



Lire et Ecrire



## L' ALPHA ET APRES ?

L' ACCESSIBILITE DES SERVICES D' INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE  
AUX PERSONNES ILLETTRÉES EN RÉGION NAMUROISE

Pol i ti ques d' al phabéti sati on - tr avai l l eurs

Sonja Mottin  
Lire et Ecrire – Namur  
Alpha 5000  
Décembre 2005



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

*« J'ai un projet. Mais je ne sais pas quel chemin prendre. Je ne sais pas comment l'atteindre. »*

*« J'ai peur. J'ai peur d'aller m'inscrire à une formation. »*

*« J'ai l'impression de perdre mon temps. Je me pose des questions d'avenir. J'ai peur pour l'après. »*

*« Pour avoir un travail, c'est difficile car on a toujours trop ou trop peu de diplômés. »*

*« Je voudrais faire une formation en puériculture. J'ai peur car je n'ai pas le diplôme pour rentrer dans cette formation. Pour rentrer en formation « c'est à la tête du client. »*

*« Pour travailler, il faut acquérir un domaine et évoluer dedans ; mais les papiers de séjour me bloquent. »*

*« Avoir un travail, c'est quand j'aurai plus d'assurance et que l'extérieur comprendra ma situation et celle de tous ceux qui ont des difficultés pour lire et écrire. »*

« Participants des cours à Alpha 5000 »

## I. Introduction :

Les témoignages des participants d'Alpha 5000<sup>1</sup> face à leur projet professionnel, amènent l'équipe de notre a.s.b.l. à se questionner sur l'accès à la formation et/ou à l'emploi pour ces personnes éprouvant une ou plusieurs des difficultés suivantes : de lecture, d'écriture, d'expression, d'orthographe, de calcul.

Ainsi, en octobre 2004, avec le soutien de Lire et Ecrire Namur, Alpha 5000 s'est donné une priorité, celle d'établir un état des lieux : Quels sont les services accessibles pour les personnes peu alphabétisées ou illettrées en terme de service d'insertion socioprofessionnelle (ISP), c'est-à-dire pour choisir une orientation professionnelle, pour trouver et entrer en formation qualifiante, pour être accompagné dans sa recherche d'emploi ?

Il a été choisi de recenser différents points de vue par rapport à ce questionnement : celui des personnes peu ou non alphabétisées en formation d'alphabétisation et celui d'opérateurs ISP de la Province de Namur. Ainsi, différentes portes d'entrées structurent cet état des lieux, appelé « La POST - Formation en Alpha ? ».

La notion de Post-formation est entendue comme pont pour « un après » mais aussi la possibilité d'un « à côté » à la formation d'alphabétisation !

En premier lieu, nous donnerons un aperçu des témoignages de participants d'Alpha 5000, en difficulté face à leur projet professionnel, dans lequel nous ferons le lien concret avec la raison d'être de cette recherche.

En second lieu, des éléments de réponse, à la question de l'accessibilité des services ISP, seront présentés. Ce point sera suivi d'un aperçu de passerelles existantes entre opérateurs ISP, pour faciliter le parcours d'insertion de leurs bénéficiaires.

Enfin une dernière partie sera consacrée à des pistes futures à mettre en place pour faciliter le parcours d'insertion des personnes peu ou pas alphabétisées qui désirent trouver une formation et/ou un travail et les perspectives que se donne Alpha 5000, pour l'avenir.

Avant tout de chose, il est important de rappeler certains postulats qui sous tendent cet écrit :

- § L'alphabétisation n'est pas le point de départ obligatoire d'une insertion socioprofessionnelle.
- § Le parcours d'insertion socioprofessionnelle n'est pas linéaire, plusieurs aspects peuvent être travaillé en parallèle.
- § Le projet d'une personne qu'elle soit lettrée ou non n'est pas standard.
- § L'objectif de l'alphabétisation, ce n'est pas forcément d'obtenir les compétences qu'atteste le Certificat d'Etude de Base. C'est « lire, écrire, calculer pour... » !
- § Il existe des personnes illettrées ou peu alphabétisées qui ont une vie professionnelle grâce à d'autres compétences que celle de savoir lire et écrire.
- § Sachant qu'un belge sur dix a des difficultés pour comprendre un texte de la vie quotidienne, la société se doit d'adapter ses services.
- § L'analphabétisme ne veut pas dire impossibilité de réfléchir sur soi, d'apprendre, de travailler...

