



7.1. INTRODUCTION

Ce chapitre propose la présentation de quelques initiatives ou actions innovantes portant sur la mise en œuvre de projets adaptés aux besoins de publics spécifiques (Travailleurs ou demandeurs d'emploi) ou à des situations particulières (Accès et initiation aux TIC) ou encore reposant sur une pédagogie spécifique (Alpha-Culture).

D'autres initiatives mettent l'accent sur des actions de communication et des campagnes pour sensibiliser, en Communauté française, un large public à la réalité de l'illettrisme.

En Région wallonne, des moyens supplémentaires ont été dégagés pour renforcer la détection et l'offre de formation en alphabétisation auprès d'agents relais (CPAS et FOREM) en contact direct avec les personnes qui rencontrent des difficultés en lecture et en écriture.

Focus sur quelques INITIATIVES SPÉCIFIQUES

Les expériences décrites révèlent la diversité des actions mises en œuvre dans les domaines de l'éducation permanente, de l'insertion professionnelle ou encore de la culture pour répondre de manière adéquate à des situations difficiles vécues par des personnes qui n'ont pas une maîtrise suffisante de la lecture et de l'écriture.

7.2. PROJET PILOTE « ALPHABÉTISATION DANS LES ENTREPRISES DE TRAVAIL ADAPTÉ WALLONNES (ETA) »

Ce projet pilote est régi par la convention collective de travail du 14 juin 2006, conclue au sein de la sous-commission paritaire pour les entreprises de travail adapté de la Région wallonne et de la Communauté germanophone. Cette CCT relative à une expérience pilote en alphabétisation est elle-même rendue obligatoire par l'Arrêté royal du

10 novembre 2006. En annexe à la CCT du 14 juin 2006, une convention de partenariat entre l'ETA et l'opérateur de formation choisi est applicable.

Le choix de l'opérateur de formation intervient en fonction des partenaires possibles selon les régions. Aucun opérateur de formation n'a d'exclusivité pour la réalisation de ce projet pilote au sein des structures ETA. Le choix de l'opérateur est laissé à l'appréciation des employeurs et des représentants locaux des travailleurs.

En Région wallonne, 13 ETA ont manifesté de l'intérêt pour rejoindre l'expérience pilote de formation en alphabétisation, ce qui représente 150 personnes susceptibles de poursuivre une formation.

Sept d'entre elles ont déjà mis en place un programme de formation selon des collaborations diverses.

Au vu des expériences de formation déjà en cours, les partenariats varient. Ils sont fonction des coûts d'une part et des agents facilitateurs d'autre part, tels que la proximité ou les collaborations déjà existantes dans un autre cadre.

Selon un accord avec le FIFr (le Fonds Intersectoriel de formation francophone), un montant de 50.000 € est alloué par celui-ci au Fonds de sécurité et d'existence pour les ETA de la Région wallonne et de la Communauté germanophone.

En considérant une participation de 150 travailleurs, le financement de la formation s'élèverait à 333 € par travailleur.

Le FIFr ne détermine pas de date de début de formation. Les formations peuvent être organisées jusqu'au 31 décembre 2009, mais les factures relatives aux dépenses éligibles doivent être rentrées au FIFr pour le 31 mars 2009 au plus tard.

Pour les ETA qui n'ont pas encore noué de contacts avec un opérateur potentiel de formation, quelques pistes ou contacts ont été transmis aux entreprises de travail adapté en vue de l'établissement de collaborations futures :

- la liste des opérateurs de formation en alphabétisation telle que présentée dans le volume « *Etat des lieux de l'alphabétisation en Communauté française Wallonie-Bruxelles – données 2004-2005* » réalisé par le Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes,
- les coordonnées de l'asbl Lire et Ecrire Communauté française, des coordinations et des Régionales,
- les coordonnées de l'Enseignement de Promotion sociale.

Il a été convenu que chaque ETA désireuse d'organiser pour ses travailleurs des modules de formation en alphabétisation ou d'inscrire une ou plusieurs personnes à des cours existants, doit transmettre elle-même, directement au FSEW sa demande de formation afin de bénéficier du financement du FIFr prévu à cet effet.

7.3. EXPÉRIENCES D'ALPHABÉTISATION EN ENTREPRISES EN WALLONIE

Pour les travailleurs en situation d'illettrisme, Lire et Ecrire organise des cours du soir ou du samedi matin dans ses structures habituelles. Mais au-delà de ces possibilités de formation, qui sont individuelles et en dehors du temps de travail, Lire et Ecrire a voulu développer et prendre en compte de manière spécifique ce public d'apprenants travailleurs.

C'est à partir de 2002 que le vaste champ de l'alphabétisation des travailleurs a été mis en œuvre au sein de Lire et Ecrire Wallonie. Diverses initiatives de formation se sont construites petit à petit, avec leur lot de succès, de doutes : actions de sensibilisation des acteurs d'abord, puis propositions et mises en place de formations. Il fut question en Région wallonne dans un premier temps, d'actions ponctuelles, initiées par les régionales de Lire et Ecrire dans des secteurs industriels comme le secteur du verre (en collaboration avec Cefoverre, cellule wallonne de partenariat pour la formation en industrie verrière), dans des secteurs de services comme le secteur du nettoyage (en provinces de Charleroi, de Liège, de Namur) ou le secteur hospitalier (avec la clinique Saint Pierre à Ottignies), ou encore dans les services publics en visant le personnel des communes (dans la commune de La Louvière ou de Namur) ou des provinces (la Province de Namur). Dans le cadre d'un projet expérimental Equal en Hainaut occidental, un travail de partenariat a été mis en œuvre avec le secteur de la construction.

A titre d'exemple, une formation dans le nettoyage qui s'est déroulée en 2003-2004 a été évaluée comme positive à plusieurs niveaux :

- au niveau des apprentissages (meilleure connaissance et maîtrise du français oral et écrit, ouverture à de nouveaux horizons de formation, réappropriation de la lecture au quotidien) ;
- au niveau des attitudes et du comportement en milieu de travail (une meilleure confiance en eux, plus d'assurance, plus d'autonomie, de prise de conscience des besoins...) ;
- au niveau de l'engagement des travailleurs intéressés (les travailleurs se sont montrés motivés et ont développé un esprit de solidarité).

Cependant, à partir de ces expériences ponctuelles, mutualisées au sein de groupes de travail via la coordination wallonne de Lire et Ecrire, des questionnements sont remontés. Le monde de l'entreprise, le monde syndical et celui de Lire et Ecrire avaient chacun leur point de vue sur la question de la formation des travailleurs peu qualifiés aux compétences de base en fonction de leurs valeurs, de leurs engagements, leurs priorités et rationalités. Quand on développe des actions d'alphabétisation en entreprise, ces différentes rationalités se confrontent nécessairement et il faut trouver des points de convergence pour agir ensemble.

Pour l'acteur patronal, les préoccupations majeures s'articulent en premier lieu autour de l'employabilité des travailleurs. C'est un fait que la notion d'alphabétisation ne correspond pas aux préoccupations immédiates ni à la situation de l'entreprise. D'après une enquête française¹, l'entreprise ne se reconnaît pas la responsabilité d'alphabétiser les personnes qu'elle emploie ; elle considère qu'il s'agit pour une part d'une responsabilité sociale (l'enseignement) et pour l'autre part, d'une responsabilité individuelle du travailleur.

Les entreprises sont cependant préoccupées par le niveau des compétences de base de leurs travailleurs dans la mesure où, dans certaines conditions, ce niveau peut être trop bas pour permettre de réaliser les changements jugés nécessaires au développement de l'entreprise. D'autre part, l'alphabétisation des personnes en emploi ne donne pas de résultat satisfaisant du point de vue de l'entreprise si elle n'est pas intégrée à une démarche de mise à jour des connaissances nécessaires à l'exécution des tâches et des fonctions pour lesquelles les personnes sont rémunérées.

1 <http://www.ofem.ccip.fr/>

Dans ce cadre, Lire et Ecrire est attentif au risque d'instrumentalisation de la formation Alpha, dans le sens où il peut exister une tension entre la demande, le projet de l'apprenant et celui de l'employeur. Cela peut se traduire par des risques de négociations sur les contenus de formation, mais aussi sur la méthodologie et la sélection des personnes à former, sur les rythmes d'apprentissage ou sur les évaluations individuelles de la formation.

La formation Alpha, de par sa durée, pourrait inciter l'entreprise à imposer dans l'avenir un processus de recrutement qui exclut d'office les candidats en difficultés avec les compétences de base, introduisant alors une discrimination de ces derniers à l'embauche.

La stigmatisation est un risque que court le travailleur identifié pour une formation Alpha projetée dans l'entreprise, sans que celle-ci soit instituée dans le cadre d'un plan de formation obligatoire. En acceptant de suivre la formation, le travailleur met à jour son illettrisme, et laisse ainsi la porte ouverte à toutes sortes de préjugés. Sans action préalable de sensibilisation dans l'environnement direct du travailleur, cette stigmatisation qui peut aussi bien être le fait de l'employeur (supérieurs hiérarchiques directs et indirects) que des collègues peut être source d'exclusion pour le travailleur en situation d'illettrisme qui sort de l'anonymat.

