



Approches qualitatives

FOCUS SUR QUELQUES RÉALISATIONS EXEMPLATIVES

200

– 6.1 INTERVIEWS DES OPÉRATEURS

PRÉAMBULE

L'objectif de ce chapitre est de présenter une approche qualitative du travail des opérateurs et de pouvoir concrètement toucher du doigt la réalité du terrain c'est-à-dire évaluer les publics ciblés, les missions remplies, les besoins couverts ou non, les difficultés rencontrées ainsi que les changements perçus dans l'évolution de la prise en charge des personnes analphabètes.

Ce focus s'est réalisé par le biais d'interviews sur base d'un canevas commun :

1. Dans votre travail en alpha, estimez-vous que le public que vous recevez correspond aux missions que vous

vous assignez et auxquelles vous vous identifiez ?

2. Quels sont les besoins que vous identifiez et qui restent à couvrir ? Quels sont les obstacles que vous rencontrez pour développer votre action ?
3. Percevez-vous des changements en ce qui concerne les publics qui fréquentent votre dispositif d'alphabetisation ?

Le choix des opérateurs s'est fait en fonction du secteur d'activités (éducation permanente, insertion socioprofessionnelle, cohésion sociale et enseignement de promotion sociale), mais aussi en raison de l'implantation géographique en zone urbaine ou rurale, en Wallonie ou à Bruxelles pour essayer d'avoir une représentation de la diversité de situations. L'origine des publics (belges ou étrangers, francophones ou non) a aussi guidé le choix des opérateurs : Lire et Écrire Verviers, FUNOC, Lire et Écrire Hainaut occidentale, le Miroir vagabond, l'Atelier des Petits Pas, CAF, I.E.P.S.C.F. d'Evere-Laeken.

LIRE ET ÉCRIRE

VERVIERS

Lire et Écrire Verviers est une régionale du réseau Lire et Écrire organisant des formations en alphabétisation pour adultes et de la sensibilisation à la prise en compte de l'illettrisme. L'asbl est reconnue comme association d'éducation permanente par la Communauté française. Elle bénéficie aussi de subventions de la Région wallonne (Emploi, Formation professionnelle et Action sociale), ainsi que de subventions octroyées dans le cadre de projets européens.

1 Dans votre travail en alpha, estimez-vous que le public que vous recevez correspond aux missions que vous vous assignez et auxquelles vous vous identifiez ?

Les missions ou les objectifs de l'association peuvent être qualifiés de variés : formation, orientation, sensibilisation et prévention. Ils se réalisent dans des actions ou des activités diversifiées : formation d'apprenant-e-s (85 % étrangers, 15 % belges) et de formateurs-trices (1 ou 2 cycles par an), partenariat (dispositif territorial réunissant les partenaires de l'alpha : FOREM, écoles, CPAS, agences d'intérim, etc.), association d'apprenant-e-s⁽¹⁾, école de devoir, production de documents pédagogiques, (e.a. tables de conversation pour le FLE) et ateliers de dessin et peinture⁽²⁾. Une initiation à l'informatique (PMTIC) est suivie par les apprenant-e-s en alpha⁽³⁾.

Au niveau du public, l'association s'efforce de prendre en compte la diversité des situations sociales et des publics : non seulement remettre les gens sur le marché du travail mais aussi rencontrer les demandes de mères au foyer de familles nombreuses, de travailleurs âgés qui ont perdu leur travail (cas d'un ouvrier qui n'a pu devenir contremaître) ou qui ne peuvent changer de travail (cas d'ouvriers qui ont un

problème de santé - mal de dos et à qui on propose un travail de bureau) faute d'une maîtrise suffisante de l'écrit. Pour les jeunes, il convient d'articuler l'apprentissage de base (alpha) et l'apprentissage professionnel.

Pour les publics accueillis (e. a. travailleurs âgés, mères au foyer et jeunes sans travail), l'association cherche à combiner "Insertion sociale" et "Insertion professionnelle". Pour les représentants de l'Association, il convient de mettre plus l'accent sur la dimension "Insertion sociale" et sur les actions de sensibilisation.

Dans son action, l'association prend en considération la personne et son histoire : d'où vient-elle⁽⁴⁾, quel est son projet et quelles sont les difficultés qu'elle rencontre. Face aux situations rencontrées, l'association donne priorité, au sein des publics qui s'adressent à elle, aux personnes très faiblement scolarisées, ne disposant pas du CEB (80 %).

2 Quels sont les besoins que vous identifiez et qui restent à couvrir ? Quels sont les obstacles que vous rencontrez pour développer votre action ?

Des besoins restent non satisfaits : chaque année, environ 150 personnes, qui répondent au principal critère de sélection (pas de CEB) ne peuvent, faute de place, entrer en formation. D'autres personnes (plus scolarisées > ou = CEB, personnes handicapées) sont orientées vers d'autres institutions.

⁽¹⁾ L'association dénommée "Osons en parler" a engagé un apprenant pour mener des actions de sensibilisation auprès des Belges qui sont les plus difficiles à toucher. L'association s'adresse à des agents-relais tels que les instituteurs-trices, les assistant-e-s sociaux-ales ou d'autres agent-e-s qui sont mis en présence de l'analphabétisme.

⁽²⁾ Cette activité n'est plus organisée actuellement.

⁽³⁾ L'association dispose d'une salle informatique.

⁽⁴⁾ On cite pêle-mêle le cas des gitans ou des semi-nomades, des handicapés légers, des personnes ayant vécu en institution et des travailleurs saisonniers.

Il convient également d'intensifier les actions décentralisées en milieu rural, en collaboration avec les CPAS. Même si la demande est faible, les locaux ne sont pas adaptés pour accueillir des personnes handicapées.

D'autres questions ou difficultés évoquées ont trait à :

- Durée hebdomadaire des formations (minimum 9 h le jour ou 4 h le soir) étalée sur 4 à 5 mois. Il conviendrait d'arriver à \pm 18 h par semaine.
- Abandons (\pm 1/3 des participants) qui peuvent être dûs soit à des problèmes de santé, de travail, d'instabilité, soit à des problèmes d'équipement (manque de crèches pour les mères de famille qui vont suivre une formation) ou encore d'égalité des chances (la mère se sacrifiant pour ses enfants).
- A côté des formations existantes, il faut lever les obstacles (remplacement du travailleur en formation) et les résistances (volonté des travailleurs de ne pas avouer ou déclarer leur analphabétisme) et intensifier les concertations (relais des permanents syndicaux) pour favoriser la formation en entreprise pendant les heures de travail.
- Développement de la prévention en matière d'alphabétisation.
- Amélioration du système des subventions : caractère durable et arrivée moins tardive des subsides.

3 Percevez-vous des changements en ce qui concerne les publics qui fréquentent votre dispositif d'alphabétisation ?

Au niveau du public qui fréquente les formations, l'association a opéré un recentrage depuis 2000 en s'ouvrant davantage à la population belge analphabète et plus seulement à une population d'origine étrangère.

A l'origine, Lire et Écrire Verviers a mis en place une école de devoirs dans un quartier d'immigrés avec des mères marocaines et turques.

“L'ASSOCIATION S'OUVRE DAVANTAGE À LA POPULATION BELGE ANALPHABÈTE ET PLUS SEULEMENT À UNE POPULATION D'ORIGINE ÉTRANGÈRE.”

Les travailleurs-euses qui viennent au cours du soir sont en majorité des autochtones.

Il s'agissait, par des actions de sensibilisation de rompre l'isolement et le sentiment de honte de la population autochtone. Par ailleurs, les Belges quittaient souvent la formation lorsqu'ils se retrouvaient quelque peu en minorité ou stigmatisés dans les groupes de formation (Marocains et Belges). Pour éviter cet écueil et un sentiment d'isolement, des groupes homogènes de formation sont constitués qui regroupent les Belges qui, s'ils sont de niveaux différents partagent une certaine "misère sociale" (peu d'école et mauvais souvenir) et des problèmes communs. Pour les étrangers (Turcs, Marocains, pays de l'Est, Afrique sub-saharienne), il y a, pour certains d'entre eux, un traumatisme provenant d'un vécu de guerre qu'il faut prendre en compte.

L'asbl est confrontée au public des étrangers sans papiers (\pm 10 %) et accueille plus volontiers en formation les personnes qui font partie d'une famille que les célibataires.

Pour l'association, il faut faire face aux instances de contrôle (e.a. Ministère de l'Intérieur : demandes de justifier la présence et l'intégration de ces personnes) et aux situations sociales (personnes en situation provisoire : attente de papiers, d'un regroupement familial, d'un mariage) de ce public particulier.

FUNOC

(FONDATION POUR L'UNIVERSITÉ OUVERTE DE CHARLEROI)

La FUNOC (Formation - Université Ouverte - Charleroi) développe, depuis 1977, un ensemble de dispositifs de formation s'adressant aux jeunes et adultes peu qualifiés et peu scolarisés de la région de Charleroi. Plus d'un millier de personnes y trouvent chaque année la possibilité de se former et de se qualifier.

1 Estimez-vous que le public que vous recevez correspond aux missions que vous vous assignez ?

Oui, totalement. La FUNOC accueille le public analphabète depuis ses origines. 1982 marque le début des activités des actions de formation dans ce que l'on appelait le dispositif global. Les fonctions et missions de la FUNOC ont toujours été les mêmes depuis ses débuts, et on les rencontre avec ce public-là. Quatre grands objectifs traversent notre offre :

- travailler sur la resocialisation, puisque la plupart sont en rupture de liens sociaux,
- la reprise de formation qualifiante, l'inscription dans un dispositif global d'insertion,
- l'outillage du public sur ce qui concerne l'employabilité (technique de recherche active d'emploi, etc.),
- la qualification sociale, qui est plus large que la resocialisation, puisqu'il s'agit d'encourager le public à travailler, dans le sens des actions collectives de formation, avoir aussi une action sur son environnement, être citoyen-ne à part entière, être capable d'avoir une analyse critique par rapport aux enjeux de société.

2 Percevez-vous des changements en ce qui concerne les publics qui fréquentent votre dispositif d'alphabétisation ?

Le public a changé, mais l'offre aussi a été modifiée. Au

départ, on mettait tout le monde dans le même groupe de formation, qu'on appelait « formation générale de base », et puis on s'est rendu compte qu'il y avait des typologies de publics qui ne pouvaient pas être mis ensemble, que cela posait des problèmes au niveau de l'apprentissage.

Le public en tant que tel a évolué, en effet : au début des actions de la FUNOC, dans les années '80, on avait un public qui était essentiellement un public d'anciens travailleurs, qui venaient de perdre leur travail. C'était la très grande majorité, à l'époque. On n'était pas – comme c'est le cas actuellement – à une 2^{ème} voire une 3^{ème} génération de personnes sans emploi. Et donc, les références culturelles, en terme de culture ouvrière par exemple, étaient bien plus grandes que maintenant. Les personnes avaient encore le souvenir d'un père mineur ou sidérurgiste, ... Il y a aujourd'hui une perte du sentiment d'appartenance à une classe sociale, et un problème d'identité de manière générale.