---

<sup>1</sup> Centre d'alphabétisation pour adultes (cfr. Annexe 0) à [www.alpha5000.be](http://www.alpha5000.be)

## II. Témoignages des participants des cours à Alpha 5000 :

### 1. Echos :

A travers les activités de l'a.s.b.l. les cours, les ateliers ponctuels ... ; les formateurs sont interpellés par les participants. Parmi ceux-ci, certains témoignent d'une volonté de trouver un travail, de trouver une formation mais de ne pas savoir comment s'y prendre. Ils demandent d'être accompagné. Quand ils sont orientés vers un organisme ISP, ils reviennent bien souvent déçus : « Je n'ai pas réussi le test d'entrée pour la formation » ; « Je ne me suis pas faite comprendre, je voulais faire un CV » ; « Je reviens car je n'arrive pas à suivre la formation que j'avais choisie » ...

Il est vrai que l'a.s.b.l. n'offrait pas, en dehors des cours d'alphabétisation, un soutien officiel en terme d'insertion socioprofessionnelle. Néanmoins, il existait un service, qualifié de ponctuel, qui consiste lorsqu'un participant exprime une demande à ce sujet, qu'une personne de l'équipe d'Alpha 5000 ; un stagiaire assistant social ou un formateur ; prend un rôle de relais vers les services ISP extérieurs.

Depuis octobre 2004, il existe un « Relais Social – Emploi – Formation », tenu par une assistante sociale. Alpha 5000 a fait le choix institutionnel de dégager des moyens pour cette action.

### 2. Vérification :

Face à ces interpellations, nous voulions creuser ce point avec les personnes concernées, c'est-à-dire les participants eux-mêmes. Pour entendre leur voix, nous avons été à leur rencontre via une animation d'échanges réalisée dans chacun des différents niveaux de cours. Avant d'aborder les fruits de cet échange, il est intéressant de savoir qui ils sont.

#### a. Les participants, qui sont-ils ?

Ce sont des adultes de tout horizon, que ce soit en terme d'origine, de statut socioprofessionnel, d'histoire. Leur point commun est le fait d'avoir pris la décision de prendre en charge leurs difficultés : de lecture, d'écriture, d'expression, d'orthographe, de calcul, et ce, à travers un projet.

Pour avoir un aperçu, durant l'année 2003, les participants inscrits sont principalement originaires de : Belgique, Italie, France, Maroc, Rwanda, Sénégal, Côte d'Ivoire, Turquie, République Démocratique du Congo.

Les statuts socioprofessionnels auxquels prétendent les participants sont les suivants :

- § Demandeurs d'emploi indemnisés
- § Demandeurs d'emploi non indemnisés
- § Bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale
- § Personnes sans revenu
- § Personnes bénéficiant d'un numéro d'inscription à l'A.W.I.P.H
- § Travailleurs

#### b. « Premiers Echanges » :

##### " Méthode :

Comme dit précédemment, la rencontre s'est faite dans chacun des différents niveaux de cours du centre ; par une animation « Premiers Echanges » réalisée en deux temps. La première étape de l'animation consistait à faire réagir les participants autour d'une phrase : « Après Alpha 5000, je me vois... » ; sur base d'une ficelle<sup>2</sup>. La deuxième étape consistait à faire réagir les participants autour de

---

<sup>2</sup> La parole est guidée par une ficelle. Les personnes se la passent à tour de rôle. Celui qui a la bobine de ficelle en main, a la parole. Chacun choisit à qui il donne la bobine, cela une fois qu'il a fini de parler. Après que chacun se soit exprimé trois fois, on s'arrête sur le dessin de la ficelle, on s'exprime sur ce que cela évoque pour chacun. L'animatrice fait alors le lien avec le thème abordé. Exemples de représentations exprimées par les personnes : chemin de vie, étoile, toile d'araignée, échanges etc.

la formation et de l'emploi par rapport à leur situation personnelle. Chacun des participants, par un tour de table, s'est exprimé sur ces deux points : « Pour moi, le travail, c'est... », « Pour moi, la formation, c'est... ».

Cette activité s'est déroulée dans le courant du mois de décembre 2004, 37 participants y ont participé sur les 63 inscrits.