Pour l'entreprise, comme pour bien d'autres acteurs du monde du travail ou d'ailleurs, savoir lire et écrire peut être vu comme un préalable indispensable à l'acquisition de toute autre capacité. Il peut alors surgir une image négative du travailleur illettré, négligeant toutes ses autres compétences. Celui-ci peut alors se retrouver en première ligne en cas de licenciement, ou être jugé incapable d'évoluer.

Pour toutes ces raisons qui sont de l'ordre du « risque éventuel », Lire et Ecrire, en collaboration avec les organisations syndicales, favorise une approche collective de la formation des travailleurs infrascolarisés en entreprise. A ce titre, Lire et Ecrire a comme objectif prioritaire que la formation Alpha (ou formation en compétences de base) soit reconnue au titre de formation professionnelle et soit inscrite dans des plans de formation offerts par l'entreprise ou par le fonds sectoriel de formation, dans le cadre de la formation continue des travailleurs.

De plus, Lire et Ecrire développe des actions de sensibilisation et d'information à destination des employeurs et représentants des travailleurs qui :

- rappellent l'enjeu démocratique que constitue l'accès à l'écrit, en termes de participation active de tous à tous les champs de la société, et plus particulièrement en termes de participation à la formation professionnelle ;
- touchent les travailleurs analphabètes qui ne se présentent pas spontanément en formation ;
- démontrent en quoi l'alphabétisation est une démarche pertinente en entreprise ;
- dédramatisent l'illettrisme ;
- évitent la stigmatisation.

Une première étape vers la reconnaissance de la formation Alpha comme formation professionnelle a été réalisée lorsque l'accès au dispositif du congé éducation payé a été rendu possible en 2003. Cette reconnaissance permet aux apprenants travailleurs qui suivent le module de formation de base en français « lecture-écriture-communication-calcul » de s'absenter de leur travail pour suivre la formation, avec maintien de la rémunération normale payée aux échéances habituelles. Par ailleurs, l'employeur bénéficie a

posteriori, grâce à ce dispositif, d'un remboursement forfaitaire par heure de congé-éducation payé prise par le travailleur.

Dans un deuxième temps, Lire et Ecrire a voulu apporter une réponse spécifique et structurelle à l'illettrisme des travailleurs via les fonds sectoriels de formation du secteur privé ou public, en mettant sur pied en concertation avec les organisations syndicales, des formations d'alphabétisation à destination des travailleurs dispensées pendant les heures de travail, sans perte de salaire ni surcroît de travail.

C'est à ce titre qu'en novembre 2007, avec le soutien des organisations syndicales, un projet pilote dans le secteur des maisons de repos (Commission paritaire 330) a vu le jour. Ce projet devant couvrir la période 2008-2010, s'organise en trois phases : sensibiliser, former, évaluer. L'offre de formation intitulée « Clé » (Calculer, lire et écrire) est proposée aux travailleurs du secteur n'ayant pas les compétences de base en calcul, lecture ou écriture. Des démarches dans d'autres secteurs sont en cours, comme celui du nettoyage (Commission paritaire 121).

Une question est vite apparue lors de la mise en place des projets de formation Alpha au niveau de secteurs : comment connaître et quantifier le public de travailleurs en situation d'illettrisme ?

En France, pour la première fois, en 2004-2005, une enquête portant sur la population âgée de 18 à 65 ans a été réalisée auprès d'un échantillon de plus de 10 000 personnes. L'introduction du module (dit module ANLCI) de mesure de l'illettrisme dans l'enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ) 2004-2005 réalisée par l'INSEE et l'exploitation de cette enquête par l'ANLCI permettent pour la première fois de disposer de données précises sur

l'illettrisme en France et de mieux cerner cette réalité complexe. Ainsi, 9% de la population âgée de 18 à 65 ans vivant en France métropolitaine et ayant été scolarisée en France sont en situation d'illettrisme. Et parmi les personnes en situation d'illettrisme, 57% sont en situation d'emploi.

Lire et Ecrire dispose d'une approche intuitive du phénomène de l'illettrisme en entreprise, étant en contact avec les apprenants qui viennent en formation, en cours du soir notamment. L'association reçoit des échos de personnes rencontrant des adultes illettrés dans les entreprises privées ou publiques : membres des syndicats, d'employeurs, de travailleurs d'agences d'intérim, d'étudiants...

Mais, il est difficile de chiffrer l'illettrisme en entreprise, faute d'indicateurs disponibles et pertinents. De plus, il faut établir une distinction entre les concepts d'illettrisme et de bas niveaux de qualification. Certaines personnes peuvent en effet avoir un faible niveau de qualification sans pour autant être illettrées. C'est le cas, par exemple, de personnes issues du système scolaire qui n'ont pas acquis de compétences professionnelles et qui sont obligées d'accepter des « petits boulots » sans qualification. A contrario, il existe des personnes ayant un niveau de qualification élevé qui ne maîtrisent pas la lecture. Cette distinction établie, l'observation de nombreuses situations d'illettrisme montre qu'il y a un large recouvrement de deux types de situations :

- les personnes illettrées étant en difficulté pour la prise en charge de tâches exigeant le recours à l'écrit, se retrouvent confinées dans des tâches de faible niveau de qualification ;
- les personnes lettrées qui ont des emplois de faible niveau de qualification, où le recours à l'écrit est faible, finissent par perdre leurs compétences en lecture, écriture

ture et calcul à cause d'un manque de pratique. Cela entraîne progressivement une évolution vers un illettrisme d'autant plus prononcé que ces personnes lisent parfois peu dans leur vie hors travail.

L'approche intuitive des secteurs professionnels à investir a cependant des inconvénients. Dans certains cas, la réalité de l'illettrisme en entreprise est tellement éloignée de la sphère de certains acteurs de la formation professionnelle qu'elle nécessite un argumentaire, une preuve chiffrée, une image pour les mobiliser. De plus, si l'on se fie à l'intuition, on risque de passer à côté d'une réalité qui parce qu'elle serait cachée ne nous parviendrait pas. Idéalement, il faudrait une étude scientifique, large, belge et approfondie pour porter les enjeux de la lutte contre l'illettrisme en entreprise à un niveau interprofessionnel, transversal².

7.4. ATELIERS DE RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI (RAE)

Lire et Ecrire Bruxelles a développé un projet d'insertion socioprofessionnelle qui vise à répondre aux demandes d'emploi des personnes analphabètes. Ce projet s'est fondé sur la conviction qu'il existe un marché du travail ouvert aux analphabètes mais que, malheureusement, celui-ci reste difficilement accessible, faute de structure pouvant aider spécifiquement ce public dans sa recherche d'emploi.

En effet, il existe un besoin de main-d'œuvre non qualifiée, avec ou sans expérience professionnelle. La rareté du travail n'est pas seule en cause, c'est plutôt l'accès à l'emploi qui reste problématique. Les domaines du nettoyage (particu-

lier, industriel, maison de repos, hôpital,...), de l'Horeca (restauration de collectivité), de la manutention, du conditionnement (emballage, cartonnage) restent en demande de main d'œuvre non qualifiée. Si l'emploi existe, comment faire rencontrer l'offre et la demande ?

Pour répondre en partie à cette question, en 1998, Lire et Ecrire Bruxelles signait une convention avec l'ORBEM (devenu ACTIRIS depuis) afin de mettre en place un atelier de Recherche Active d'Emploi (RAE) s'adressant à un public analphabète.

La méthodologie est la même que celle utilisée dans les autres RAE du réseau bruxellois (coordonné par ACTIRIS) mais elle a été adaptée et s'appuie essentiellement sur l'oral, sur des supports sonores et audio-visuels ainsi que sur la mise en pratique directe de la théorie.

Début 2008, dans le cadre de l'ouverture des marchés publics, ACTIRIS a lancé un appel à projets pour établir de nouveaux partenariats organisant des actions de Recherche Active d'Emploi en Région bruxelloise³.

LES CONDITIONS D'ACCÈS

- avoir plus de 18 ans
- habiter une des 19 communes bruxelloises
- être inscrit(e) comme demandeur d'emploi chez ACTIRIS
- n'avoir aucune occupation professionnelle
- avoir un niveau de scolarité inférieur ou égal au CEB (fin école primaire)
- aucun prérequis en lecture ni écriture n'est nécessaire.

3 Momentanément, les dossiers sont en cours d'analyse et de sélection chez ACTIRIS mais l'espoir est grand chez Lire et Ecrire Bruxelles de pouvoir poursuivre un travail spécifique avec ce public, notamment au vu de l'expertise méthodologique et pratique acquise depuis 10 ans.