Il y a une dualisation au sein de notre public, qu'il n'y avait pas au départ. On a un public qui ne s'en sort plus du tout, ou très difficilement, d'une part, et un public que je qualifierais de « *débrouillards* », d'autre part, qu'on retrouve avec un niveau de qualification un peu plus élevé. Le public précarisé (le premier, donc), pose un énorme problème au niveau de l'accompagnement social. Cela a généré un travail, avec les formateurs, qui répondait à cette question : « *où s'arrête leur intervention sociale, et quand repassent-ils la main à un service social, ou à un relais ?* ». Il y a eu en effet un « *envahissement* » dans les cours, on ne savait plus donner cours, pratiquement, tellement les problématiques étaient envoyées vers le formateur, avec une telle force que ce dernier n'arrivait pas à assumer la distanciation nécessaire, pour pouvoir dire : « *Ecoutez, ce n'est pas notre fonction de parler de toutes ces questions-là avec vous, maintenant* », et pour pouvoir passer la main à un relais.

Autre caractéristique de ce public : il s'agit d'un public très suivi. En effet, le public que l'on avait avant n'était pas un public suivi par les services sociaux. Actuellement, le public a l'habitude d'être encadré, je dirais même *surencadré*, voire même infantilisé par cet encadrement. Ce qui pose le problème suivant : comment amener le/la stagiaire à être plus autonome, non seulement dans ses apprentissages, mais dans sa vie en général ? Il y a là un réel travail à mener, sans quoi la formation risque de devenir une *cocooning*, enfermant, et pas du tout émancipateur.

Autre élément : il était sans doute plus facile de faire sortir un public analphabète il y a quelques années, en termes de filière et de passerelle. Le dispositif intégré d'insertion sera peut-être quelque chose qui va nous obliger à travailler différemment. Le public a tendance à vouloir rester dans sa cellule de base, de formation. Il lui est très difficile d'aller ailleurs. C'est du moins ce que l'on a observé ces dernières années.

De même, comme le public n'a plus beaucoup de références culturelles, ni de liens sociaux, c'est un renfermement sur soi, qui se traduit évidemment par de très grands consommations de télévision, et cela signifie une ouverture assez limitée à la culture et à tout ce qui est social. C'est pourquoi nous travaillons à d'autres activités, qui sont en dehors du champ même de la formation : il s'agit d'activités théâtrales, d'activités cinématographiques (avec un cinéma de qualité)... et aussi tout un travail d'éducation permanente, pour que ce public ne se renferme pas sur une vision instrumentale de la formation, qui consisterait à penser : « *j'apprends ça pour ça* », mais sans ouverture d'esprit.

3 Quels sont les besoins que vous identifiez ? Quels sont les obstacles que vous rencontrez ?

Le gros besoin actuel est le manque de portes de sortie, pour ces stagiaires. L'offre de formations dans laquelle ce public

peut s'orienter reste très stigmatisée à certains niveaux de qualification, c'est très stéréotypé (par exemple, pour les femmes : ce sera les auxiliaires polyvalentes, etc.).

Pourquoi ? Sans doute est-ce dû au fait que les organismes qui doivent mettre à l'emploi, qui ont des quotas à remplir par rapport à cet objectif, mettent la barre de plus en plus haut, au niveau des seuils d'entrée. Donc, le dispositif intégré est occupé à se désintégrer ! Et ce, parce que les trous se marquent de plus en plus. Je pense à des organismes comme la MIREC : il est de plus en plus difficile de pouvoir amener un public très faiblement scolarisé chez eux, parce que comme ils doivent avoir une réussite dans des délais relativement courts, ils ne vont pas prendre les personnes les plus éloignées, mais celles qui ont déjà une certaine qualification. Et c'est le public qui en pâtit le plus !

De même, les offres de promotion sociale ont tendance à diminuer l'importance des sections qualifiantes qui sont accessibles à ce public-là. A titre d'exemple : nous avons une très belle passerelle avec l'enseignement secondaire technique inférieur ; pendant plus de 10 ans, chaque année, on a ainsi formé plus de 30 personnes, qui réussissaient leur diplôme secondaire inférieur, et puis qui allaient vers des filières du secondaire supérieur. Il se fait que, par exemple, au niveau de la promotion sociale, le secondaire inférieur – par analogie avec l'enseignement de plein exercice – a eu tendance à fermer ses sections qui ne correspondaient plus au même niveau de qualification promotion sociale / promotion plein exercice, et donc ils sont passés directement au niveau secondaire supérieur. Il y a donc des chaînons qui commencent à manquer. De plus, les systèmes de promotion sociale se sont modifiés de régime 2 à régime 1, avec des nombres d'heures par semaine et des exigences de pré-requis plus élevés que précédemment, il y a dès lors une rupture dans les filières.

On essaie par conséquent de créer de plus en plus – bien que cela ne soit pas toujours évident, ni certifiant – des



nouveaux modèles de formation, avec des sorties que je qualifierais d'originales (exemples : mettre au point des modules d'accès à la formation à la MIREC, ou avec des organismes comme l'IFAPME). La question est : *comment créer un module qui soit adapté à notre public* ? Beaucoup de choses ont existé auparavant, elles ont disparu, et il faut maintenant en réinventer de nouvelles.

Il faut ajouter aussi que l'on pâtit aussi du turnover important dans tous ces organismes : on se connaît pendant un certain temps, puis si on n'a plus de contact pendant plusieurs mois, on ne retrouve plus les mêmes interlocuteurs. En terme d'obstacles, la pérennité joue également un rôle : certaines structures existent, d'autres disparaissent, ... il est difficile de créer du travail sur du long terme, avec tout ce qui fonctionne à court terme. L'incertitude même dans laquelle on se trouve en permanence (décrets non votés, arrêtés d'application qui n'arrivent pas, incertitude sur le fond social européen, ...), cela a des incidences : les institutions se referment un peu sur elles-mêmes. Je vois bien que le personnel a des réticences par rapport à l'ouverture aux autres, ils ont l'impression qu'on risque de se priver de notre public, et de perdre des subsides.

Autre point : auparavant, les stagiaires venaient avec un projet qui leur était personnel. Actuellement, avec ces structures d'encadrement (« *il faudrait que tu fasses ceci ou cela* »), on a l'impression d'une dépossession du projet individuel et professionnel. De plus en plus de personnes viennent avec des pieds de plomb à la formation, ils sont obligés de venir. Il faut travailler, bien entendu, sur ces éléments. Certaines personnes vont nous dire : « *de toute façon, si je ne viens pas me former, je serai exclu du chômage. Donc, je viens, mais je n'en ai rien à cirer* » !

Cela soulève un autre point : il faut disposer de formateurs-trices professionnel-les, mais avec une flexibilité au niveau de

leur méthode de travail, de leur ajustement de cours par rapport à ce qu'ils doivent faire, ... qui est de plus en plus grande, avec un personnel qui est déjà parfois fatigué avec tout ce qu'il a subi comme mesures diverses pour être en rapport de ce que l'on exige de nous. Il y a là parfois une certaine lassitude.

On reste très minimaliste par rapport au public : on s'attend à ce qu'il acquière l'apprentissage de la lecture, de l'écriture, mais cela s'arrête quand même souvent à cela. J'ai parfois l'impression d'une attitude relativement démagogique par rapport à ce public, qui est de dire « *on va leur donner les instruments de base, et ainsi on leur aura donné ce qu'il faut* ». On n'a pas vraiment une vision politique plus large, qui est de travailler sur *tous* les intervenants. Par exemple : dans le milieu de l'entreprise, cela reste très difficile d'obtenir une intervention financière pour ces publics-là. Former quelqu'un à l'informatique : dans ce cas, oui, l'entreprise va intervenir, mais donner des sous pour un public analphabète ! La réponse de l'entreprise sera du style : « *soyez déjà heureux qu'on leur laisse la possibilité de se former* », et ce sera tout.

Si on veut que ces personnes fassent de l'alpha au sens large, et qu'elles aillent plus loin, il ne s'agit pas de leur apprendre juste à lire la notice de médicament. Il faudrait être conscient qu'il y a des injonctions de type politique à faire, vis-à-vis du secteur sectoriel, par exemple, ou encore du côté des CPAS, où on a peut-être parfois tendance à faire des discriminations pour les moins qualifiés, parmi les non qualifiés.

Peut-être aussi qu'en encadrant le stagiaire, comme on le fait ici, au niveau de l'aide sociale, il faut à un moment travailler l'autonomisation de ces personnes. Sans quoi, ces personnes se rendent par la suite en promotion sociale, par exemple, et vont se demander : « *tiens, il n'y a pas de service social ici ?* », ou encore : « *j'avais besoin de voir mon psychologue toutes les semaines, je suis perdu* ». Il s'agit vraiment de réaliser un travail d'éducation au sens large du terme.

LIRE ET ÉCRIRE

HAINAUT OCCIDENTAL

Lire et Écrire Hainaut occidental est une régionale de Lire et Écrire organisant des formations en alphabétisation pour la région de Ath-Tournai-Mouscron-Comines. L'asbl est reconnue comme association d'éducation permanente par la Communauté française. Elle bénéficie aussi de subventions de la Région wallonne (insertion socioprofessionnelle et affaires sociales), ainsi que de subventions octroyées dans le cadre de projets européens comme Equal ou le FSE.

1 Dans votre travail en alpha, estimez-vous que le public que vous recevez correspond aux missions que vous vous assignez et auxquelles vous vous identifiez ?

206

Lire et Écrire Hainaut-occidental poursuit les objectifs suivants :

- interpellier le monde politique et l'ensemble des acteurs de la région pour que les personnes en difficulté de lecture-écriture soient prises en compte dans leur vie quotidienne (emploi, logement, formation, culture, ...). Les finalités de cet objectif se traduisent en terme de démocratie et d'égalité.
- développer une alphabétisation de qualité et de proximité en Hainaut occidental en sensibilisant à la fois les publics et les agents-relais. Cela consiste à accueillir et orienter les publics, organiser l'offre de formation alpha et à former les différents intervenants. La finalité de cet objectif est d'amener les apprenant-e-s à mobiliser un ensemble de moyens intellectuels et culturels leur permettant de saisir, de maîtriser, d'agir sur leur environnement et sur eux-mêmes.

Notre public prioritaire :

- adultes de plus de 18 ans, qui ne sont donc pas en obligation scolaire. Il arrive que nous acceptions des mineurs n'ayant pas encore atteint 18 ans (± 17 ans) à condition que ceux-ci ne suivent plus l'enseignement scolaire (décrochage).
- personnes infrascolarisées, c'est-à-dire :
 - pour les personnes scolarisées en Belgique : n'ayant pas le CEB ou si elles l'ont, n'ayant pas les compétences équivalentes au CEB, (voir la définition des socles de compétences produite par la Communauté française)
 - pour les personnes scolarisées à l'étranger : personnes qui ont maximum 6 ans de scolarité
- personnes ayant des difficultés dans la maîtrise des savoirs de base (ce sont les savoirs ou capacités qui rentrent en jeu dans la plupart des activités de la vie quotidienne sociale, économique, professionnelle et dont la non maîtrise rend difficile la réalisation de ces activités). Ces savoirs sont, entre autres, les savoirs qui permettent de communiquer avec l'environnement (langage oral, lecture, production d'écrits), d'utiliser les outils mathématiques, de se repérer dans le temps et dans l'espace, de participer aux activités collectives, culturelles, sportives, sociales, politiques de leur choix (voir Colette Dar-tois « acquérir les savoirs de base », Paris, 1993)
- personnes capables de travailler et de s'insérer dans un groupe.