X Fruits de l'échange :

Cette initiative a mis plusieurs constats en évidence sur les thèmes du projet professionnel, de la formation et de l'emploi :

ž Projet professionnel :

Les participants, après leur passage à Alpha 5000, se voient dans un ou plusieurs des choix suivants :

- § « Ecrire, lire, calculer sans faute »
- § « Parler le français sans faute »
- § « Avoir mon CEB »
- § « Retourner au pays »
- § « Avoir des contacts »
- § « Etre bien »
- § « S'ennuyer »
- § « Etre plus instruit »
- § « Je ne sais pas »
- § « Se marier »
- § « Partager mon savoir à mes enfants »
- § « Voyager »
- § « Gagner au Lotto »
- § « être indépendante face à l'écrit »
- § « S'occuper des autres »
- § « S'occuper de son « Chez soi » »
- § « Etre dans la vie en société »
- § « Habiter seul »
- § « Revenir à Alpha 5000 »
- § « Aboutir à mes projets »
- § « S'ouvrir encore plus aux autres »
- § « Chercher et suivre une formation »
- § « Rechercher et avoir un travail »

Suite à l'animation, nous avons remarqué qu'il n'est pas évident de parler de projet.

Parmi ces choix et l'animation en général, il est évident de remarquer que certains n'ont pas de projet d'avenir, certains ont des projets précis et parmi ceux-ci certains ont un projet qui tourne autour de la formation et/ou de l'emploi.

Sur base des témoignages relevés lors de la première partie de l'animation, 15 participants se sont exprimés, à ce moment-là, sur le thème de la formation.

Parmi ces personnes :

- § Certains ont exprimé vouloir suivre une formation différente d'une formation en alphabétisation ;
- § Certains ont exprimé vouloir suivre une formation en alphabétisation, dont les uns reviendraient à Alpha 5000 et d'autres iraient dans un autre centre d'alphabétisation.
- § Certains ont exprimé vouloir suivre une formation mais ne savent pas dans quelle orientation.

Il a pu être relevé, par rapport aux personnes qui souhaitent suivre une formation dans un autre secteur que l'alphabétisation, des domaines exprimés avec leurs propres mots :

- § « cuisine »

- § « horticulture »
- § « infirmière »
- § « coiffeuse »
- § « pédicure »
- § « couture »
- § « enfant »

Sur le thème du travail, à ce moment-là de l'échange, 6 personnes ont exprimé vouloir trouver un travail, dans les domaines suivants également exprimés avec leurs propres mots :

- § « Professeur de français dans son pays d'origine »
- § « Cuisine »
- § « Commerce »
- § « Enfant »
- § « Ouvrir un restaurant »
- § « Auxiliaire polyvalente »
- § « Soins des animaux »

ž Formation :

Suite à la deuxième partie de l'animation, les personnes ont exprimé les représentations suivantes, face au thème de la formation :

- § vouloir suivre une formation précise, après Alpha 5000
- § vouloir suivre une formation en alphabétisation
- § vouloir suivre n'importe quelle formation
- § avoir envie d'en suivre une mais ne savent pas laquelle
- § avoir envie de suivre une formation mais sont empêchés par des obstacles
- § par rapport à leur situation, c'était inutile de faire une formation
- § venaient de terminer une formation
- § allaient commencer une formation

Les formations souhaitées et relevées dans leurs propres mots, sont les suivantes :

- § « Informatique »
- § « Commerce »
- § « Pédicure »
- § « Soins des animaux »
- § « Routeur »
- § « Surveillant de bus »
- § « Social »
- § « Langue »
- § « Cuisine »
- § « Puériculture »
- § « Décoratrice intérieur »
- § « Comprendre son courrier »
- § « Football »
- § « Menuiserie »
- § « Horticulture »

ž Emploi :

Sur le thème du travail, les participants expriment :

- § vouloir travailler
- § vouloir trouver un travail dans un domaine précis
- § avoir un travail actuellement
- § avoir déjà eu un emploi
- § vouloir un travail mais sont empêchés par des obstacles
- § ne pas être concernés par le travail
- § ne jamais avoir travaillé
- § n'avoir pas réfléchi à cela

- § qu'il faut faire une formation pour travailler
- § ne pas savoir donner de représentations personnelles

Les emplois souhaités et retranscrits dans leurs propres mots, sont les suivants :

- § « Petits boulots où il ne faut pas de gros diplômes »
- § « Vrai emploi »
- § « Auxiliaire polyvalente »
- § « Professeur de français dans le pays d'origine »
- § « Hôtesse de l'air »
- § « Puéricultrice »
- § « Horticulture »
- § « Travailler avec un ordinateur »
- § « Ménage »
- § « Coiffure »
- § « Enfant »
- § « Technicienne de surface »
- § « Vente de vêtements »

c. « Atelier Echanges »

" Méthode :

Suite à ce premier contact, nous avons voulu aller plus loin dans la compréhension de leurs situations face à l'orientation, à la formation et/ou à l'emploi. Nous avons donc, dans un second temps, proposé un atelier d'échange sur le thème de « *L'emploi, la formation, l'orientation, mon projet professionnel, moi, et Alpha 5000* ».