2 Catherine Delbar, Responsable de projets d'alphabétisation de travailleurs, Lire et Ecrire en Wallonie.

QUE PROPOSE-T-ON?

Lire et Ecrire organise des modules de groupe (10 à 12 personnes 2 à 3 fois par an) et, à la suite du nouvel appel à projet 2008, des actions individuelles (pour d'autres bénéficiaires que ceux ayant participé aux modules de groupe). Les actions individuelles sont découpées en modules et portent sur l'analyse de la demande, le bilan personnel et professionnel, le CV, l'analyse des offres d'emplois, le ciblage des employeurs, l'utilisation du téléphone, la lettre de motivation, la préparation à l'entretien d'embauche, la simulation d'entretien d'embauche ou l'utilisation d'un espace de Recherche Active d'Emploi.

La formation de groupe se déroule sur 6 semaines à raison de quatre jours par semaine, du lundi au jeudi de 9h à 16h.

184

Cette formation se déroule en 3 phases :

1. Le bilan personnel et professionnel (durée: 2 semaines)

L'objectif de cette phase est triple :

- mettre en évidence les qualités et les compétences du participant (reprise de confiance en soi) ;
- organiser et structurer le récit de vie de chaque participant et l'aider à en dégager les éléments les plus pertinents pour sa recherche d'emploi ;
- lui permettre de déterminer deux ou trois objectifs professionnels pertinents (par rapport à ses compétences, sa situation familiale,...).

2. La connaissance du marché du travail et l'apprentissage des techniques de recherche d'emploi

Pendant 4 semaines, les conseillers vont outiller méthodologiquement, préparer mentalement, psychologiquement

le candidat afin qu'il puisse réaliser de manière autonome une recherche d'emploi efficace. Apprendre à téléphoner, laisser un message sur un répondeur, obtenir un entretien, oser se présenter à son avantage, valoriser ses qualités, son expérience professionnelle : les techniques de communication sont au cœur de toute recherche d'emploi. Dans cet atelier spécifique, les échanges sont principalement oraux : au téléphone, dos à dos avec le formateur, en simulation filmée, le participant joue son rôle dans des conditions difficiles, inconfortables qui s'approchent des conditions les plus réalistes possibles. Les participants analysent, de manière collective, différentes situations d'entretien sur support vidéo, le but étant de se projeter pour mieux se situer. Des visites sont organisées pour les familiariser avec d'autres partenaires: ACTIRIS ou encore des agences d'intérim. Enfin, d'autres thématiques sont présentées comme le fonctionnement de l'ONSS, le contrat de travail, la presse, l'utilisation d'un plan de ville, les consignes de sécurité.

3. La phase de recherche active

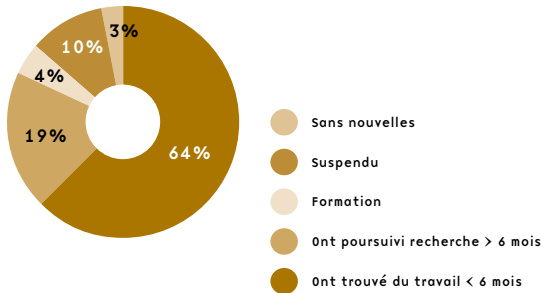
Cette dernière phase se déroule après les six semaines et demande un investissement intensif de la part du chercheur d'emploi. Tous les moyens logistiques sont mis gratuitement à la disposition des participants. La presse, la documentation nécessaire au ciblage d'offres d'emploi et/ou d'employeurs potentiels, le téléphone, le fax, les timbres-postes, le remboursement des frais de déplacements chez les employeurs... Un travail de secrétariat est assuré par le RAE au service des demandeurs d'emploi pour les aider de manière concrète dans leurs démarches. Des listes d'offres d'emploi sont personnalisées en fonction du choix d'un secteur d'activité, pour chaque participant... Des CV, des lettres personnalisées et ciblées à l'entreprise ou au secteur sont rédigés pour chacun.

QUELS RÉSULTATS?

Pour les années 2005, 2006 et 2007, Lire et Ecrire⁴ a accueilli 67 personnes dans ces groupes⁵.

Parmi ces 67 personnes, 42 personnes ont trouvé du travail endéans les 6 mois (période de référence chez ACTIRIS), 13 ont poursuivi leur recherche au-delà de la période de 6 mois, 7 ont suspendu leur recherche (principalement pour des raisons de grossesse), 3 ont entamé une formation qualifiante ou en alphabétisation, 2 n'ont plus donné de nouvelles.

RÉSULTAT DU RAE DE LEE BRUXELLES



4 Les actions de l'atelier RAE ont lieu rue de la Borne 14 au siège de Lire et Ecrire Bruxelles.

5 Les actions individuelles devraient débuter en septembre 2008.

7.5. LUTTER CONTRE L'ANALPHABÉTISME EN WALLONIE...

Les actions prioritaires pour l'avenir wallon (plan Marshall) s'inscrivent dans les plans stratégiques retenus sous cette législation pour la Wallonie.

Le Contrat d'Avenir pour la Wallonie a débouché en 2005 sur l'adoption de 3 plans stratégiques transversaux (PST) centrés le premier sur la création d'activités et d'emplois (PST 1), le deuxième sur la formation, la recherche et les technologies de l'information et de la communication (PST 2) et le troisième sur l'inclusion sociale (PST 3).

Un des axes du PST 3 - Inclusion sociale intitulé « Lutter contre l'analphabétisme » prévoit d'une part de systématiser la détection de l'analphabétisme et d'autre part d'augmenter l'offre de formation en matière d'alphabétisation.

7.5.1. UNE VASTE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AUPRÈS DU FOREM ET DES CPAS DE WALLONIE

Mieux accueillir, informer et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Tel est l'objectif des modules de sensibilisation que Lire et Ecrire organise actuellement auprès de centaines d'agents du FOREM et des CPAS de Wallonie. Mise sur pied en 2006, cette action répond à une revendication essentielle de Lire et Ecrire : notre société doit s'organiser pour prendre en compte les difficultés quotidiennes vécues par les personnes illettrées. L'accès aux services au public⁶ en est un enjeu central.

6 Les services publics sont organisés par les pouvoirs publics directement par leurs administrations (ministères, communes, CPAS, etc.) ou indirectement par des entreprises publiques (transports publics, poste, etc.) et d'autres organismes qu'ils subventionnent (hôpitaux publics par exemple). Mais le secteur privé, marchand et non-marchand, organise aussi des services essentiels : par exemple les banques, les agences d'intérim, les bibliothèques, les associations d'action sociale et culturelles, etc. C'est pour les rassembler dans un même concept que nous parlons ici de services au public.

Chaque jour, de nombreux membres du personnel de différents services au public rencontrent des personnes en difficulté, les accueillent, leur transmettent des informations ou leur en demandent, les accompagnent dans leurs démarches, les orientent à l'intérieur de leur organisme ou vers des services extérieurs.

Certaines de ces personnes sont peut-être en difficulté de lecture et d'écriture et, de ce fait, ne parviennent pas à effectuer les démarches nécessaires et à faire valoir leurs droits. Mais comment le savoir ? Cette difficulté-là n'est pas apparente. De plus, il est difficile d'en parler, tant pour la personne qui peut avoir honte et cacher cette réalité que pour l'agent de ces services qui ne la décèle peut-être pas ou ne sait pas comment aborder la question. Et surtout, que peut faire un agent qui découvre cette situation ? Les actions de la campagne *Des Relais pour l'Alpha* ont pour ambition de susciter la réflexion des services au public et de leurs agents en vue d'améliorer leurs pratiques dans ce domaine.

Financée principalement par la Région wallonne de 2006 à 2008⁷, cette campagne est menée en priorité auprès des agents des CPAS et du FOREM souvent en contact avec ce public. Une première estimation fixe à 2.000 le nombre d'agents qui pourraient ainsi être sensibilisés à la problématique de l'analphabétisme⁸. L'action est menée sur l'ensemble du tissu wallon par chacune des huit régionales de Lire et Ecrire.

7 *La campagne de sensibilisation du personnel du FOREM et des CPAS de Wallonie est financée principalement par la Région wallonne selon les termes de la Convention 'Sensibilisation et formation du personnel des CPAS et du FOREM pour l'accueil et l'orientation en formation d'alphabétisation des demandeurs d'emploi infrascolarisés' signée dans le cadre du Plan stratégique transversal 'Inclusion sociale' (PST 3) mais aussi par le Ministère de Communauté française - Service de l'Éducation permanente et par le Fonds social européen.*

8 *C'est Lire et Ecrire Communauté française qui, dans le cadre de son mandat 'sensibilisation', prend en charge l'opérationnalisation de l'action en coordination avec Lire et Ecrire en Wallonie.*

Enjeux et objectifs de la campagne

Le premier objectif de la campagne de sensibilisation *Des Relais pour l'Alpha* menée par Lire et Ecrire concerne les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Qu'on les appelle bénéficiaires, usagers ou même clients, toutes et tous ont droit à un accès égal aux différents services au public, aides, formations et autres actions mises en place. Leur situation souvent précaire, les amène à des contacts indispensables, voire obligatoires, avec des organismes tels que le FOREM ou le CPAS. Leurs difficultés avec l'écrit se conjuguent avec la réticence et la crainte face à ce type d'institutions vis-à-vis desquelles elles ressentent incompréhension et exclusion. Organiser un accueil adapté à ces personnes, les informer et les orienter valablement, les accompagner patiemment, va peut-être leur permettre de faire le choix volontaire de s'engager courageusement dans des formations adaptées.