Au-delà de ces conditions, il n'y a pas de profil type des apprenant-e-s que nous accueillons en formation. En effet, participent à nos formations des femmes, des hommes, des Belges, des personnes d'origine étrangère, des travailleurs, des demandeurs d'emploi, des jeunes adultes, des personnes plus âgées, des francophones, des non francophones, ...



nb 1 : Parmi notre public, nous distinguons les personnes non francophones avec lesquelles il est nécessaire de développer un bagage oral avant d'entamer les apprentissages de la lecture et écriture, et les personnes qui ont déjà ce bagage.

nb 2 : Lire et Écrire ne s'adresse pas à un public présentant un handicap mental entraînant une incapacité à apprendre fondamentale. A cet égard, le fait de sortir de l'enseignement spécial n'est pas utilisé comme critère distinctif.

DONNÉES STATISTIQUES

STATUT SOCIOPROFESSIONNEL (chiffres bruts)

Si on examine les données statistiques relatives aux statuts des personnes, on aperçoit que LEE HO touche peu de travailleurs-euses. Or ils font partie de notre public cible. Par ailleurs, parmi les personnes sans ressources, on constate qu'on accueille une majorité de femmes.

	- 25 ans		25 à 44 ans		45 à 64 ans		65 ans et +		Total
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
emploi	0	0	8	5	1	1	0	0	15
chômage	7	5	22	18	5	2	0	0	59
CPAS	14	7	17	18	2	9	0	0	67
sans ressources	4	6	5	26	0	5	0	0	46
maladie/invalidité	1	0	3	1	2	5	0	0	12
handicap	2	0	6	7	0	1	0	0	16
autres	2	0	0	1	3	1	1	1	9
Total	30	18	61	76	13	24	1	1	224

Année 2004

NATIONALITÉ

Le public 2004 est composé de 110 personnes ayant la nationalité belge qui représentent ainsi près de la moitié des publics que nous accueillons. Le Hainaut occidental est une région rurale qui ne connaît pas de tradition d'immigration, contrairement aux autres régions de la Communauté française. Cela explique que le pourcentage de personnes autochtones dans la régionale de LEE HO est supérieur à celui des autres régionales qui rencontrent des difficultés pour toucher ce public.

	données chiffrées	%
Belges	110	49,11
Union européenne	22	9,82
Étrangers	92	41,07
Total	224	100

Année 2004

Cette situation est satisfaisante. Toutefois, nous devons être constamment attentifs au fait que dans le grand public, Lire et Écrire continue à être identifié comme organisme s'adressant à des personnes d'origine étrangère, ce qui peut conduire à une méprise quant à l'offre de formation. Nous menons donc un travail de sensibilisation auprès des partenaires et du grand public pour les informer sur l'offre de formation à destination du public belge.

NIVEAU DE SCOLARITÉ (hors demandeurs d'asile – chiffres bruts)

Du point de vue des diplômes, nous constatons que nous touchons bien notre public prioritaire, à savoir des personnes sans diplôme, quel que soit le pays d'origine. On observe également que la majorité des personnes se situent

dans la tranche d'âge des 25 à 44 ans, c'est-à-dire une tranche de population en âge de travailler. Nous accueillons donc très peu de personnes âgées.

	sans diplôme	CEB	autres	Total
- 25 ans	30	9	7	46
25 à 44 ans	105	10	15	130
45 à 64 ans	29	5	0	34
65 ans et +	2	0	0	2
Total	166	24	22	212

Année 2004

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

208

Notre offre de formation est décentralisée en plusieurs antennes. Certaines antennes touchent un public moins nombreux, ce qui s'explique en partie par le nombre d'habitants dans la Commune. Ainsi, les villes comme Tournai, Mouscron et Péruwelz accueillent un public plus important. Une autre explication réside dans les proportions de personnes infrascolarisées qui varient selon les communes : ainsi Ath est l'arrondissement où le pourcentage de personnes ayant au maximum le CEB est le plus faible. La densité de la commune est un troisième facteur explicatif. Dans les communes très étendues, composées de petits villages dispersés sur le territoire, la mobilité des personnes peut poser problème. Enfin, l'absence de relais auprès des personnes en difficulté de lecture ou écriture, lié à une offre de service moins importante dans les villages que dans les villes, peut être un dernier facteur explicatif.

	données chiffrées	%
Ath	20	8,5
Basècles	9	3,8
Bernissart	7	3,0
Leuze-Frasnes	11	4,7
Mouscron	51	21,6
Péruwelz	45	19,1
Tournai	93	39,4
Total	236	100

Année 2005

Certaines communes ne sont pas couvertes, y compris des communes où le taux d'infrascolarité est important et justifierait le développement d'une offre d'alphabétisation (par exemple, Comines, Estaimpuis, Brunehaut, Pecq, Antoing, Mont-de-l'Enclus, Celles, Rumes).

PROJETS ET PERSPECTIVES DU PUBLIC

Les motifs d'entrée en formation sont relativement variables. Certaines personnes ont un projet d'insertion socio-professionnelle, d'autres sont dans une perspective d'émancipation personnelle, non liée à la recherche d'emploi ou à une entrée en formation qualifiante. Ces dernières années, les deux groupes de personnes sont en proportion quasi identique.



2 Quels sont les besoins que vous identifiez et qui restent à couvrir ? Quels sont les obstacles que vous rencontrez pour développer votre action ?

Un des besoins qui reste à couvrir est l'alphabétisation des travailleurs-euses. Les obstacles que nous identifions sont :

- La difficulté d'entrer en contact avec ces personnes pour les informer sur l'offre de formation et les possibilités, par exemple, de se former en soirée.
- La difficulté pour les personnes de s'investir en formation après les heures de travail : l'apprentissage des savoirs de base nécessite en effet un investissement de plusieurs heures par semaine pour être mené à bien.
- Les horaires des travailleurs-euses qui font du travail posté (pauses 3*8h en usine fonctionnant 24 h sur 24) sont difficilement compatibles avec des horaires de formation.
- La crainte d'être identifié dans le milieu professionnel comme ayant des difficultés en lecture ou écriture qui est un frein au développement de congés éducation.

Parmi notre public prioritaire, nous posons l'hypothèse qu'il existe des personnes qui sont en situation d'extrême précarité et n'ont pas de contacts avec des relais sociaux. Nous ne touchons pas ces personnes. Les personnes en formation à Lire et Écrire sont déjà dans un processus de mise en projet, ont des contacts avec des relais.

Les obstacles que nous identifions sont :

- la difficulté d'entrer en contact avec ces personnes pour les informer sur l'offre de formation.

Certaines femmes qui souhaitent rentrer en formation ont de réelles difficultés à le faire car elles ne trouvent pas de crèches pour leurs enfants (manque de places disponibles et priorité donnée aux femmes qui travaillent).

Un autre besoin est le développement de la couverture géographique dans les communes où les taux d'infra-scolarité sont importants. Les obstacles que nous identifions sont :

- Le manque de ressources matérielles et humaines
- Des relais insuffisants (partenariats à développer)
- L'éloignement de certains villages qui rend les questions de mobilité toujours présentes même si l'offre dans une commune se veut une offre de proximité

Le développement d'une offre de formation en alphabétisation prise en charge par des partenaires nous semble être un autre besoin important pour répondre à des demandes spécifiques et/ou proposer une offre de proximité :

- Soit du type formation en alternance (formation professionnelle/ formation en alpha) dans les organismes de formation professionnelle.
- Soit du type formation en alphabétisation assurée par des organismes culturels, sociaux ou autres (maison médicale, par exemple).

Les obstacles que nous identifions sont :

- le manque de conscientisation de ces organismes par rapport à l'intérêt de ces dispositifs
- le fait que l'alphabétisation n'est pas perçue comme pouvant faire partie des missions de ces organismes, qu'elle est souvent considérée comme relevant d'opérateurs spécifiques comme Lire et Écrire.
- le manque de formation des intervenants qui pourraient prendre en charge ces formations.

Enfin, le développement d'une offre d'alphabétisation spécifique pour les personnes handicapées mentales devrait être couvert. Lire et Écrire n'a pas de compétence en ce qui concerne ce public ni en ce qui concerne les démarches pédagogiques à adopter avec lui. Or ce public existe puisque nous recevons régulièrement des demandes d'entrée en formation de sa part. Actuellement, nous n'avons aucune réponse à apporter à ces demandes.

3 Percevez-vous des changements dans les publics qui fréquentent votre dispositif ?

A partir de 2000, nous avons constaté une augmentation du public d'origine étrangère candidat réfugié politique. Cette arrivée s'est depuis stabilisée. Par ailleurs, on assiste dans certaines antennes à une modification de la constitution des groupes dans le sens où l'on voit des groupes qui à l'origine étaient constitués par une grande majorité de public belge se modifier au profit de groupes quasi exclusivement composés de personnes d'origine étrangère (conséquence du regroupement familial). Ces personnes viennent en particulier de quelques pays (voir tableau ci-dessous). Par conséquent, dans certains groupes, des personnes d'une même nationalité sont majoritairement représentées et ont tendance à parler dans leur langue maternelle. Ceci entraîne inévitablement des modifications en termes de méthodologie et d'organisation des groupes, ainsi qu'un travail de réflexion pour adopter de nouvelles stratégies pour toucher le public belge.

NATIONALITÉ DES ÉTRANGERS

	données chiffrées	%
Maghreb	32	34,78
Afrique (hors Maghreb)	32	34,78
Espace post-soviétique	8	8,70
Proche et Moyen-Orient	7	7,61
Asie méridionale et orientale	6	6,52
Balkans	4	4,35
Amérique centrale et du Sud	3	3,26
Total	92	100

Année 2004

“...PARTICIPENT À NOS FORMATIONS DES FEMMES, DES HOMMES, DES BELGES, DES PERSONNES D’ORIGINE ÉTRANGÈRE, DES TRAVAILLEURS, DES DEMANDEURS D’EMPLOI, DES JEUNES ADULTES, DES PERSONNES PLUS ÂGÉES, DES FRANCOPHONES, DES NON FRANCOPHONES, ...”

On constate des variations rapides dans la constitution du public, avec de temps à autres, la présence plus marquée, d'un public qui, en plus des difficultés dans la maîtrise des savoirs de base, cumule l'une ou l'autre difficulté particulière (par exemple : personnes ayant une assuétude, personnes délinquantes, personnes avec des comportements violents, personnes venant d'un établissement de défense sociale). Ces situations demandent, selon les cas, un accompagnement spécifique tant des personnes elles-mêmes que du personnel qui, n'étant pas habitué à ces publics, se sent démuni, voire déstabilisé.

LE MIROIR VAGABOND

HOTTON (PROVINCE DE LUXEMBOURG)

Le volet alpha du Miroir vagabond est financé d'une part en ISP et d'autre part en aide à l'emploi de la Région wallonne. Il y a aussi des sources extérieures de financement dans le cadre d'appels à projets particuliers comme le FER. De plus, le Miroir vagabond dégage des ressources propres pour son volet alpha ainsi que de l'engagement citoyen en terme de bénévolat. Le Miroir vagabond est aussi reconnu comme Centre d'expression et de créativité par le Ministère de la Communauté française (service de l'éducation permanente et de la créativité)

1 Dans votre travail en alpha, estimez-vous que le public que vous recevez correspond aux missions que vous vous assignez et auxquelles vous vous identifiez ?

Le Miroir vagabond estime atteindre les missions que l'asbl s'assigne et auxquelles elle s'identifie avec les publics qu'elle identifie.