Il a été présenté aux participants de la manière suivante :

« Suite aux animations de décembre, nous avons observé, dans les groupes, un grand nombre de personnes qui sont à la recherche d'un travail, et/ou d'une formation ou encore en réflexion par rapport à un projet professionnel.

Face à cela, nous organisons une après-midi, le vendredi 18 février 2005, ici à alpha 5000, de réflexion sur comment alpha 5000 peut vous aider soit dans votre recherche d'emploi, dans votre recherche de formation ou encore dans votre recherche de projet professionnel.

Nous avons besoin de votre avis afin de savoir ce qui est le plus efficace à mettre en place pour pouvoir réellement vous accompagner dans ces démarches... »

Cet atelier s'est donc présenté sous forme d'une après-midi de réflexion, avec 6 participants désireux d'y contribuer et disponibles (cfr. Annexe 1).

X Fruits de l'échange :

Après une présentation de chacun, nous nous sommes mis d'accord sur ce que le groupe entendait par « projet professionnel ». Pour information, il a été cité les éléments suivants :

Le projet professionnel, pour nous c'est...

- § Apprendre dans le but de trouver un emploi.
- § Projet = but.
- § Professionnel = travail.
- § C'est le but que l'on veut atteindre avec un travail.
- § C'est trouver un emploi qu'on aime.
- § C'est un but mais pas par obligation.
- § Mon projet, c'est ouvrir ma taverne. Un projet professionnel, c'est personnel. Il y a des démarches à effectuer.
- § Ce sont des démarches administratives.
- § C'est un but personnel pour aller vers l'emploi.
- § Il faut réfléchir sur soi, faire des études.
- § C'est un but personnel, une réflexion sur soi par rapport au travail.

Ensuite, avec l'accord de chacun, nous avons retenu la définition suivante :

Un projet professionnel, c'est :

- F Un but (objectif) personnel
- F Pour aller vers un emploi
- F En effectuant des démarches (études, administratifs, formations, réflexions ...)

Il était intéressant de savoir quels étaient leurs sentiments face à leurs projets professionnels, les démarches qu'ils avaient déjà entreprises pour l'atteindre et celles qu'ils imaginaient encore à réaliser ; pour aborder la question initiale : Comment Alpha 5000 peut vous aider dans l'élaboration de votre projet professionnel et/ou dans sa mise en place ?

Les sentiments exprimés par rapport aux projets professionnels de chacun ont été les suivants :

- § « C'est long. Je fais tourner les choses un peu dans tous les sens ; pas que dans le monde du travail. »
- § « J'ai un projet. Mais je ne sais pas quel chemin prendre. Je ne sais pas comment l'atteindre. »
- § « J'ai besoin d'un soutien, d'être avec d'autres pour avoir un projet. »
- § « J'ai l'impression de perdre mon temps. Je me pose des questions d'avenir. J'ai peur pour l'après. »
- § « C'est pas toujours évident d'être motivé et d'atteindre le but. »
- § « J'ai peur. J'ai peur d'aller m'inscrire à une formation. »
- § « J'ai peur de mal parler le français et de mal l'écrire. »

Les démarches qu'ils ont déjà entreprises pour tenter d'atteindre leurs projets professionnels sont les suivantes :