Le deuxième objectif est de sensibiliser les institutions de services au public à faire en sorte que leur organisation et leur fonctionnement tiennent compte des difficultés de lecture et d'écriture de certains de leurs usagers. Des efforts sont faits pour décentraliser des services, les rendre accessibles aux handicapés moteurs, aveugles ou sourds, favoriser un accueil plus convivial, etc. Mais, dans notre société, l'écrit va de soi. Alors, dans la phase d'organisation d'un service, l'analphabétisme de certains usagers ne vient pas spontanément à l'esprit de ses concepteurs. L'accueil, les locaux, le fonctionnement, la signalisation, les procédures, les démarches administratives, les courriers, les formulaires, le recours croissant à l'écriture informatique, la formation de l'ensemble des personnels prennent rarement ou pas assez en compte les difficultés de la communication à travers l'écrit. Souvent, la priorité est donnée à la sécurité juridique – qui exige la référence à des textes administratifs souvent alambiqués – et à la recherche d'une certaine pro-

ductivité qui oublie les plus faibles. Pourtant, l'attention à ce facteur permettrait sans doute une simplification et une rationalisation dont tous les usagers (et même les agents) seraient bénéficiaires.

Sensibiliser les acteurs de terrain, c'est-à-dire les agents en contact avec le public, est une bonne manière de tenter de faire bouger les choses, même si ce n'est pas la plus facile, ni la plus habituelle. D'abord, parce que les relations interpersonnelles sont au cœur de la problématique de l'accueil. Ensuite, parce que les initiatives individuelles et collectives des agents permettent déjà de mettre en place des solutions simples. Lire et Ecrire constate dans chacune des rencontres avec des groupes du FOREM ou de CPAS dans lesquels elle intervient que souvent, de petites adaptations pas ou peu coûteuses permettent des améliorations utiles. Enfin, Lire et Ecrire veut développer une démarche participative d'éducation permanente et de construction de solutions par et avec les acteurs eux-mêmes et réussir dans ce domaine où la motivation des personnes est essentielle.

L'enjeu est aussi institutionnel. Pour développer de telles actions de sensibilisation à l'intérieur d'un organisme, il faut au moins l'accord de la Direction. Ensuite, pour permettre aux initiatives de voir le jour, d'être expérimentées, il faut que la hiérarchie en tienne compte, les favorise, les soutienne. C'est le cas dans certains organismes mais pas dans tous. De plus, certaines réformes nécessiteront des décisions structurelles (procédures, formulaires, fonctionnement, signalétique...). L'enjeu est donc aussi la sensibilisation des responsables des services administratifs.

Actions de sensibilisation des agents

Précédemment, des actions de sensibilisation ont déjà été menées auprès des agents du FOREM et des CPAS. Suivant les localisations, en fonction des opportunités, des

besoins détectés, des demandes exprimées, des possibilités de financement, des interventions ponctuelles de quelques heures ont touché des responsables ou des agents de ces services.

Mais c'est la première fois que, par cette campagne, un programme systématique de sensibilisation est mis sur pied pour l'ensemble des personnels d'institutions couvrant tout le territoire wallon. Des contacts approfondis sont menés avec les responsables des institutions, un programme d'intervention est planifié, les interventions sont préparées et évaluées, le suivi organisé. Des modules spécifiques de sensibilisation ont été mis au point avec des variantes permettant de s'adapter à chaque session de sensibilisation et à chaque groupe, un plan de travail à moyen terme a été mis en place, etc. Des outils d'information ont été créés pour soutenir l'animation des modules. Dans chacune des 8 Régionales wallonnes de Lire et Ecrire, une personne est responsable de la mise en œuvre de la sensibilisation dans les services des Directions régionales du FOREM et dans les CPAS des communes de son territoire. Un groupe de coordination interrégional a aussi été constitué pour former et soutenir les personnes chargées de la sensibilisation, suivre la progression des actions sur le terrain et envisager les réorientations et aménagements pratiques nécessaires.

Les moyens disponibles ne permettront cependant pas de toucher les milliers de membres du personnel travaillant au FOREM et dans les 253 CPAS des communes francophones de Wallonie. Le choix a donc été fait de cibler les personnes en charge de l'accueil et de l'orientation des usagers de leurs services. Au FOREM, ce sont donc – principalement des conseillers de divers services – dont le nombre est estimé à environ 1.000 personnes –, qui participeront aux modules de sensibilisation. Dans les CPAS, ce sont les agents d'accueil et les assistants sociaux en charge de l'accompagnement des bénéficiaires, soit aussi environ 1.000

personnes, qui seront invités à y participer. De 2006 à 2008, 180 groupes – de 10 à 15 agents, parfois moins dans les régions rurales – pourront ainsi être sensibilisés à la problématique de l'accueil, de l'information et de l'orientation des personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

Caractéristiques des modules de sensibilisation

Le principe de base de la campagne de sensibilisation *Des Relais pour l'Alpha* est la rencontre de deux compétences. Les agents des services publics sont des professionnels formés et compétents pour accueillir, informer et orienter les personnes qu'ils reçoivent quotidiennement dans leurs services. Les chargés de sensibilisation de Lire et Ecrire connaissent la problématique générale de l'analphabétisme, les particularités spécifiques aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture, les moyens et méthodes à mettre en œuvre pour accompagner ces personnes. Ils sont en contact avec les agents d'accueil et les formateurs des organismes d'alphabétisation et sont donc en mesure de donner des informations utiles et de mettre les uns et les autres en contact.

Lire et Ecrire n'a donc pas la prétention de 'former' les agents des CPAS et du FOREM. Lire et Ecrire veut seulement amener ceux-ci à réfléchir à leurs pratiques et à les analyser sous l'angle de l'accueil des personnes en difficulté avec l'écrit. Le but est que les agents vérifient si leurs pratiques permettent d'accueillir, d'informer et d'orienter au mieux ces personnes et de découvrir comment améliorer ces pratiques si cela s'avère nécessaire. Le chargé de sensibilisation a donc un double rôle d'informateur et d'animateur du groupe.

Le dispositif proposé par Lire et Ecrire aux instances responsables de chaque institution se compose de trois parties. Il est susceptible d'adaptation en fonction des acquis préa-

lables des agents de l'institution et des actions déjà réalisées au sein de celle-ci. De même, des demandes spécifiques peuvent être rencontrées par une modification du contenu des modules de sensibilisation.

Dans un premier temps, les travailleurs d'une institution (un CPAS ou une Direction régionale du FOREM) sont invités à participer à une séance de sensibilisation à la problématique générale de l'analphabétisme et d'information à propos de la session qu'ils se destinent à suivre. Au cours de cette séance (d'une durée d'environ 3 heures et réunissant de 20 à 50 personnes suivant les cas), les agents découvrent – ou redécouvrent – la situation des personnes illettrées et posent leurs premières questions. A l'issue de cette séance, chaque agent est censé percevoir clairement les enjeux, objectifs et modalités de ce dispositif et est invité à s'inscrire pour participer au deuxième module. La brochure *Questions sur l'alphabétisation*⁹ leur est distribuée.

Le cœur du dispositif est un module de 10 heures qui se déroule en 3 séances de 3 heures chacune, réparties sur 2 ou 3 journées. Son contenu est adapté en fonction des attentes des participants et de l'évolution du travail du groupe. La démarche mise en œuvre est participative et active : elle s'appuie sur les acquis, les expériences et les pratiques des participants. Elle tente de prendre en compte les attentes de chacun et se veut exemplative des démarches utilisées en formation d'alphabétisation des adultes. Elle vise à la prise d'initiatives par les participants. Ce n'est pas une démarche habituelle pour les agents du FOREM ou de CPAS, ce qui peut parfois poser quelques difficultés affectant le bon déroulement du module.

9 *Sous-titré 'Réponses aux 59 questions les plus fréquentes', ce petit livre, réalisé et édité par Lire et Ecrire, est destiné à aider toute personne susceptible de rencontrer, dans son cadre professionnel, des personnes adultes analphabètes ou illettrées.*

A l'issue de ce module, chaque agent reçoit un guide pratique composé de 11 fiches reprenant les principales thématiques abordées lors de la formation, des indices leur permettant de poser l'hypothèse de difficultés de lecture et d'écriture chez les personnes qu'ils rencontrent et des conseils pour aborder le sujet avec elles, communiquer plus efficacement et les accompagner dans leur projet ainsi que des adresses de contact. En complément, un dépliant aide-mémoire reprend de manière synthétique les conseils reçus lors de la formation. Des documents à remettre aux personnes en situation d'illettrisme sont aussi distribués.