“Alpha” etc se donne pour missions :

- 1) **permettre à toute personne qui le souhaite d'évoluer**, au maximum de ses possibilités, **dans la pratique et la maîtrise du français** oral et écrit quel que soit son bagage de départ
- 2) **concevoir l'apprentissage du français comme une donnée culturelle** et non simplement comme un outil technique, la langue étant d'essence culturelle, structurant la pensée, permettant l'émancipation, l'autonomie, l'indépendance, la participation active et citoyenne. C'est

pourquoi, les actions d'alpha ont pour cadre un milieu culturel, la bibliothèque publique avec laquelle le Miroir vagabond a une convention. C'est une option volontaire et un choix en terme d'objectifs puisqu'il s'agit non seulement de faire évoluer les stagiaires et la société, mais aussi indirectement les institutions sur leurs missions

- 3) **inscrire, à l'intérieur des formations, la réalité des composantes sociologiques du bassin territorial** où les gens vivent, ce qui amène un brassage de populations différentes dans les modules d'alpha/FLE :

- demandeurs-euses d'asile et réfugié-e-s politiques
 - 1) accueillis dans les 5 centres pour réfugié-e-s ouverts depuis 7 ans dans la région
 - 2) accueillis dans le cadre d'ILA (initiatives locales d'accueil)
 - 3) hébergés hors centres et hors ILA
- personnes d'origine étrangère issues de l'immigration y compris primo-arrivants (via mariage, regroupement familial)
- personnes belges d'origine francophone ou néerlandophone, précarisées ou non
- personnes vivant un handicap physique ou mental léger
- néo-ruraux non francophones (néerlandophones ou anglophones)
- personnes résidents permanents dans les campings et parcs résidentiels
- jeunes filles au pair
- travailleurs-euses en service volontaire européen via le BIJ (Bureau international de la Jeunesse)
- étudiant-e-s d'origine étrangère ou élèves du secondaire nécessitant une prise en charge en milieu adulte en accord avec le milieu scolaire (contexte de décrochage scolaire, d'adoption...)

Les personnes les plus fragiles forment la majorité du public, mais l'hétérogénéité des publics (la présence de néo-ruraux ou d'étudiants en petit nombre) est essentielle. Cette dimension est porteuse en ce qu'elle crée un contexte d'apprentissage positif pour les personnes les plus précarisées et influe sur la perception de la société sur ces personnes en difficulté mais aussi sur la perception que ces personnes ont d'elles-mêmes.

- 4) **Intégrer à la formation un processus culturel**, bagage supplémentaire important pour réussir la réinsertion sociale et professionnelle. Permettre aux stagiaires de développer des pratiques artistiques a des conséquences sur leur aptitude à apprendre et à se prendre en main :
 - a) modules de découverte d'autres formes de langages et des possibilités de l'expression artistique comme le théâtre, la peinture, la sculpture...
 - b) pratiquer un travail artistique de façon intensive par projet permettant d'entrer dans un processus de création, d'explorer le verbal et non verbal autrement et de découvrir son potentiel (travail théâtral avec le théâtre du fil, écriture d'un roman collectif avec un écrivain...)
- 5) **Permettre aux personnes d'avoir la capacité de se prendre en main** et de solutionner des problèmes de vie. C'est un effet indirect de la formation. Au terme des modules de formation, il est fréquent de relever des changements profonds et très divers suivant la situation que vivent les personnes : postuler pour un emploi, suivre une formation qualifiante, s'intégrer à la vie du village, s'émanciper en tant que femme, intégrer un projet artistique...
- 6) **Permettre aux personnes de participer à des modules d'initiation aux NTIC** et orienter les personnes vers d'autres opérateurs en fonction de leur projet : orienta-

tion vers une formation qualifiante (passerelles vers OISP, EFT...) ou vers le FOREM...

2 Quels sont les besoins que vous identifiez et qui restent à couvrir ? Quels sont les obstacles que vous rencontrez pour développer votre action ?

En matière de besoin à couvrir, il serait important de construire un dispositif périphérique en matière de bien-être de la personne qui ne soit pas un accompagnement psychosocial de type santé mentale, mais un espace d'expression et de prise de parole complémentaire à la formation, hors psychiatrisation et prise en charge médicalisée.

Le Miroir vagabond inscrit davantage son action dans une dimension de territoire plutôt que dans une dimension sectorialisée. C'est une difficulté puisque les cadres réglementaires ISP/éducation permanente sont prévus dans des logiques sectorielles. Aller vers deux asbl différentes, l'une en ISP, l'autre en éducation permanente, coûterait plus cher au final car empêcherait les économies d'échelle et permettrait moins d'atteindre les objectifs poursuivis. De plus, les décrets fixent des critères stricts d'éligibilité des publics et des objectifs à poursuivre, ce qui rend difficile la défense d'un travail pluriel dans une dynamique associant culture/social/développement territorial. La sectorisation et la recherche des moyens pour soutenir la stratégie mise en place sur le territoire choisi (stratégie qui produit des résultats en terme d'insertion socioprofessionnelle et d'émancipation de la personne) requiert beaucoup de temps et d'énergie, ce qui épuise les associations et les formateurs-trices.

Les appels à projets obligent à tout le temps inventer du nouveau, à produire de l'exceptionnel. Ils permettent des expérimentations, mais, à être trop systématiques, ils empêchent de pérenniser les expériences qui marchent. Les pro-

jets-pilotes concluants sont rarement confortés et développés sur la longue durée.

A force de devoir sans arrêt se renouveler, les formateurs-trices s'épuisent. L'action finit par reposer en grande partie sur l'engagement volontaire et citoyen, ce qui peut être un obstacle à sa pérennité et à son développement.

3 Percevez-vous des changements en ce qui concerne les publics qui fréquentent votre dispositif d'alphabétisation ?

Depuis l'ouverture de centres de réfugiés dans la région, le Miroir vagabond constate une augmentation du nombre d'inscriptions de personnes d'origine étrangère aux modules Alpha/Français. Actuellement, l'asbl évalue le public total des personnes d'origine étrangère à 75% des stagiaires.

Cette croissance a eu un impact sur la fréquentation des personnes d'origine belge qui a diminué, ces personnes fragilisées n'ayant pas toujours envie de fréquenter des groupes multiculturels. Cependant, le fait de privilégier la diversification des composantes sociologiques des groupes et d'ouvrir les modules à des groupes minoritaires (néoruraux néerlandophones ou anglophones, jeunes filles au pair, étudiant-e-s) favorise le retour d'un public belge de souche davantage précarisé. La possibilité d'intégrer une formation en cours d'année est aussi un facteur favorisant l'inscription de personnes autochtones souvent fragiles, introverties, difficilement réinsérables directement sur le plan emploi, mais se resocialisant via les modules de formation.

L'ATELIER DES PETITS PAS

(SCHAERBEEK)

L'association qui existe depuis une dizaine d'années, s'inscrit dans une démarche progressiste voulant lutter contre tout ce qui entretient les inégalités (sociales, culturelles, ethniques). Les objectifs principaux sont d'améliorer la qualité de vie des habitant-e-s du quartier en offrant des ateliers et des activités de qualité, de participer au développement et à l'épanouissement de l'enfant en proposant des ateliers d'expression et de créativité dans un cadre structuré et structurant, de favoriser une meilleure insertion sociale des femmes et un développement humain global en organisant des cours de français.

Les activités destinées aux enfants sont de deux types, l'organisation d'activités d'éducation permanente à partir d'un centre d'expression et de créativité (atelier créatif, musique, expression, informatique...) et l'organisation d'un accueil para et périscolaire.

Les activités destinées aux femmes sont des cours de français et alphabétisation. Il y a actuellement 4 classes de français (2 groupes alpha et 2 groupes FLE). En début d'année, environ 60 apprenantes sont inscrites au cours de français mais compte tenu des abandons ou réinscriptions, le nombre d'apprenantes fréquentant les cours est évalué à 80 par année.

Les cours se donnent à raison de 3 ou 4 fréquences hebdomadaires. Une présence obligatoire, la ponctualité, la régularité sont demandées.

Un minimum de travail à domicile est demandé; on attend qu'il y ait à la maison, un soutien, un accompagnement tacite qui consiste à parler de temps en temps en français à la maison, à permettre à la participante de prendre du temps pour travailler son cours.

4 formatrices employées à mi-temps (poste ACS ou équivalent) sont affectées aux 4 cours d'alpha ou FLE. L'association ne fait pas appel à du personnel détaché par Lire et Écrire notamment car cela nécessiterait encore des locaux supplémentaires dont elle ne dispose pas.

1 Dans votre travail en alpha, estimez-vous que le public que vous recevez correspond aux missions que vous vous assignez et auxquelles vous vous identifiez?

À l'origine, le projet est né d'une demande des mamans des enfants inscrits à l'Atelier des Petits Pas : trouver un lieu où elles pourraient, tout en apprenant le français, partager des moments de vie et d'échange entre femmes. Au fil du temps le public s'est diversifié amenant des demandes plus pointues en terme d'apprentissage du français et de création de temps d'information et d'échange sur des thèmes qui lui est cher.

L'Atelier des Petits Pas propose en effet des animations citoyennes aux apprenantes, en plus des heures de cours et sur base d'une démarche volontaire. Les animations citoyennes, menées en respectant le processus d'éducation permanente, partent toujours de la demande des femmes et visent l'autonomisation de la personne et le développement de sa citoyenneté. Elles sont réalisées à raison de 2 séances de travail mensuelles notamment en collaboration avec l'asbl Cultures et Santé. Cette année par exemple, suite au travail mené l'an dernier, un thème majeur est ressorti : la commune. Cela tombe bien avec les élections communales prochaines ! Les apprenantes complètent leurs connaissances du paysage communal, rencontrent des acteurs locaux, portent une revendication, en l'occurrence l'aménagement d'un espace public en réalisant une proposition concrète...

C'est donc un projet porté par les femmes pour les femmes. Il s'agit d'un public provenant essentiellement du quartier.

Dans le cadre de nos cours de français, nous privilégions le développement personnel des apprenantes. Quelques participantes arrivées à un certain niveau dans leur processus et désireuses de perfectionner leur apprentissage acceptent le fait de s'inscrire à des cours mixtes et éloignés du lieu d'habitation. Si un jour le public le demande, l'association pourrait créer un cours mixte, ce qui n'est pas le cas actuellement.

L'asbl essaie d'être à l'écoute constante des attentes et besoins du public. Nous sommes en recherche constante de sens par rapport à notre travail.

Nous inscrivons nos actions dans une démarche d'éducation permanente.

Les méthodes linguistiques utilisées sont « Pourquoi Pas » en FLE et la méthode naturelle de lecture-écriture (approche plus globale) ainsi que la méthode « bigoudi » (approche plus analytique) en alpha. Ces méthodes sont cependant systématiquement alimentées par des apports propres (outils créés par les formateurs parfois avec les apprenantes) tels un jeu de l'oie travaillant la conjugaison, les pronoms personnels... Nous estimons important de donner un aspect ludique à l'apprentissage, travailler sur les différentes mémoires et surtout d'être en phase avec le quotidien des personnes (thèmes travaillés,...)

2 Quels sont les besoins que vous identifiez et qui restent à couvrir?

Plusieurs besoins sont pointés :

- Les cours de FLE pour femmes pour les niveaux avancés sont rares. Que peuvent faire les personnes qui suivent les cours durant 2-3 ans pour continuer à avancer dans l'apprentissage de la langue ? Beaucoup d'asbl offrent des niveaux débutant et après ? Il existe peu d'espace répondant aux caractéristiques et aux demandes de ce public... Cela met en évidence l'intérêt d'un travail en

plate-forme, une sorte de réseau pouvant couvrir une demande plus large (plusieurs niveaux). L'Atelier des Petits Pas offre quant à lui, un niveau 1 et 2, l'an prochain, les niveaux 2 et 3 seront proposés.