- § « Les démarches prennent du temps. J'ai déjà été à Carrefour Formation pour connaître les démarches que je dois faire pour ouvrir ma boîte. J'ai déjà été au Forem, à l'Onem, sur Internet chez moi, à mon syndicat, au Cenam... Je fais ces démarches car une personne de mon entourage a fait les mêmes démarches. »
- § « J'ai eu un déclic un jour et j'ai pris le train pour aller à Carrefour formation qui m'a orienté vers Alpha 5000. J'ai essayé une formation d'aide familiale mais j'étais trop réservée. Je n'ai pas su me débrouiller. »
- § « Carrefour Formation m'a dit de d'abord aller chez Alpha 5000, ensuite je dois y retourner pour voir ce que je pourrais faire. »
- § « J'ai demandé à travailler et j'attends des réponses. Je suis venue à Alpha 5000 pour corriger mes fautes. Sinon, je n'ai pas fait beaucoup de démarches. Ça fait pas longtemps que je suis ici, je ne connais pas les lieux. »
- § « J'ai envoyé beaucoup de CV et je n'ai pas reçu beaucoup de réponses. Mais certaines réponses étaient franches, je suis chômeuse non indemnisée et je ne rentre pas dans les plans d'aides à l'embauche. J'ai déjà téléphoné pour des renseignements sur des formations. J'ai aussi baissé les bras pendant deux ans. Je suis suivie à Synergie Emploi, peut-être que j'aurai un contrat Art 60. »
- § « Je n'ai pas de projet, je soutiens le projet de mon mari. Je viens à Alpha 5000 pour exercer ma mémoire. »

Les démarches qu'ils pensent devoir encore faire sont les suivantes :

- § « Faire une étude du marché, trouver un emplacement, aller au Cefor, m'inscrire à une formation. »
- § « Réussir mes examens, chercher un travail. »
- § « Je voudrais faire une formation pour avoir confiance en moi, mais je sais pas si cela existe. Ce serait déjà ça ; après on verra. »
- § « M'habituer, me renseigner, réfléchir. »
- § « J'attends de pouvoir réussir ma formation en informatique de base. »

Suite à cela, un travail, en sous-groupe, sur leurs attentes par rapport à Alpha 5000 vis-à-vis de l'insertion socioprofessionnelle a pu commencer. Nous avons d'abord écouté les pistes qu'ils envisageaient. Elles sont les suivantes :

Sous-groupe 1 :

- § « Avoir une transition entre alpha 5000 « relax » et d'autres formations extérieures « dures ». »
- § « Avoir une reconnaissance officielle de notre passage à Alpha 5000. »
- § « Faire des ateliers pour apprendre à s'exprimer, à avoir confiance en soi. »
- § « Faire des ateliers récréatifs, pour se détendre. »
- § « Se faire engager par Alpha 5000. »
- § « Avoir un psychologue. »
- § « Apprendre aux autres le respect. »
- § « Faire une information sur des métiers. »

Sous-groupe 2 :

- § « Avoir plus de professionnels qui sont qualifiés dans le domaine pour donner plus de poids à l'a.s.b.l par rapport à l'extérieur. »
- § « Engager des assistants sociaux car ils peuvent nous apporter des informations complémentaires lorsqu'on a un problème. »
- § « Elargir la certification, avoir plus que le CEB. »
- § « Faire des choses pour améliorer ma confiance en moi. »
- § « Faire attention, faire des animations sur la réflexion sur soi c'est dangereux. Cela pourrait réveiller des choses du passé et on ne veut pas. »
- § « Nous préparer à un entretien d'embauche, pour avoir moins peur et plus de confiance en soi. »

Par la suite, nous avons proposé de réagir face à des propositions qu'Alpha 5000 se voyait mettre en œuvre notamment en partenariat avec des organismes ISP extérieurs. Les pistes retenues, par les personnes de cet atelier, sont les suivantes :

- § Modules « Prendre conscience de ses compétences »
- § Visites d'entreprises
- § Modules « Construction d'un CV »
- § Modules « Confiance en soi »
- § Modules « Réflexion sur soi »
- § Accompagnement individuel
- § Immersion en entreprises
- § Module « Réflexion sur un projet »

d. Atelier « Questions de Société » :

Suivant leurs objectifs, les participants, du centre, peuvent en plus des groupes d'apprentissage du français, choisir un atelier (Mathématique, Préparation au CEB, Informatique, Ecriture ...) dont l'atelier Questions de Société. Les objectifs, de ce dernier, sont de réfléchir sur le fonctionnement de la société, de prendre conscience du pouvoir d'action de chacun.

Dans le courant du mois de février 2005, ce groupe de participants a travaillé des questions sur le thème de l'emploi. Un apport en plus pour apercevoir leurs points de vue sur le sujet. Ces questions ont également été portées au Réseau Wallon de lutte Contre la Pauvreté<sup>3</sup>. Elles sont en annexe (cfr. Annexe 2).

e. Atelier « Trouver son chemin » :

Dans le passé, une personne ressource, extérieure du centre, a proposé un module « Trouver son chemin ». L'objectif était de faire découvrir ou redécouvrir aux participants « qui ils sont ». Un travail sur la confiance en soi avait été entamé. Le contexte n'avait pas permis de suite.