Dans un troisième temps, une séance d'évaluation de 3 heures est prévue quelques semaines après la fin du module central. Celle-ci a pour objet de mettre en évidence les effets de la sensibilisation sur les pratiques, de répondre à de nouvelles demandes, de réfléchir aux suites possibles et éventuellement, d'envisager la mise au point de pratiques adaptées.

Etat d'avancement de la campagne

L'année 2007 a principalement été consacrée à la sensibilisation au sein du FOREM Conseil. Début 2008, on compte 751 conseillers ayant participé à un module de 10 heures de sensibilisation. L'action a été rondement menée grâce à la mise en place d'un Comité de pilotage au sein du FOREM et à une collaboration efficace entre les 11 Directions régionales du FOREM et les Régionales de Lire et Ecrire. Les séances de 3 heures et les modules de 10 heures se sont déroulés au mieux et les participants semblent satisfaits pour la quasi totalité d'entre eux. L'évaluation de l'impact de cette action est en cours. Le Comité de pilotage envisagera aussi les suites à y donner.

Le démarrage des actions au sein des CPAS a été plus lent. Chacun des 253 CPAS des communes francophones de

Wallonie doit être contacté individuellement afin de lui présenter l'action et d'obtenir son accord pour l'organisation d'interventions qu'il faut adapter à sa situation spécifique. Chaque CPAS est, en effet, autonome aussi bien dans son organisation que dans ses choix de priorités. A chaque fois, Lire et Ecrire établit donc un dialogue particulier. Quand l'action a démarré, au cours du dernier trimestre 2006, les CPAS étaient dans une situation de transition, dans l'attente de la désignation de leur nouveau Conseil de l'Action Sociale et de leur Président. Dans la plupart des cas, les négociations n'ont donc débuté que dans le courant du deuxième trimestre de 2007 et les interventions ne se sont réalisées qu'à partir de septembre. De plus, le volume de travail des CPAS rend difficile le détachement de leurs agents dans des formations supplémentaires. L'organisation des modules de sensibilisation est donc assez complexe et nécessite des adaptations importantes.

C'est pourquoi, le service formation de la Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie a décidé d'organiser des journées provinciales de sensibilisation ouvertes à des assistants sociaux, des agents d'accueil ou des aides familiales des CPAS. Ces travailleurs pourront participer individuellement à une journée permettant d'aborder la problématique de l'analphabétisme et ainsi envisager les difficultés auxquelles se heurtent les personnes en difficulté avec l'écrit lorsqu'elles entrent en contact avec leur service. C'est donc un premier pas dans la sensibilisation qui pourra être approfondi par la suite.

Effets et suites de cette campagne

L'objectif principal de la campagne en cours est l'amélioration des pratiques des agents du FOREM et des CPAS. Toucher des agents pendant quelques heures n'est sans doute pas suffisant pour amener automatiquement des changements fondamentaux. La sensibilisation est en effet

une action de longue haleine, qui suppose durée, répétition et approfondissement. En outre, l'analphabétisme n'est qu'une des nombreuses problématiques que rencontrent ces agents.

Lire et Ecrire espère qu'une meilleure connaissance des situations que vivent ces personnes, à partir des indices observés, facilitera la détection des difficultés, le dialogue et la recherche des orientations les plus adaptées. Lire et Ecrire vise à établir une coopération avec les agents concernés.

Un pas supplémentaire serait de proposer ce dispositif de la campagne *Des Relais pour l'Alpha* à d'autres institutions¹⁰ comme les mutuelles, les administrations communales, les syndicats, l'ONEM dont les agents d'accueil et d'orientation sont aussi en contact avec le public. Des ouvertures existent, des demandes pointent. Les outils sont prêts mais, aujourd'hui, les moyens qui permettraient de financer ces actions ne sont pas structurels.

Par ailleurs, si la sensibilisation porte ses fruits, les organismes d'alphabétisation seront sollicités. Ils devront pouvoir répondre aux questions des agents des services au public. Ils auront à prendre le relais pour accueillir les demandeurs de formation, affiner l'orientation initiale et ensuite intégrer ces personnes dans des formations de qualité adaptées à leurs besoins. Lire et Ecrire espère notamment toucher ainsi un public d'origine belge, encore trop peu présent

10 *D'autres institutions n'ont pas pour vocation première d'orienter leurs publics vers des formations ou de les aider à résoudre des problèmes d'insertion sociale ou professionnelle mais ont, de par leur objet social, des possibilités d'écoute des personnes qu'ils rencontrent : les professionnels de la santé, les facteurs, les agents des banques et des agences d'interim, les pharmaciens, les agents de police, etc. Il est utile que la problématique de l'illettrisme leur soit connue et qu'ils puissent réagir efficacement pour donner un minimum d'information utile : voilà encore un chantier pour la sensibilisation.*

dans les centres d'alphabétisation. L'offre d'alphabétisation devra sans doute être adaptée pour répondre au mieux à ces nouvelles personnes : horaires, insertion de l'alphabétisation au sein des formations professionnelles et non en préalable à celles-ci...

Evidemment, pour ce faire, il faut des moyens. Quelques mois à peine après les premières actions de nouvelles personnes sont orientées vers les formations en alphabétisation. Or, les moyens manquent pour ouvrir de nouvelles places. Dans certaines villes, les listes d'attente sont tellement longues qu'il faut attendre des mois pour entrer dans un groupe. A quoi sert-il donc de susciter la motivation de personnes, de les décider à franchir le pas pour aller frapper à une porte si aucune offre de formation ne peut être concrétisée ?

Et pourtant, l'alphabétisation est inscrite dans les priorités des gouvernements régionaux et communautaires. Il ne suffit pas de financer une campagne de sensibilisation, il faut aussi augmenter les moyens et le nombre de places pour la formation des adultes¹¹.

7.5.2. UN PLAN ALPHA EN WALLONIE

Comme en 2006, le FOREM a lancé en juin 2007 un deuxième Plan Alpha afin de diversifier l'offre de formation en alphabétisation et d'augmenter le nombre de places de formation pour répondre de manière appropriée aux besoins des personnes en difficultés de lecture et d'écriture.

11 Jacques BOSMAN, Lire et Ecrire Communauté française. Une présentation de la campagne *Des relais pour l'Alpha* se trouve sur le site de Lire et Ecrire à la page <http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/content/view/98/84/>.

Ce plan s'adresse aux opérateurs de formation susceptibles de proposer des actions d'alphabétisation à un public très éloigné de l'emploi, tels que les Organismes d'Insertion socioprofessionnelle (OISP), l'Enseignement de Promotion sociale ou encore les organismes d'Education permanente.

Les trois premiers axes du Plan Alpha sont identiques à ceux de 2006 tandis qu'un quatrième a été ajouté pour répondre à des besoins non rencontrés des demandeurs d'emploi. Ce dernier axe a été instauré pour rencontrer les besoins d'un public non francophone ayant obtenu le certificat d'enseignement secondaire supérieur maximum.

Ces axes se déclinent comme suit :

Axe 1 : Alphabétisation du public francophone et non francophone infrascolarisé

Axe 2 : Préparation au CEB

Axe 3 : Apprentissage du français oral (public non francophone infrascolarisé)

Axe 4 : Français langue étrangère (public non francophone maximum CESS)

L'axe 4 amènera la prise en compte d'actions complémentaires à celles déjà développées dans le premier Plan Alpha. Il devra permettre de décrire précisément l'articulation établie pendant ou en fin de formation avec des opérateurs préqualifiants ou qualifiants, de manière à maintenir l'accent sur l'insertion socioprofessionnelle du public visé par cette mesure.

Alors que le Plan Alpha dans sa première version couvrait les périodes allant de septembre 2006 à décembre 2007, le deuxième Plan Alpha ne portera que sur l'année 2008.

Concernant le premier appel, 692 stagiaires ont pu participer à des actions de formation. 107.195 heures ont été dispensées par les opérateurs concernés au travers des 61 projets agréés.

Pour le deuxième appel, les dossiers devaient être introduits pour le 15 octobre 2007 au plus tard et ont fait l'objet d'une double analyse, l'une par les Comités subrégionaux de l'Emploi et de la Formation en collaboration avec les Directions régionales du FOREM et l'autre, à un niveau régional par un Comité de sélection chargé de prendre les décisions finales.

99 projets ont été introduits et 45 ont pu être financés : 24 en axe 1, 5 en axe 2, 8 en axe 3 et 8 en axe 4 (FLE) : 121.614 heures de formation sont prévues au programme au profit de 542 demandeurs d'emploi.