- Il manque des lieux de pratique de la langue. Quand tout le réseau fréquenté par la personne parle (dans le privé) en langue maternelle, il est nécessaire de créer des espaces de dialogue en français. C'est la raison pour laquelle les tables de conversation sont à nouveau présentes aux « Petits Pas »... Celles-ci sont destinées à pratiquer le français oral tout en étant encadré par une formatrice, cela requiert donc un travail en groupe restreint (maximum 10 personnes par groupe). Les tables de conversation ne sont pas la seule réponse possible à ce manque d'espace de pratique de la langue.
- Des visites comme les Serres royales, le Parlement, le Musée de Tervuren, des marchés, des visites de Bruxelles, les séances cinéma lancées récemment par Lire et Écrire ... rencontrent toujours un grand intérêt de la part des apprenantes qui s'approprient vraiment les choses.
Ce qui amène à dire que des projets proposant des visites de planning familial, maisons médicales... ; des activités permettant de découvrir la ville, la Belgique, pourraient voir le jour ... de surcroît cela permettrait à l'apprenante de mieux connaître son quartier, sa ville... dans une visée d'autonomisation de la personne. Par ailleurs, il semble essentiel que les personnes aient recours à diverses structures, pas uniquement à une asbl.
- Manque de structure d'accueil pour les enfants (halte garderie ou crèche) : c'est la grosse demande des apprenantes. L'asbl n'accepte pas les enfants lors des cours. Soit il n'y a pas de places libres dans les structures d'ac-

cueil, soit le prix est trop élevé. La famille ou belle famille n'est pas toujours présente et donc pour certaines femmes, c'est un réel frein pour suivre les cours.

3 Quels sont les obstacles que vous rencontrez pour développer votre action?

- En ce qui concerne les obstacles rencontrés pour développer nos actions, on peut pointer des obstacles en terme de personnel et de locaux. En effet, afin de viser davantage une immersion pour les apprenantes et donc augmenter le nombre d'heures de cours, il faudrait du personnel supplémentaire (actuellement 4 mi-temps) ainsi que des locaux disponibles, ce qui n'est pas possible actuellement à l'Atelier des Petits Pas.
- Comme souligné précédemment, il y a des besoins au niveau du renforcement d'un travail en réseau entre asbl. Cela consisterait par exemple en espace d'échange, de rencontre, de discussion au niveau des formatrices dans un but d'enrichir les actions menées par chaque association et de créer des passerelles effectives, des outils facilitateurs pour le passage d'une participante d'une asbl à l'autre (toujours en vue de mieux couvrir la demande de niveau).

4 Percevez-vous des changements en ce qui concerne les publics qui fréquentent votre dispositif d'alphabétisation?

Oui, depuis un an ou deux, on remarque davantage de primo-arrivantes et ça ne cesse de se confirmer... Elles arrivent en Belgique suite à un regroupement familial et contrairement aux situations précédentes, les femmes s'inscrivent dans les premiers mois de leur arrivée en Belgique. Au départ de l'asbl, les mamans venaient quand les enfants commençaient à grandir, ce qui n'est plus forcément le cas maintenant.

L'origine des apprenantes n'a pas changé : il s'agit essentiellement de personnes venant du Maroc, de Turquie, quelques-unes, mais une minorité, proviennent d'Afghanistan, d'Afrique noire ou d'Europe de l'Est. Au sein des groupes, il existe un mélange des origines. La constitution des groupes est organisée selon le niveau de connaissance du français et du niveau scolaire en langue natale. Afin de déterminer les niveaux, l'Atelier des Petits Pas utilise des tests « Lire et Écrire » adaptés à l'asbl.

Pour le FLE, l'association constate une grosse demande et a constitué une liste d'attente conséquente. Il y a plus de primo-arrivantes mais aussi des personnes qui sont là depuis un certain temps et ont été scolarisées dans leur pays. Le niveau scolaire est d'ailleurs souvent plus élevé qu'auparavant. Au point que cela exige régulièrement une réorientation car les besoins et les rythmes d'apprentissage des personnes diplômées (du supérieur) sont différents du public qui fréquente habituellement les « Petits Pas ».

On remarque également que le nombre de personnes ayant envie de travailler augmente, les personnes s'inscrivent dans les programmes de Recherche Active d'Emploi (RAE). Un certain pourcentage a d'ailleurs déjà un emploi, en général comme technicienne de surface.

Un autre changement peut être relevé en ce qui concerne l'âge des femmes, elles sont soit plus jeunes (aux alentours de 20-22 ans) soit plus âgées (50-60 ans) qu'avant et isolées (suite à un décès du mari ou autre raison) et sont amenées à être indépendantes. Pour les femmes plus âgées, on remarque un phénomène plus important d'isolement nécessitant un encadrement plus particulier (objectifs différents, rythme d'apprentissage plus lent, besoin de parler, de sortir de sa solitude...). L'isolement doit sans doute être encore plus mal vécu car il s'agit d'un phénomène vraiment nouveau

“L'ASSOCIATION QUI EXISTE DEPUIS UNE DIZAINE D'ANNÉES, S'INSCRIT DANS UNE DÉMARCHÉ PROGRESSISTE VOULANT LUTTER CONTRE TOUT CE QUI ENTRETIENT LES INÉGALITÉS (SOCIALES, CULTURELLES, ETHNIQUES).”

pour notre public. En Belgique, on se pose moins la question du bien fondé ou non du placement, de l'isolement de la personne âgée... En outre, la personne âgée prépare sans doute davantage sa vieillesse...

Le personnel ne peut répondre à toutes les demandes mais les formatrices adoptent le rythme d'apprentissage, favorisent le travail en petits sous-groupes pour respecter le rythme de chacun. Pour les formatrices, ce n'est pas évident à gérer et cela nécessite beaucoup de temps.

CAF

(CENTRE ANDERLECHTOIS DE FORMATION)

Le CAF est un des 9 opérateurs d'ISP agréés par la Commission communautaire française dans le cadre du décret du 27 avril 1995 qui met en œuvre, en partenariat avec Bruxelles Formation, des actions d'alphabétisation.

En 2005, le CAF a organisé 4 modules de niveau 3 et 4, pour un total de 49 personnes (modules de 12 stagiaires). Ces stagiaires ont été sélectionné-e-s sur un nombre total de 125 candidatures.

1 Dans votre travail en alpha, estimez-vous que le public que vous recevez correspond aux missions que vous vous assignez et auxquelles vous vous identifiez ?

Le public que nous recevons **en premier contact** ne correspond pas nécessairement aux critères d'entrée dans les modules que nous organisons, pour plusieurs raisons :

Le diagnostic est mal fait au départ du parcours : les autres acteurs sociaux qui s'occupent du demandeur d'emploi en recherche d'ISP (autres acteurs ISP, CPAS, ORBEM, Carrefour Formation, Missions locales, etc.) ne perçoivent pas toujours la nécessité pour certains candidats de faire de l'alpha avant de commencer le parcours. L'alpha est encore peu identifiée comme un moyen nécessaire à la construction d'un parcours professionnel. Elle reste souvent perçue comme une démarche davantage liée à l'éducation permanente : « on va apprendre un peu de français et de calcul... »

Nous constatons souvent que certaines personnes sont orientées directement vers un projet qualifiant alors que leur niveau de français ou de calcul est insuffisant. Ces personnes se retrouvent donc en situation d'échec à l'entrée en

formation. Mais même après un échec aux tests d'entrée dans une (ou plusieurs) formation(s), les organismes d'orientation ne perçoivent pas toujours le besoin de passer par cette phase d'alphabétisation. En fin de parcours, les opérateurs d'alpha reçoivent alors parfois des personnes qui ont accumulé les échecs lors des entrées en formation.

Nous rencontrons aussi beaucoup de difficultés avec la motivation des personnes qui se présentent à la formation sur base de contraintes diverses (sanctions des CPAS, de l'ONEM,...). On ne peut pas travailler correctement dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle si le/la stagiaire ne participe pas lui-même au projet (près de 40 % des refus lors des entretiens de sélection sont liés à un manque de motivation perçu par le responsable du CAF).

Mais, avec le public qui **entre en formation** et qui est « sélectionné » en fonction des critères que nous pensons être adaptés à nos missions et y correspond, nous pouvons vraiment travailler un projet professionnel ou en tout cas l'ébaucher, envisager l'ensemble des métiers possibles et raisonnables et mettre des choses en œuvre pour que le stagiaire puisse devenir porteur de son projet.

Dans nos groupes les plus faibles, ce travail est toutefois beaucoup plus difficile parce qu'il faut d'abord passer par des phases de socialisation proprement dites, un travail sur la confiance en soi, ... avant de pouvoir envisager un apprentissage du français et du calcul.

2 Quels sont les besoins que vous identifiez et qui restent à couvrir ? Quels sont les obstacles que vous rencontrez pour développer votre action ?

En analysant les causes de refus de sélection des candidat-e-s, la moitié de ces refus est liée au niveau de connaissances au départ, qui ne correspond pas au niveau des sessions que

nous proposons. Dans presque tous les cas, les candidat-e-s ont un niveau trop faible (soit niveau 1 ou 2). Ils/Elles sont alors réorienté-e-s vers des structures d'éducation permanente. Malheureusement, ces structures ne proposent pas de cours intensifs et la démarche est alors extrêmement longue pour les personnes.

Si nous ne retenons pas ces personnes de niveau 1 ou 2, c'est parce que le travail en ISP avec elles est quasiment impossible : envisager une formation en ISP ne peut se faire sans installer des notions telles que l'abstraction, la conceptualisation, les bases qui permettent de pouvoir commencer à envisager de calculer, ... Avec un public de trop faible niveau, il n'y a pas de place pour un projet professionnel car un tel projet est tellement loin et difficile à concrétiser.

Il faudrait donc des structures intermédiaires pour ces personnes-là dans lesquelles on pourrait travailler intensivement les bases du français et du calcul ainsi que les autres besoins (socialisation et confiance en soi) mais sans être focalisé sur l'aspect projet professionnel parce qu'il n'a pas encore de sens.

En effet, lorsque des personnes fragilisées et peu scolarisées entament un processus d'ISP, elles ont d'énormes difficultés avec la structure de formation mise en œuvre en ISP (apprentissage du milieu professionnel), elles ne comprennent pas pourquoi il faut être à l'heure, qu'on n'est pas là pour leur donner l'enseignement à la cuillère mais qu'elles sont responsables de leur apprentissage. En fait, on dépense beaucoup d'énergie à réexpliquer, à gérer des conflits nés de mauvaises communications, les absences sont fréquentes ... tout cela au détriment du temps d'apprentissage.

Dans nos modules d'alpha, une des difficultés est de n'avoir que deux groupes en parallèle et de ne pouvoir travailler

qu'avec deux niveaux. On a beaucoup de stagiaires qui terminent le premier module sans avoir les capacités suffisantes pour commencer le module de niveau supérieur.

Quelque part, pour le public alpha, les modules de 400 heures sont trop courts parce qu'on perd du temps à d'autres choses. Surtout qu'on ne peut pas dire en alpha qu'une personne au niveau 3 à l'entrée sera forcément niveau 4 à la sortie. Là aussi, il faudrait des groupes intermédiaires, et surtout avoir la possibilité de compléter la formation en termes d'heures pour assurer le passage de tous d'un niveau à l'autre. A défaut de ce type de structures, certains suivent deux fois de suite le même module, surtout dans les groupes les plus faibles.

3 Percevez-vous des changements en ce qui concerne les publics qui fréquentent votre dispositif d'alphabétisation ?

Du point de vue du profil sociodémographique, nous ne constatons pas de grands changements.

Le nombre de personnes qui sont arrivées récemment en Belgique augmente un peu.

Nous recevons aussi un peu plus de femmes et surtout des femmes seules avec des enfants (en fonction des problèmes de garde d'enfants qu'elles rencontrent, elles sont parfois absentes). Le nombre de candidatures reste constant et reste gérable lors des sélections.

I.E.P.S.C.F. D'EVERE-LAEKEN

(INSTITUT D'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE)

L'enseignement de promotion sociale prévoit des unités de formation d'alphabétisation dans son offre de cours. Dans les locaux de l'athénée Marcel Tricot de Laeken, l'IEPS d'Evere dispense des cours d'alpha et de FLE dans ce quartier de Bruxelles où la majorité des habitant-e-s sont d'origine turque et marocaine. Conçus dans l'optique d'accueillir les parents des élèves de l'athénée, les modules de promotion sociale s'ouvrent à un public beaucoup plus large et comptent des apprenant-e-s issus des communes avoisinantes.

1 *La spécificité du projet :*

La spécificité des cours d'alphabétisation que nous donnons tient en plusieurs aspects :

- la localisation : les cours se donnent dans les murs de l'école primaire, à proximité immédiate des classes du secondaire.
- le public : le public visé est constitué des parents analphabètes des élèves des sections primaire et secondaire de l'Athénée Marcel Tricot.
- les horaires : les cours se donnent en même temps que ceux des écoles voisines pour faciliter la fréquentation des parents.
- le quartier : les abords de la rue Marie-Christine sont peuplés de populations immigrées, installées depuis quelques décennies pour les plus anciennes (communautés marocaine et turque), ou beaucoup plus récemment pour les populations issues d'Europe de l'Est ou d'Afrique noire.
- les enjeux : à l'origine, les cours devaient s'adresser aux parents analphabètes ou peu alphabétisés des élèves de l'Athénée pour que ceux-ci soient mieux à même de

suivre la scolarité de leurs enfants. L'objectif était donc, à moyen terme, de réduire le taux d'échec scolaire dans un athénée « difficile » en apprenant aux parents à lire et à écrire.

Face à cette situation tout à fait particulière et compte tenu de nos formations respectives (nous n'avions jamais donné de cours d'alphabétisation auparavant), nos formations ont permis une rapide mise en oeuvre de méthodes établies en vue d'une progression linéaire conduisant à la maîtrise globale de la langue française tant à l'oral qu'à l'écrit. Les résultats n'ont pas tardé à se manifester permettant aux uns d'évoluer professionnellement, aux autres, et en particulier aux femmes, de trouver des moyens de s'émanciper de leur condition d'origine.

Nous avons tout de suite aimé notre projet parce qu'il semblait répondre à une réalité et à des besoins. L'attitude des étudiant-e-s et le succès des cours (quadruplement des inscriptions en 5 ans) démontraient que notre travail avait un sens.

Tout au long de ces 5 années nous avons essayé d'ajuster et de compléter notre pratique pour mieux atteindre nos objectifs en nous formant, en installant une salle informatique et en multipliant les contacts. Malgré les nombreux problèmes que nous avons rencontrés (nous y reviendrons en quatrième partie) nous estimons avoir atteint la plupart de nos objectifs mais il reste beaucoup de travail et, surtout il faudrait mieux structurer l'ensemble de tous les aspects qui en font partie pour les stabiliser après examen et les faire ensuite interagir.

2 *Le public des cours correspond-il au public visé?*

Dès la première année de cours nous nous sommes rendus compte que le public des cours dépassait largement le public visé et ceci essentiellement pour deux raisons :

- la demande de la part des parents d'élèves du primaire

est toujours restée faible (maximum 20%) tandis que la demande de la part de parents d'élèves du secondaire est restée quasi nulle. ;

- en revanche, la demande globale est très élevée que ce soit dans le quartier mais aussi dans les communes avoisinantes.

Comme on le voit, l'originalité du projet n'a pas rencontré les résultats escomptés.

Un autre aspect du problème tient au degré d'analphabétisme du public concerné. Dès le départ, nous avons été confrontés à une réalité paradoxale puisque les élèves appartenant aux deux principales communautés qui fréquentent les cours ont des besoins antagoniques : les Marocains parlent français mais ont de grosses lacunes d'alphabétisation tandis que les Turcs sont plus scolarisés, mais parlent peu le français. Nous avons donc dû tenir compte de ces disparités pour former des groupes homogènes.

Cela n'a pas toujours été simple, car nous n'avions pas la liberté administrative d'organiser les cours comme nous le souhaitions. En effet, depuis quatre ans, nous avons un contingent d'inscrits d'environ 60 personnes qui d'après les tests (nous utilisons les tests de Lire et Ecrire) se répartissaient naturellement en quatre niveaux de compétence. Or au mois de septembre, nous ne pouvions administrativement n'ouvrir que trois modules. Dans la mesure où nous ne pouvions pas envoyer les personnes ne correspondant pas à ces niveaux dans d'autres cours (à Laeken, la demande dépasse largement le nombre de places disponibles), nous les avons intégrées dans les groupes avec les difficultés pédagogiques que cela suppose.

3 Résultats

Malgré un résultat global positif, nous devons pourtant mettre quelques bémols.

La langue française :

Le résultat dépend du niveau de connaissance de la langue orale en début de formation. Les modules alpha actuels ne prévoient pas de formation à l'oral. Or pour apprendre à lire et à écrire, il faut d'abord savoir parler.

Régulièrement, nous sommes confrontés à des personnes qui ne sont pas vraiment en situation d'apprentissage pour toute une série de facteurs divers : dyslexie, difficultés de phonation, soucis familiaux, psychologiques, problèmes de mémoire, etc. Comme nous ne pouvions pas les orienter ailleurs faute de structures appropriées, nous avons toujours décidé de les garder en sachant que ces personnes ne feraient que peu ou pas de progrès.

Le comportement :

Nous constatons que les clivages hommes/femmes, Turcs/Marocains s'amenuisent au cours de la formation. Nous constatons aussi plus de débrouillardise et d'autonomie. Par exemple, trouver une solution pour la garde des enfants en bas âge, convaincre le mari afin de pouvoir assister aux cours, se déplacer jusqu'au secrétariat d'Evere...

Malheureusement, après la formation, nous ne savons pas ce qu'il advient de nos apprenant-e-s. Le seul suivi que nous ayons est celui des rencontres, au hasard, dans la rue ou des visites que certains nous rendent parfois. Nous avons ainsi appris que l'un a trouvé du travail, qu'une autre s'est inscrite à un cours de couture ou qu'une autre encore s'est inscrite à un autre cours pour poursuivre sa formation.

Ce que nous regrettons vivement, c'est que nous n'avons pas pu trouver des solutions aux divers problèmes précités car nous avons dû consacrer une grande partie de notre temps et de notre énergie à maintenir notre emploi afin que le projet se poursuive.

Nous ne savions jamais en début de formation combien de périodes nous allions recevoir. Maintes fois, on nous a

annoncé en fin de module que c'était terminé pour nous apprendre quelques jours plus tard que tout compte fait nous pouvions encore continuer pendant un module, avec les retards de salaire que cela entraînait.

Toutes les solutions pédagogiques que nous avons proposées ont été balayées car le seul souci de la direction était d'ordre administratif.

4 *Besoins identifiés*

1. **Homogénéité des groupes**

Une solution pour éviter les problèmes d'homogénéité que nous avons rencontrés serait d'ouvrir un ou deux modules "débutant oral" afin de pouvoir commencer l'alphabétisation proprement dite au niveau 1.

2. **Précarité de l'emploi**

Le nombre de périodes octroyées, et par conséquent de modules possibles, doit être connu avant le début de la formation.

3. **Manque de suivi**

Pendant ces 5 années, nous nous sommes sentis bien isolés.

Il serait utile de créer une structure spécifique pour les cas problématiques : logopède, superviseur pédagogique.

4. **Formation**

La pédagogie alpha est particulière. Il faudrait pouvoir suivre au moins une formation approfondie par an (heures non récupérables et formation remboursée). Les formations Lire et Écrire sont les plus adéquates.

5. et bien évidemment, un lieu de travail convenable, assez grand (il faut pouvoir bouger et se déplacer dans l'espace) et bien équipé (matériel informatique, lecteurs CD et DVD, enregistreur, etc.).

“LES RÉSULTATS N'ONT PAS TARDÉ À SE MANIFESTER PERMETTANT AUX UNS D'ÉVOLUER PROFESSIONNELLEMENT, AUX AUTRES, ET EN PARTICULIER AUX FEMMES, DE TROUVER DES MOYENS DE S'ÉMANCIPER DE LEUR CONDITION D'ORIGINE.”

En conclusion, nous aimerions attirer l'attention sur l'aspect paradoxal de la situation. Alors que les choses commencent à bouger de manière positive, la pérennité du projet à Laeken est menacée. Nous sommes appelés à poursuivre le même type de projet à Anderlecht, mais les cours à Laeken seront supprimés.

— 6.2 ANALYSE DES INTERVIEWS

Ces 7 interviews ne peuvent prétendre à une représentation exhaustive des opérateurs alpha. Leur lecture permet la perception qu'ont les acteur-trice-s de terrain de leur action, de son adéquation avec leur mission, de l'évolution de leurs publics, des obstacles et difficultés rencontrées. Elle permet de relever des points de convergence ou de mettre en lumière des problématiques singulières.

Les 7 opérateurs relèvent de secteurs distincts, les objectifs poursuivis divergent selon l'optique de la formation, mais certains points reviennent de manière récurrente quel que soit le statut de l'organisme et méritent qu'une attention particulière leur soit portée en vue de trouver des solutions adaptées ou d'initier un processus de réflexion.

La plupart des opérateurs intègrent une dimension ISP et éducation permanente dans leur conception de l'alphabétisation qui veut être en adéquation avec le projet personnel de l'apprenant-e tout en s'intégrant dans un projet éducatif au sens large.

D'autres questions plus ponctuelles, soulevées par l'un ou l'autre des intervenant-e-s, braquent le projecteur sur un public particulier, des demandes spécifiques qui interpellent les organismes de formation. Même si ce questionnement n'est pas général, il n'en n'est pas moins interpellant et mérite certainement que l'on s'y arrête.

LES FORMATIONS

LE MANQUE DE PLACES EN ALPHABÉTISATION

Trois opérateurs s'inquiètent du manque de places disponibles pour accueillir le public ciblé :

- 1) L'Atelier des petits pas (Schaeerbeek) note une grosse demande en FLE (français langue étrangère) et l'établissement d'une liste d'attente pour ces cours, l'offre étant insuffisante.
- 2) Lire et Écrire Verviers constate que 150 personnes, non détentrices du CEB, n'ont pas pu entrer en formation vu le manque de places
- 3) Lire et Écrire Hainaut occidental relève que des communes rurales, où le taux d'infra-scolarité, est important ne sont pas couvertes sur le plan local

Par contre, le CAF (Anderlecht) explique ne pas avoir de problèmes de ce type, mais sélectionne les candidat-e-s à l'entrée.