Plusieurs écoles de Promotion sociale ont vu leur projet agréé tandis que les autres projets sont principalement portés par des asbl comme Lire et Ecrire, le CIEP, Alpha 5000, COF, Vie Féminine, Miroir vagabond ou encore Sima...

7.6. IMPACT DU PLAN ALPHA EN RÉGION BRUXELLOISE: DÉPLOIEMENT DES TIC

Outils de développement social et économique, les technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent de nombreuses opportunités d'ouverture sur le monde, de rapprochements sociaux, mais aussi d'émancipation, d'insertion sociale et socioprofessionnelle.

Or, toutes les franges de la population n'ont pas accès au matériel informatique et à l'Internet et se voient donc exclues de la société de l'information et de la connaissance. Les personnes faiblement scolarisées qui ne disposent pas

d'une maîtrise suffisante de la langue sont particulièrement fragilisées à cet égard.

Si, depuis plusieurs années, l'accès aux TIC en alphabétisation figure parmi les revendications qu'elle adresse aux pouvoirs publics, Lire et Ecrire Bruxelles a fait de cet enjeu d'accès au savoir et d'ouverture sur le monde, une priorité d'action quotidienne. Depuis 2002, l'association bénéficie de subsides du Fonds Social Européen pour lutter contre le fossé numérique et favoriser ainsi l'accès à ces nouveaux outils d'apprentissage et d'échange pour le public Alpha qui en est exclu.

En collaboration étroite avec les asbl Banlieues, Fobagra, FIJ et CFS, Lire et Ecrire Bruxelles a mis en place une politique de développement des TIC dans les 6 Locales¹² et dans le réseau bruxellois d'alphabétisation. Cette politique de développement comporte trois volets :

- l'accès aux équipements informatiques ;
- l'encadrement et l'initiation aux TIC et multimédias ;
- la sensibilisation du réseau.

Accès aux équipements informatiques

Dans chaque Locale, l'équipement des salles informatiques connectées progresse et évolue vers des salles « multimédias ». Outre le matériel informatique, ces salles donneront accès à une diversité de médias dans un environnement sécurisé, convivial et ergonomique. L'objectif est de donner l'envie aux apprenants d'utiliser les TIC et cela, en leur donnant accès à une diversité d'outils d'apprentissage (livres, didacticiels, internet,...) et d'équipements TIC

12 6 antennes locales de Lire et Ecrire Bruxelles sont opérationnelles, à raison d'une par zone selon le découpage des zones ISP. Ces antennes permettent d'offrir un service de proximité aux associations de terrain comme aux demandeurs de cours.

(caméra, vidéo, ordinateurs, internet...) dans un endroit agréable propice à la démystification des TIC.

Le Plan bruxellois pour l'alphabétisation (PBA) prévoyait de doter chaque association d'alphabétisation d'ordinateur(s) disposant d'une connexion rapide branchée en permanence et accessible aux apprenants. En étroite collaboration avec Banlieues asbl, Lire et Ecrire Bruxelles a déployé quelques 130 PC dans 28 associations du réseau Alpha. En effet, 14 associations ont pu bénéficier d'un EPN (Espace Public Numérique) dans le cadre du projet « Internet pour tous » initié par le Ministère de l'Intégration Sociale et 14 associations disposent aujourd'hui d'un « coin internet » comportant 2 PC.

Encadrement et initiation aux TIC

Pour accompagner l'apprentissage des personnes infrascolarisées, Lire et Ecrire Bruxelles, en collaboration avec l'asbl Fobagra, organise des ateliers d'initiation aux TIC pour les apprenants et pour les formateurs du réseau Alpha.

Dans chaque Locale, au sein des Espaces multimédias, des animations TIC sont proposées aux apprenants. L'objectif est l'encadrement des apprenants dans leur appropriation des TIC, en vue d'une autonomie complète.

Ayant constaté des besoins spécifiques en terme d'encadrement, Lire et Ecrire Bruxelles et Fobagra ont mené une enquête sur les besoins spécifiques des formateurs et apprenants du réseau Alpha quant à l'utilisation technique de l'outil informatique. Ces ateliers prendront plusieurs formes pour mieux répondre à la diversité des besoins : accompagnements personnalisés, ateliers TIC organisés *in situ* (dans une locale ou une association par exemple), ateliers thématiques etc.

Sensibilisation du réseau Alpha bruxellois

Au-delà du développement des infrastructures technologiques et de l'encadrement pédagogique, Lire et Ecrire Bruxelles mène des projets visant à sensibiliser le secteur associatif et leur public tant à l'enjeu qu'à l'utilisation des TIC.

L'association organise des activités-animations sur le thème des nouvelles technologies. Par exemple, le projet « Explosion » porté par les asbl Lire et Ecrire Bruxelles, FIJ et CFS, réalisé lors de la Fête de l'Internet 2007, a permis au public de découvrir un ordinateur « de l'intérieur » et voyager dans un ordinateur géant. Ce genre d'initiative permet de sensibiliser de manière ludique les associations du réseau à l'intérêt et l'utilité des TIC et donc de rendre les TIC moins rébarbatives et plus accessibles.

Avec la production d'un répertoire des différents « EAN » bruxellois (prévu pour fin 2008), Lire et Ecrire Bruxelles a pour objectif d'informer le public (via les associations) des différentes infrastructures informatiques accessibles gratuitement (atelier TIC, espace multimédias, EPN) en Région bruxelloise.

Enfin, l'association vise aussi à sensibiliser et informer les formateurs du réseau Alpha bruxellois sur les différentes ressources pédagogique (didacticiels) facilitant l'appropriation des TIC et plus particulièrement en Alpha.

Cette avancée dans le cadre de la réduction du fossé numérique reste malgré tout insuffisante.

De nombreuses personnes sont encore exclues des technologies de l'information et de la communication : le prix du matériel et de la connexion Internet reste largement trop élevé pour les familles défavorisées. En outre, au-delà des EAN existants aujourd'hui, un grand nombre d'associations ne disposent pas encore d'équipement informatique

à destination de leur public, le matériel reste encore très onéreux et les locaux souvent inadaptés et insécurisés.

7.7. CAMPAGNES DE SENSIBILISATION

Lire et Ecrire s'est donné trois grands objectifs dont celui « d'attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur le problème de l'analphabétisme des adultes et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions ».

Atteindre cet objectif implique bien évidemment « d'organiser des campagnes d'information et de communication visant à sensibiliser le grand public dans le but de faire évoluer les comportements et les mentalités sur des enjeux culturels, de citoyenneté et de démocratie », selon l'objectif défini par l'article 3§4 du décret du 17 juillet 2003 relatif à l'action associative dans le champ de l'Education permanente.

La sensibilisation est pour Lire et Ecrire un processus qui s'inscrit dans un projet de changement de société, qui suscite la prise de conscience d'une situation et vise l'émancipation et l'égalité des personnes. Elle part d'un constat global, factuel, sans avoir peur de la confrontation des points de vue et opinions. Elle s'inscrit dans la durée et touche les représentations, valeurs et émotions.

La sensibilisation vise à mobiliser et à agir collectivement et solidairement afin de faire prendre conscience de la persistance de l'analphabétisme, mais aussi à amener à changer d'attitude, de mentalité, de politique face aux réalités vécues par les personnes en difficulté avec l'écrit. Un autre objectif important de la sensibilisation est la prise en compte par les services au public des personnes analphabètes et illettrées pour améliorer et augmenter l'offre de for-

mation, faire émerger la demande de formation et, bien sûr, prévenir l'analphabétisme.

Une campagne de communication et d'information visant à sensibiliser la population, ou une partie ciblée de celle-ci, est, dans la plupart des cas, comprise comme la diffusion d'un message par différents canaux de communication (affichage, presse, radio, TV, internet, etc.), de préférence sous une forme originale qui frappera les esprits. La campagne est souvent limitée dans le temps : la réaction du public doit donc suivre assez rapidement la diffusion du message. La campagne doit transmettre un message simple qui entraînera une réaction facile à mettre en œuvre par le public.

Dans le cas de la lutte contre l'analphabétisme, ce schéma de campagne est difficilement applicable. Plusieurs éléments de la situation sociale contrarient sa mise en œuvre :

- L'analphabétisme reste un sujet tabou dans notre société : comment donc parler de ce fait qui touche pourtant environ 10 % de notre population ?
- Les acteurs sociaux, associatifs, éducatifs et politiques sont toujours surpris de découvrir la sous scolarisation de la population de leur région et n'ont pas de stratégie facilitant l'accès de la population analphabète à leurs services, activités et informations.
- L'information touche difficilement les personnes analphabètes en général, les plus précarisées en particulier.
- L'analphabétisme est vécu, surtout pour les populations ayant été scolarisées en Belgique, comme une honte, quelque chose que l'on cache, un sentiment d'incapacité, autant d'obstacles à pousser la porte d'un lieu d'alphabetisation.
- La responsabilité collective par rapport à l'analphabétisme n'est pas reconnue.