La durée des formations, parfois considérée comme trop faible, peut constituer une difficulté.

- 1) Lire et Écrire Verviers regrette que la durée des formations hebdomadaires soit trop courte et pas assez intensive
- 2) Le CAF relève aussi que les cours d'alpha en éducation permanente ne sont pas assez intensifs pour permettre à la personne d'arriver rapidement au niveau requis pour intégrer une formation OISP.

LES PROBLÈMES DE LOCAUX

Les problèmes de locaux, disponibles en nombre trop limité, ou mal adaptés en termes d'accueil des publics à mobilité réduite est mis en avant par quelques opérateurs : Atelier des petits pas, Lire et Écrire Verviers et l'I.E.P.S.C.F. d'Evere-Laeken.

Le Miroir vagabond a pris le parti de donner des formations dans des lieux culturels comme une bibliothèque non par manque de locaux, mais par choix dans une optique de travail pluriel sur un territoire.



LES PROBLÈMES DE MOBILITÉ EN MILIEU RURAL

En milieu rural, les problèmes de mobilité peuvent être un handicap à l'accès aux cours.

Lire et Écrire Hainaut occidental prône une offre adaptée et décentralisée, compte tenu de problèmes de mobilité des personnes infrascolarisées dans leur région. En milieu urbain, la mobilité est plus facile et l'école de promotion sociale accueille des apprenant-e-s des communes avoisinantes alors qu'au départ le public visé était plus limité.

UNE ORIENTATION INADÉQUATE DE CERTAINS PUBLICS

Les opérateurs bruxellois interviewés indiquent être confrontés à des publics qu'il faut réorienter :

- 1) L'Atelier des Petits pas indique rencontrer des publics diplômés demandeurs de FLE qu'il faut réorienter
- 2) Le CAF note que certains publics n'ont pas le niveau requis pour participer à ses sessions. Ces personnes trop faibles sont mal orientées, dès le départ, et se retrouvent en situation d'échec dans une formation mal adaptée alors qu'elles auraient besoin de suivre un module d'alphabétisation préalable comme une étape et un moyen nécessaire à la construction de leur parcours professionnel. Les raisons sont l'absence de perception de cette situation d'analphabétisme par les acteurs de terrain tels les ISP, les CPAS, l'ORBEM, Carrefour Formation, les missions locales...

Ce constat rejoint une des difficultés pointée par Lire et Écrire Hainaut occidental qui remarque des problèmes de formation et de sensibilisation des intervenants en matière d'alpha.

L'ABSENCE DE CERTAINS DISPOSITIFS DANS LE CURSUS ET LA NÉCESSITÉ D'INNOVER POUR CRÉER DES PASSERELLES ADAPTÉES

Plusieurs opérateurs mettent en avant que le projet personnel de l'apprenant-e doit rester au centre des préoccupations d'où l'importance de pouvoir réorienter les personnes qui ont acquis des savoirs de base ou celles chez qui des manques ont été détectés.

Plusieurs opérateurs émettent le souhait que des maillons puissent compléter le dispositif, en amont ou en aval selon la situation du stagiaire-apprenant pour qu'il puisse véritablement fonctionner de manière intégrée :

- 1) Le CAF regrette l'absence de structures intermédiaires en amont de la formation OISP, modules de cours plus intensifs que ceux des opérateurs d'éducation permanente, modules qui ne se focalisent pas encore sur le projet professionnel, mais socialisent la personne et la préparent à un apprentissage tout en lui donnant les outils nécessaires pour répondre aux exigences d'une formation en OISP.
- 2) L'absence de passerelles ou la disparition de certaines d'entre elles est mise en avant par plusieurs opérateurs, notamment l'Atelier des Petits pas. La FUNOC constate un manque de portes de sortie pour les stagiaires alpha, une offre de qualification stéréotypée, stigmatisée et des organismes de formation qui mettent la barre trop haut au niveau des seuils d'entrée. La FUNOC indique aussi constater un « turnover » dans les structures et organismes qui fonctionnent à court terme, ce qui constitue un handicap pour l'orientation et la prise en charge de ces publics. La FUNOC regrette la rupture des filières.
- 3) La nécessité d'innover pour offrir une formation adaptée qui réponde à des demandes spécifiques est mise en avant par Lire et Écrire Hainaut occidental qui cite en exemple la collaboration avec un institut de formation en alter-

nance, l'IFAPME. Cette tentative de créer des modèles de formation innovante pour mieux répondre aux projets individuels des apprenant-e-s est aussi mise en avant par la FUNOC qui fait référence aux formations en partenariat avec l'IFAPME et les modules d'accès à la MIREC.

- 4) Le Miroir vagabond a mis en place des modules complémentaires d'initiation aux NTIC et oriente ses participants vers d'autres opérateurs (OISP, EFT, FOREM) en fonction du projet de la personne pour poursuivre l'appropriation des nouvelles technologies.
- 5) L'Atelier des Petits pas regrette la rareté de cours de FLE ouverts aux femmes qui ont des niveaux avancés ainsi que l'absence de lieux où les femmes puissent pratiquer la langue française qu'elles ne parlent pas à la maison.

LA NÉCESSITÉ D'UN RÉSEAU INTÉGRÉ À L'ÉCHELLE D'UN QUARTIER, D'UNE COMMUNE, D'UNE RÉGION

224

- 1) Le travail en réseau sur le même territoire est une préoccupation partagée par le Miroir vagabond, opérateur en milieu rural à l'échelle d'une région et l'Atelier des petits pas, opérateur urbain travaillant à l'échelle d'un quartier.
- 2) Lire et Écrire Verviers recommande d'intensifier les actions décentralisées en milieu rural et ce en collaboration avec les CPAS.
- 3) Lire et Écrire Hainaut occidental relève la nécessité de proposer une offre assurée par des organismes culturels, sociaux ou autres qui ne perçoivent pas l'intérêt d'intégrer des dispositifs d'alpha et ne conçoivent pas que cette activité puisse rentrer dans leur mission
- 4) Le Miroir vagabond a choisi de donner des cours d'alpha dans une bibliothèque pour mettre les stagiaires en contact avec le milieu culturel, mais aussi indirectement pour faire évoluer et réfléchir l'institution sur ses missions.

LA QUESTION DU RECOURS À LA CULTURE ET À L'ÉDUCATION PERMANENTE

Plusieurs opérateurs relèvent qu'un travail de resocialisation en amont et qu'une démarche de reprise de confiance de la personne est indispensable, avant de pouvoir aborder les apprentissages stricto sensu ou conforter ceux-ci.

Il y a consensus pour considérer que la formation en alpha ne doit pas se limiter à une maîtrise technique de la lecture et de l'écriture, mais doit conduire à l'autonomisation de la personne, un enjeu essentiel pour le parcours de l'apprenant-e.

Le recours aux outils culturels et aux pratiques artistiques est prôné par plusieurs opérateurs qui y voient un complément à la formation stricto sensu en facilitant l'apprentissage :

- 1) A Charleroi, la FUNOC identifie une évolution de son public depuis 25 ans. Elle décrit son public habituel comme étant en perte d'appartenance à une classe sociale et de contact avec le milieu du travail, ce qui entraîne des problèmes d'identité et de référents culturels, de renfermement sur soi. Pour remédier à cet état de fait, la FUNOC prône une ouverture de la formation à des activités culturelles autres que la télévision (théâtre, cinéma...) et à un travail complémentaire d'éducation permanente.
- 2) Le Miroir vagabond considère l'alphabétisation de la personne dans une perspective culturelle. L'association intègre aux formations un processus d'expression et de création qui permet aux participant-e-s de s'initier à d'autres langages via une pratique artistique ou d'adhérer à un projet culturel. Les cours se donnent dans une bibliothèque par choix.
- 3) L'Atelier des Petits pas multiplie les initiatives d'ouverture culturelle et éducative au sens large dans une dynamique d'éducation permanente

LES PUBLICS

LE PUBLIC D'ORIGINE ÉTRANGÈRE

Plusieurs opérateurs wallons expriment avoir connu une augmentation des publics d'origine étrangère, notamment en lien avec l'implantation de centres pour réfugié-e-s. Cette multiculturalité a eu un impact sur le taux de fréquentation du public belge de souche qui a diminué : 15% d'apprenant-e-s belges (Lire et Écrire - Verviers), 25% d'apprenant-e-s belges (Miroir vagabond, Hotton).

Le public d'origine étrangère constitue au moins la moitié des personnes fréquentant les dispositifs d'alphabétisation : 85% pour Lire et Écrire Verviers et 75% pour le Miroir vagabond. Même Lire et Écrire Hainaut occidental, travaillant en région rurale peu touchée par l'immigration, a noté une augmentation du public d'origine étrangère candidat réfugié politique à partir de 2000 et constate que cette arrivée s'est stabilisée.

Parmi les personnes d'origine étrangère, il faut distinguer :

- 1) les personnes d'origine étrangère issues de l'immigration
- 2) les primo-arrivant-e-s lié-e-s à un regroupement familial
- 3) les demandeurs-euses d'asile et réfugié-e-s politiques
- 4) les personnes non francophones « néo-rurales », précarisées ou non

Lire et Écrire Verviers indique être confronté à un public de sans papier (10%) qui l'oblige à faire face aux instances de contrôle (Ministère de l'Intérieur) et à des situations personnelles difficiles (attente de papiers, regroupement familial, mariage). Il y a aussi des problématiques particulières liées à des traumatismes vécus lors de guerre.

Le Miroir vagabond préconise le brassage des publics pour recomposer la réalité sociologique du bassin territorial où les

gens vivent, influant sur les a priori et la perception réciproque des uns et des autres.

LE PUBLIC BELGE AUTOCHTONE

Outre des difficultés socio-économiques et des problèmes divers, en plus de la précarité, le public belge de souche a honte d'un parcours scolaire émaillé d'échecs et dont il est sorti sans les compétences de base. Il est décrit comme extrêmement fragilisé et introverti.

Ce public belge autochtone est souvent réticent à fréquenter des groupes multiculturels, ce qui a amené les opérateurs à initier une réflexion sur ces publics qui quittaient les formations et à mettre en place des stratégies pour les reconquérir. Les réponses mises en place varient selon les organismes et sont parfois diamétralement opposées :

- 1) Lire et Écrire Verviers met en place des groupes homogènes suite au constat que les apprenant-e-s belges autochtones vivent leur analphabétisme avec un sentiment de honte et quittent les groupes de formation s'ils se sentent minorisés ou stigmatisés. L'association a décidé de former des groupes homogènes, constitués de participant-e-s belges qui partagent des difficultés socio-économiques similaires et des problèmes communs, même si leur niveau de maîtrise des connaissances de base diffère. Lire et Écrire Verviers constate que le public des cours du soir est majoritairement composé de travailleurs-euses autochtones.
- 2) Le Miroir vagabond à Hotton se propose de jouer la carte de l'hétérogénéité des groupes à l'échelle d'un bassin géographique, mélangeant ce public autochtone composé de personnes fragiles, introverties, difficilement réinsérables directement sur le plan de l'emploi à des publics non francophones d'origines diverses. Les modules d'apprentissage du Miroir vagabond réunis-

sent des personnes qui se différencient sur le plan de l'origine géographique, mais aussi sur le plan de la situation sociale et de l'âge. En brassant des publics jeunes et âgés, de néo-ruraux non francophones, de réfugiés et d'autochtones, précarisés ou non, le Miroir vagabond parvient peu à peu à modifier la perception des uns et des autres et à tisser un terrain favorisant l'apprentissage et l'intégration de personnes davantage fragilisées sur un même territoire.

Le Miroir vagabond permet aussi aux personnes de rejoindre une formation en cours d'année, ce qui est un élément facilitateur pour intégrer des apprenant-e-s autochtones.

LA PLACE DES FEMMES

Les femmes occupent une place particulière comme public avec des enjeux particuliers, notamment les femmes issues de l'immigration. L'Atelier des petits pas ouvre uniquement ses cours à un public féminin. A contrario, l'école de promotion sociale, qui donne des cours à l'athénée Marcel Tricot, mélange les publics et a constaté que les clivages hommes/femmes s'amenuisent au cours de la formation.

Certaines femmes plus âgées se retrouvent isolées après 50 ans et ont le souhait d'apprendre à lire et écrire.

Lire et Écrire Hainaut occidental observe accueillir une majorité de femmes sans ressource.

LA QUESTION DE L'ACCUEIL DES PETITS ENFANTS

Quatre opérateurs interviewés, l'Atelier des petits pas, le CAF, Lire et Écrire Hainaut occidental et Lire et Écrire - Verviers, indiquent clairement qu'un frein à l'entrée en formation et à la participation de femmes ayant des enfants en bas âge est le manque de places d'accueil des tout petits

en crèche ou dans des structures équivalentes. Lire et Écrire Verviers indique que les femmes préfèrent se consacrer à l'éducation de leurs enfants et sacrifient leur entrée en formation à cette tâche. L'Atelier des petits pas met aussi en avant le coût rendant l'accessibilité financière de ce type de service difficile et l'absence de priorité pour le motif d'une formation en alpha.

LES PROBLÈMES SOCIAUX ET LA QUESTION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le public autochtone est présenté comme un public fragilisé, marginalisé, souvent en rupture sociale, marqué par ses échecs scolaires ou de formation. Ce public nécessite un accompagnement spécifique, une resocialisation avant de pouvoir entrer dans un processus de reconstruction personnelle avec un projet d'insertion professionnelle. Les publics belges autochtones partagent une situation de précarisation sociale due notamment à une scolarité mal vécue et trop brève, à une non-maîtrise des savoirs de base, à une accumulation de problèmes sociaux. Le public étranger connaît une situation différente ayant rarement connu l'échec scolaire faute d'avoir eu accès à l'école, mais rencontre d'autres difficultés liées à la maîtrise de la langue et à des problèmes de statut administratif, de précarité de statut notamment.

Lire et Écrire Hainaut occidental estime ne pas toucher les personnes les plus précarisées qui n'ont aucun contact avec des relais sociaux et qu'il n'est dès lors pas possible d'informer de l'offre. Par ailleurs, certains publics qui fréquentent les cours présentent des problèmes particuliers (violence, délinquance, assuétude) qui nécessitent un accompagnement. Face à ces personnes, les formateurs-trices sont particulièrement démunis.

Lire et Écrire Verviers est confronté à la question des sans



papiers qui constituent 10% de son public. Certaines personnes étrangères ont connu un traumatisme lié à une situation de guerre qui doit être prise en compte. Le public belge de souche connaît une certaine misère sociale.

La FUNOC rencontre, aujourd'hui, un public davantage précarisé, fragilisé, sans repères culturels et sociaux liés au monde du travail puisque c'est la deuxième ou troisième génération sans travail. D'une part, les formateurs-trices voient leurs cours envahis par des problématiques sociales et d'autre part, l'association est confrontée à certains apprenant-e-s qui sont si surencadrés sur le plan social que cela les infantilise et les freine dans une démarche d'autonomisation.

Le CAF et la FUNOC indiquent que certains stagiaires arrivent en formation de manière contrainte (sanctions des CPAS ou de l'ONEM à la clé), ce qui pose le problème de la motivation de ces personnes.

Le Miroir vagabond suggère la création d'un dispositif périphérique en matière de bien-être de la personne, qui ne soit pas un accompagnement psychosocial, mais un espace d'expression hors contexte de la santé mentale.

LA DIFFICULTÉ D'ALPHABÉTISER LES TRAVAILLEURS-EUSES ET DE TRAVAILLER EN ENTREPRISE

Lire et Écrire Verviers identifie plusieurs obstacles à la formation en entreprise : résistance des travailleurs-euses à déclarer et reconnaître leurs difficultés en lecture et écriture, problèmes liés au remplacement de travailleurs-euses en formation.

Lire et Écrire Hainaut occidental indique toucher peu de travailleurs alors que l'association compte la tranche d'âge des 25-44 ans, une population en âge de travailler. L'association explique cette situation en raison de la difficulté à

informer ces personnes, aux horaires de travail posté peu compatible avec une formation suivie, à la peur de la stigmatisation au sein de l'entreprise et à la difficulté à libérer du temps pour une formation hors travail. Lire et Écrire préconise de faire appel aux relais syndicaux pour sensibiliser les entreprises et les travailleurs-euses.

La FUNOC met en avant la difficulté de sensibiliser et de mobiliser le milieu de l'entreprise pour une formation alpha, alors qu'une formation informatique reçoit sans problème un accueil favorable et un apport en termes financiers.

LA QUESTION DE L'ALPHABÉTISATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Lire et Écrire Hainaut occidental relève des demandes régulières de la part de personnes handicapées mentales qui ne trouvent pas de réponse adaptée faute d'une offre spécifique.

Lire et Écrire Verviers regrette l'absence de locaux adaptés à l'accueil de personnes handicapées.

Le Miroir vagabond intègre dans ses modules hétérogènes des personnes vivant un handicap physique ou mental léger.

L'Institut d'enseignement de promotion sociale, indique avoir accepté des personnes qui souffraient de dyslexie, de difficultés de phonation, de problèmes de mémoire, de difficultés psychologiques faute d'avoir pu les orienter vers des structures appropriées.

LA PRÉSENCE MARGINALE DE MINEURS DANS LES GROUPES

Deux opérateurs indiquent intégrer de manière ponctuelle et marginale des mineurs connaissant une situation scolaire particulière et ce en accord avec le milieu scolaire :

- Le Miroir vagabond accueille des jeunes en situation d'adoption ou de décrochage scolaire ponctuellement, en accord avec le milieu scolaire, compte tenu d'une situation d'apprentissage où une immersion de ces jeunes dans un milieu adulte est positive pour l'apprentissage
- Lire et Écrire Hainaut occidental accueille parfois des mineurs en décrochage scolaire, proches de la majorité.

L'ALPHABÉTISATION FAMILIALE ET ÉCOLES DE DEVOIRS

Lire et Écrire Verviers et l'Atelier des Petits pas montrent une corrélation intéressante entre l'existence d'une école de devoirs qui a précédé l'émergence d'une demande d'alphabétisation de la part des mères et la création de modules de formation. L'école de promotion sociale interviewée indique que les cours d'alpha se donnent dans l'enceinte de l'école et visent les parents analphabètes des élèves fréquentant l'établissement et ce afin que les parents puissent suivre la scolarité de leurs enfants.

Lire et Écrire Verviers attire l'attention sur la nécessité de mener des actions de prévention.

LES QUESTIONS INSTITUTIONNELLES

LES CONTRAINTES ADMINISTRATIVES

La FUNOC regrette l'absence d'une vision politique large sur le travail d'éducation. Cette association déplore de travailler dans un contexte d'incertitude lié à des décrets non votés, à des arrêtés d'application non adoptés et aux recours à des fonds non systématiquement reconduits (FSE), ce qui amène les institutions à se fermer sur elles-mêmes et le personnel à se lasser.

Le Miroir vagabond soulève le défaut des appels à projets, qui se systématisent de plus en plus, empêchant de pérenni-

ser les expériences concluantes par une recherche permanente de l'innovation. Elle relève l'épuisement des formateurs-trices professionnel-le-s. Le Miroir vagabond regrette des législations trop sectorialisées imposant des contraintes parfois difficilement compatibles avec une action de terrain s'inscrivant dans une dimension territoriale.

Les membres du personnel interviewés de l'établissement d'enseignement de promotion sociale sélectionné indiquent être limités par des contraintes administratives qui n'ont pas permis d'organiser les groupes d'élèves comme souhaité en 4 modules (alors qu'administrativement, il n'était possible que d'en créer 3). L'interview soulève aussi la question du maintien des modules compte tenu des exigences pour le maintien d'un cours, du manque de sensibilisation de leur hiérarchie à ces questions, de la nécessité d'une formation spécifique de l'enseignant-e⁵ (trouvée dans le milieu associatif) et de la nécessité d'un accompagnement supplémentaire spécialisé pour les personnes rencontrant des difficultés particulières, ce qui est impossible dans l'enseignement de promotion sociale.

LA PRÉCARITÉ DE L'EMPLOI

Le Miroir vagabond relève qu'une partie de l'action en alpha repose sur l'engagement citoyen et volontaire. L'association observe aussi un épuisement des formateurs-trices professionnel-le-s à terme.

L'Atelier des petits pas identifie des problèmes de personnel, liés aux manques de moyens pour pouvoir élargir l'offre.

⁽⁵⁾ En ce qui concerne la formation spécifique de l'enseignant-e, une solution est en voie de réalisation puisque dans le futur les personnes intéressées auront la possibilité de s'inscrire dans la section d'enseignement supérieur pédagogique de promotion sociale de type court « Formateur en alphabétisation »



La FUNOC insiste sur la nécessité de la professionnalisation des formateurs-trices qui doivent pouvoir faire preuve de flexibilité dans leur méthode de travail. L'incertitude des financements et le « turnover » amène aussi une lassitude du personnel.

LES PROBLÈMES DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Le problème de la formation des formateurs-trices mais aussi des intervenant-e-s est soulevé par plusieurs opérateurs.

LES PROBLÈMES DE FINANCEMENT DES OPÉRATEURS

La recherche constante de financement, les appels à projets demandent du temps, de l'énergie et épuisent les équipes de professionnels, comme le remarque le Miroir vagabond.

L'absence de moyens suffisants est perçue comme un frein au développement de l'action de l'Atelier des petits pas. L'incertitude quant à la reconduction et à la pérennisation de moyens pèse sur le moral du personnel et la mise en place de projets comme l'indique la FUNOC.

Lire et Écrire Verviers indique aussi l'importance de bénéficier de subventions structurelles, récurrentes pour pouvoir mener les projets à terme. Elle regrette des retards constatés dans le versement des subventions.

CONCLUSION

De l'analyse développée ci-dessus ressortent principalement les questions suivantes :

- 1) un problème de manque de place en alpha ou en FLE et une durée moyenne de formation trop courte
- 2) un problème de garde des enfants en bas âge
- 3) une préoccupation à l'égard des publics belges autochtones, aujourd'hui minoritaires dans les formations
- 4) le besoin de resocialiser ces publics souvent en très grande difficulté
- 5) une absence de passerelles et de filières adaptées au niveau de formation de ces publics
- 6) la nécessité de travailler le projet personnel de l'apprenant-e en étant attentif à l'autonomisation de la personne de manière globale et en ayant recours notamment aux outils culturels et d'éducation permanente
- 7) la spécificité de certaines situations qui demandent une attention particulière des formateurs-trices
- 8) la nécessité d'une formation professionnelle des formateurs-trices
- 9) la nécessité de former et de sensibiliser les intervenant-e-s et les pouvoirs publics subventionnant
- 10) la complexité des recherches de financement, des dispositifs législatifs qui ont un impact sur l'action menée sur le terrain