L'objectif final est bien la disparition de l'analphabétisme. D'abord par la mise en œuvre d'actions de prévention qui favoriseront la formation réelle de tous les jeunes aux compétences de base en lecture, écriture, calcul, et à l'entretien de ces compétences tout au long de leur vie et toucheront donc les causes économiques, sociales, culturelles de la persistance des illettrés au sein de notre population. Ensuite par la prise en compte des personnes adultes, belges et étrangères, en difficulté avec l'écrit : à la fois dans le développement de formations de qualité près de leur domicile et par l'accueil adapté de ces personnes dans les organismes dont la mission est de leur fournir les services qui leur sont utiles.

La sensibilisation, telle qu'elle est conçue par Lire et Ecrire, est une action d'éducation permanente. Elle ne peut être efficace que dans le cadre d'une relation entre des personnes, entre des institutions, entre des personnes individuelles et des membres du personnel des institutions. Il semble que les deux axes d'action en vue de l'éradication de l'analphabétisme ne peuvent se résumer dans des messages de campagne. Et que la diffusion de ces messages ne peut amener de réponse rapide et facile qui soit efficace et utile¹³.

Les actions de sensibilisation sont donc essentiellement des rencontres. Lire et Ecrire désire être présente dans des lieux publics : marchés, expositions, journées portes ouvertes, stands dans des manifestations et des salons professionnels, etc. Elle souhaite profiter d'activités d'organismes divers : journées de rencontre de membres d'associations, sessions de formation du personnel, journées pédagogiques d'enseignants, assemblées de fédérations d'entreprises, de syndicats, etc.

13 Lire et Ecrire a entrepris une analyse des messages et supports de ses campagnes de communication pour tenter de trouver l'action la plus adéquate pour répondre à ces difficultés brièvement exposées dans cet article.

Lire et Ecrire anime des séances de sensibilisation de différents modèles et durées au cours desquelles elle tente d'établir un débat qui permettra une sensibilisation réelle. Les séances de sensibilisation sont organisées en fonction des différents publics rencontrés et des besoins relevés. Elles abordent le travail de décodage des représentations sociales communément véhiculées autour de *la personne analphabète*. Ces séances veulent provoquer et stimuler la réflexion en vue d'apporter un changement d'attitude et de pratiques de chacun suite à la prise de conscience de l'existence de cette problématique

Dans une communication par voie de presse écrite ou audiovisuelle, Lire et Ecrire estime important d'inviter les journalistes à passer un certain temps en compagnie des personnes en formation et/ou des représentants des régionales afin de s'immerger dans ce phénomène. Ils pourront ainsi montrer le parcours d'apprenants et éviter les raccourcis simplificateurs de situations complexes pour montrer que des personnes réussissent à reprendre leur formation et à atteindre des objectifs qu'elles croyaient inaccessibles. Ceci afin de donner envie à d'autres de faire le pas pour une rencontre avec un organisme offreur de formation.

Les campagnes de communication et d'information servent surtout à soutenir ces rencontres, à montrer le sens général de la sensibilisation que Lire et Ecrire met en œuvre. Elles sont à la fois la référence commune à toutes les actions locales et le signal, le rappel de la problématique abordée.

Les campagnes et actions de sensibilisation et d'information, portées par les Régionales de Lire et Ecrire, se développent en Wallonie et à Bruxelles sur l'ensemble de la Communauté française.

Lire et Ecrire fait en sorte que ces campagnes :

- évitent la stigmatisation aussi bien des personnes illettrées que du personnel des institutions qui sont en contact avec ces personnes,
- dédramatisent l'illettrisme et montrent aux personnes concernées qu'elles ne sont pas les seules à vivre cette situation,
- mettent en évidence les multiples compétences des personnes en difficulté avec l'écrit,
- travaillent avec les apprenants, comme auteurs et acteurs de la sensibilisation,
- rappellent l'enjeu démocratique que constitue l'accès à l'écrit, en termes de participation active de tous à tous les champs de la société,
- touchent, le plus souvent indirectement, les personnes analphabètes qui ne se présentent pas spontanément en formation,
- visent l'accessibilité pour tous de tous les services au public,
- montrent que apprendre à lire, écrire, calculer, quand on est adulte, qu'on a été rejeté par l'école, c'est possible.

Actuellement, Lire et Ecrire développe principalement deux campagnes de communication et d'information.

7.7.1. JOURNÉE INTERNATIONALE DE L'ALPHABÉTISATION : EN COMMUNAUTÉ FRANÇAISE AUSSI !

Cette campagne, qui a son point d'orgue le 8 septembre de chaque année, date de la Journée internationale de l'Alphabétisation, vise la prise de conscience de la réalité de l'illettrisme en tant que problème de société en Communauté française aujourd'hui.

Ce qui passe par la sensibilisation du plus grand nombre : agents-relais, enseignants, étudiants, parents, politiques, grand public... Il faut convaincre que tous peuvent agir là où ils se trouvent en « première ligne » avec le public illettré, dans leurs champs d'action professionnels et/ou personnels : écoles, famille, travail, loisirs...

La sensibilisation joue donc un rôle :

- sur la prise de conscience d'une réalité et de la possibilité de pouvoir changer les choses ;
- sur l'émergence de collaborations indispensables à une lutte efficace pour le droit à l'alphabétisation pour tous ;
- sur la création de nouvelles initiatives d'alphabétisation ;
- sur l'évolution positive du regard que la société porte sur les personnes analphabètes.

Voici quelques exemples de messages présentés au cours des dernières années :

- *L'alphabétisation ? un droit pour tous !*
- *Pour le droit à une alphabétisation de qualité près de chez soi !*
- *Osons en parler ! briser le tabou et la honte des personnes analphabètes*
- *Apprendre à lire et écrire, c'est possible !*
- *175-25 : La Belgique survit, l'analphabétisme aussi !*

Chacun de ces messages s'accompagne aussi d'actions et de revendications politiques ayant pour but de permettre l'entrée en formation des personnes qui le souhaitent. Aujourd'hui, dans les villes, l'offre d'alphabétisation est insuffisante pour répondre à la demande spontanée qui est énorme et, dans les zones rurales, difficile à développer en raison de la dispersion de la population et de l'insuffisance

des moyens de transport public permettant de se rendre dans les lieux de formation.

Cette campagne se décline aussi tout au long de l'année par des interventions ponctuelles centrées sur les multiples Journées de... et sur les événements culturels tels que *La Fureur de Lire, Je lis dans ma commune, La Langue française en fête*, la fête de la francophonie, etc.

D'autre part, Lire et Ecrire participe au *Mouvement contre l'échec scolaire* et à son projet de campagne de sensibilisation et d'action où elle mène des actions auprès d'enseignants et de jeunes dans le cadre de l'école, ainsi qu'une recherche sur les trajectoires scolaires des enfants des participants aux activités d'alphabétisation.

Des outils de sensibilisation sont réalisés pour pouvoir servir de manière permanente : brochure (notamment la plaquette *Questions sur l'Alphabétisation* diffusée à 15.000 exemplaires en 5 années), vidéos, stands, ... et des supports réalisés de manière plus particulière en fonction d'un événement ou de la déclinaison d'un thème particulier ou plus ponctuel.

Lire et Ecrire privilégie également des modes de sensibilisation, de communication et de diffusion larges et réguliers, de manière à assurer une bonne visibilité toute l'année et en un maximum d'endroits (et pas uniquement à des moments clés comme la rentrée ou le 8 septembre). Cette visibilité passe par la création de supports variés : dépliants, cartes postales, calendriers-cartes de vœux, affiches, enveloppes et papier à lettre, site web ainsi que par une présence dans les médias. Les radios et télévisions locales semblent être des médias bien adaptés pour toucher des personnes analphabètes, médias qui bénéficient d'une large audience populaire.

Lire et Ecrire mène également un travail de fond et de recherche auprès des personnes fréquentant les formations ; sur la façon dont elles auraient souhaité être touchées par l'information, comment elles l'ont réellement été et comment elles envisagent des campagnes d'information vers les personnes ne possédant pas la lecture et l'écriture.

Ainsi dans les Régionales de Lire et Ecrire, des groupes d'apprenants mènent des réflexions et des actions visant à sensibiliser des publics en difficulté avec l'écrit : animations dans les écoles primaires, témoignages à la radio, à la télévision, actions sur les marchés, interventions dans des lieux divers, réalisation d'émissions dans les télévisions locales, etc.

D'autre part, des écrivains publics bénévoles offrent leurs services dans différents lieux : accueil d'une maison communale, restaurant du cœur, CPAS, local associatif, maison de quartier... L'écrivain public va ainsi directement à la rencontre des personnes illettrées, avec une attention spécifique au public belge, pour proposer son service d'accompagnement à la rédaction de courrier et remplissage de formulaires. Il s'agit donc d'un type de sensibilisation centré directement sur les personnes illettrées mais qui est aussi accroche vers l'alphabétisation.

7.7.2. DES RELAIS POUR L'ALPHA

Elle vise à favoriser la prise en compte des personnes analphabètes à la fois par un accueil adapté dans les services au public qu'elles fréquentent et par un accompagnement pour un accès à l'alphabétisation.

Cette campagne vise toutes les personnes qui, par leur fonction dans la société, professionnelle ou privée, sont amenées à rencontrer des personnes analphabètes et à pouvoir les accompagner d'une façon ou d'une autre.

Bien sûr, cet objectif peut concerner tout citoyen. Lire et Ecrire privilégie cependant les acteurs professionnels qui ont dans leur fonction l'accueil, l'information, l'orientation de personnes dont un certain nombre peuvent se révéler analphabètes¹⁴.

Mais bien d'autres fonctions professionnelles non centrées sur l'accompagnement social ou la recherche d'emploi sont concernées : les enseignants du primaire dont certains élèves ont des parents analphabètes, des agents des postes, des banques, des services communaux, etc. chez lesquels des personnes doivent remplir des formulaires. Mais aussi des commerçants, des médecins, des aides familiales, qui peuvent repérer chez certaines personnes des difficultés avec l'écrit et qui pourraient leur donner des conseils. Et bien sûr, des bibliothécaires, des acteurs culturels qui doivent favoriser l'accès de tous à la culture.

Cette campagne qui implique donc de :

- sensibiliser et informer un large public à la réalité de la persistance de l'analphabétisme dans notre société,
- informer et sensibiliser les personnes analphabètes (briser le tabou et la honte),
- informer et sensibiliser les acteurs concernés et développer des partenariats avec des opérateurs d'alphabétisation,
- informer et sensibiliser élus et Administrations,
- susciter la création de nouvelles initiatives d'alphabétisation pour développer l'offre et son accessibilité,
- etc.

¹⁴ Voir action décrite au point 7.5 au niveau du FOREM et des CPAS

Concrètement, il s'agit d'offrir à toute personne ressource et à tout agent relais des séances de sensibilisation et d'information sur cette question. (voir module spécifique décrit au point 7.5. au sujet de la sensibilisation des agents du FOREM et des CPAS de Wallonie).

En raison des difficultés à toucher directement les personnes illettrées, cette action vers les agents relais est cruciale car elle est certainement un des meilleurs canaux pour contacter ces personnes.

En finale, Lire et Ecrire souhaite faire remarquer que ces deux campagnes de communication et d'information ont aussi pour but de sensibiliser indirectement les décideurs politiques. Touchés par les médias qui parlent des actions de sensibilisation, recevant directement les documents de campagne, confrontés à des situations qui émergent dans les services publics (illettrisme de certains de leurs travailleurs et constat d'illettrisme chez des usagers), ils acquièrent ainsi une connaissance de la problématique qui amène petit-à-petit à élaborer des propositions d'actions, voire de stratégie, pour lutter contre l'analphabétisme.

L'ensemble des actions de sensibilisation est mené de manière à stimuler chez les participants une analyse et une réflexion critique autour du phénomène complexe de l'illettrisme. La sensibilisation a donc en partie pour but de mettre sur pied des dispositifs partenariaux au niveau local et sous-régional réunissant des acteurs relais qui, ensemble, pourront mieux sensibiliser l'opinion et mobiliser les acteurs pour trouver et mettre en œuvre des moyens d'action. La mise en réseau favorise la démultiplication intelligente des lieux de formation pour adultes non alphabétisés, avec le souci d'une démarche pédagogique et sociale respectant les personnes et visant à leur donner les moyens de l'autonomie.

Car la solution à la problématique de l'illettrisme ne consiste pas uniquement et systématiquement en une offre de formation. Comme le dit Serge Wagner « aucune activité d'Alpha ne peut, à elle seule, modifier fondamentalement les rapports sociaux qui induisent les analphabétismes, elle peut cependant provoquer des ruptures dans l'ordre établi des critiques et ouvrir des brèches dans la carapace sociale du statu quo inégal ».

Il est important de faire prendre conscience et ceci à tous les niveaux de public, afin d'agir pour lutter contre les discriminations engendrées par l'illettrisme.

7.8. APPEL À PROJETS « ALPHA-CULTURE » EDITION 2008 – EDUCATION PERMANENTE (DG CULTURE)

Une circulaire ministérielle du 19 juillet 2007 met en place un appel à projets annuel et récurrent, « Alpha-Culture ». Cette ligne programmatique a pour objet de favoriser le recours aux langages artistiques dans les modules de cours destinés aux personnes en difficulté face à l'écrit. Elle vise à faciliter l'accès à la culture aux adultes en processus d'alphabetisation. Cette mesure rencontre aussi des objectifs de partage de savoirs, d'échanges multiculturels et de dialogue interculturel. Ce programme, qui s'inscrit dans les compétences de l'Education permanente, est ouvert aux organismes soutenus par la Communauté française, mais aussi la Région wallonne et la COCOF. Tous les arts sont concernés. Les projets sont nécessairement basés sur un partenariat entre deux opérateurs, un organisme de formation et un intervenant culturel.

En janvier 2008, 55 projets ont été déposés. 4 d'entre eux n'étaient pas recevables. Le crédit disponible s'élevait à

60.000 € alors que le montant total des demandes se montait à 103.500 €. Les demandes émanaient à la fois d'organismes relevant de la Communauté française (secteur Jeunesse, écoles de Promotion sociale, associations d'Education permanente) et d'organismes émergeant de la Région wallonne ou de la COCOF (secteur ISP ou secteur social). 27 projets concernaient la Région wallonne et 24 Bruxelles.

Une commission administrative multisectorielle s'est réunie pour sélectionner les projets en mettant l'accent sur leur originalité et leur qualité. Au terme des délibérations, 33 projets ont été choisis, 18 bruxellois et 15 wallons. 7 d'entre eux portaient sur une initiation à une pratique artistique, 18 sur une réalisation collective et 7 sur la diffusion et la promotion. 5 projets sont organisés en milieu carcéral. Les disciplines artistiques concernées sont la musique, le théâtre, l'écriture créative, les arts plastiques et le cinéma d'animation.

Les projets sont très diversifiés, même si plusieurs d'entre eux se rejoignent par l'utilisation du théâtre-action, du conte, de l'art postal et du chant.

Plusieurs projets se détachent davantage par leur originalité et la rigueur de leur conception.

En voici quelques exemples :

- Le projet théâtral du Collectif Alpha, *Autour du procès d'Antigone*, qui s'appuie sur la pièce Antigone de Jean Anouilh pour mener un travail critique de réflexion sur la notion de justice.
- Le projet *Kamishibai* mené par Lire et Ecrire Bruxelles exploitant les ressources culturelles du quartier où l'antenne de cours est située et se basant sur une forme

originale de théâtre narratif inspirée du Japon qui allie arts de la scène, arts plastiques et écriture.

- Le projet *Notre langue de Molière*, mené par le Cactus, alliant appropriation de la langue orale et processus de réflexion sur la condition féminine en s'appuyant sur la pièce « les femmes savantes ».
- Le projet « *L'art et l'homme* » mené par ADEPPI à la prison d'Andenne pour initier les personnes incarcérées aux arts plastiques et ce en lien direct avec les cours d'histoire.
- Le projet coordonné d'exposition de livres, - réalisés dans le cadre d'Alpha Culture par le Ciré et la Maison mosaïque (Vie féminine) -, à la Bibliothèque Hergé à Etterbeek.
- Le projet interculturel et intergénérationnel de Congo Santé permettant à des mamières africaines en processus d'alphabétisation de transmettre leur héritage aux nouvelles générations via un spectacle où elles se racontent.
- Le projet de cinéma d'animation, « *Perdu en ville* », réalisé de a à z par des apprenants du Collectif Alpha de Molenbeek sur base de la scénarisation de récits de vie avec l'accompagnement du CEC Zorobabel.
- Le projet « *Au fil du temps* » de la CASG de la Ligue des familles où les Ateliers de la Banane interviennent pour faciliter une appropriation de la notion de temps via des ateliers alliant arts plastiques et écriture.
- Le projet d'initiation de la Maison du conte de Bruxelles à la Maison de quartier du Roctiau à Charleroi se

crystallisant autour des figures des héros légendaires Nars Eddin Hodja en Turquie et Thyl Uylenspiegel en Belgique pour initier à l'art de raconter.

Compte tenu du laps de temps assez court entre la prise de connaissance de la circulaire en novembre 2007 et le dépôt des projets en janvier 2008, vu le nombre de dossiers déposés, il est probable que la cuvée 2009 sera encore plus originale, plus riche de projets où les enjeux d'éducation permanente, d'appropriation artistique et les objectifs pédagogiques se rejoindront davantage pour dynamiser l'apprentissage de la lecture et de l'écriture.