Cependant l'animateur ressort des éléments de sa pratique, sur ce module pour des personnes peu ou non alphabétisées :

- Prendre du temps

<sup>3</sup> Le « Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté » est un acteur-rassembleur d'associations pour agir contre la pauvreté en Région Wallonne. Leurs actions s'exercent dans des domaines variés : droit au logement, alphabétisation, entreprise d'insertion professionnelle ...

- Un groupe de maximum 6 personnes
- Travailler autant en individuel, en groupe et en sous-groupe
- Traduire les bases du module, composées d'outils écrits par des outils oraux
- Un suivi est nécessaire

f. « Relais Social Emploi Formation », en quelques mots :

La fonction du Relais se pense bien en terme de relais. Un lieu tremplin où les participants peuvent trouver des réponses aux questions qu'ils se posent aux quotidiens (administratif, logement, droits, devoirs, emploi, formation...) en apprenant ou en réapprenant à être autonome dans leur recherche sauf dans des situations d'urgence où pour le bien de la personne, il est préférable parfois d'éviter d'assimiler gain d'autonomie et résolution de problème (maltraitance ...).

Les services que peut proposer le « Relais Social Emploi Formation » sont en fonction de la situation du participant. Il s'agit d'une écoute de la demande et des demandes sous entendues accompagnés de services qui peuvent être :

- Une recherche d'information, de solutions aux questions posées
- Un accompagnement physique dans un service social, une administration, une institution.
- Une orientation vers un service adéquat
- Une aide administrative
- ...

Le Relais ne se substitue pas aux services existants, il les complète par la prise en compte des spécificités du public. Ceci se fait en créant des passerelles vers l'extérieur d'Alpha 5000. Cela doit permettre à long terme aux participants de transposer les démarches d'une résolution de problème, d'une recherche d'informations pour d'autres questionnements.

3. Nos constats :

L'analyse de ces échanges a mis en évidence différents aspects non négligeables, pour comprendre les réalités des participants face à leur projet professionnel, sa construction et sa mise en place.

Un projet professionnel n'est pas défini par tous, ceci pour mille et une raisons de la vie privée (difficultés financières, santé, immigration, culture...), mais aussi pour les raisons suivantes :

- . Le parcours des personnes vers l'emploi est long. Une fois qu'elles sortiront d'une formation en alphabétisation, certaines n'auront pas eu l'occasion de choisir une orientation professionnelle si elles souhaitaient être accompagnée dans cette démarche ;
- . L'alphabétisation est encore trop souvent vue comme le point de départ d'une insertion socioprofessionnelle, dans un parcours linéaire ;
- . Les préjugés sur les personnes analphabètes sont encore très présents : « ils ne savent pas réfléchir sur eux, ils ne savent pas apprendre, ils ne sont pas motivés »... ;
- . Le manque de confiance en eux, manque que les participants expriment pour entreprendre des démarches ;
- . Les participants ont des représentations éloignées du monde de l'emploi et de la formation. Une des conséquences relevées dû au manque d'information et à la désinformation sont l'émergence de préjugés sur l'accès à l'emploi et la formation. A titre d'exemple : « Pour rentrer en formation, c'est à la tête du client ». Cette incompréhension amène à un sentiment d'inaccessibilité.

- . Les illettrés rencontrent de nombreuses difficultés pour accéder aux services de l'insertion socioprofessionnelle où tout passe par la réflexion écrite ou la lecture ;
- . L'accès à l'emploi et à la formation n'est pas donné à tous, ceci malgré leur volonté. Cela vaut notamment pour des personnes issues de l'immigration qui n'ont pas droit à un permis de travail, ou encore les personnes qui ont peur de prendre le risque de perdre le peu de moyens (aide sociale...) qu'elles ont actuellement ; contre un emploi précaire, un temps partiel et/ou un contrat à durée déterminée ;
- . Le peu ou le manque de diplôme officiel leur ferme des portes. D'après eux, ils n'ont pas accès aux formations qualifiantes ;
- . L'emploi est vu, par certains, comme un besoin de remédier à leurs difficultés financières pour s'en sortir ; pour d'autres, comme un moyen de transposer leurs apprentissages. Pour d'autres encore comme un moyen pour ne plus porter l'étiquette de chômeur.

Des freins non spécifiques aux personnes en difficultés avec la lecture et l'écriture ont également été relevés :

- . Des problèmes de santé ;
- . Des difficultés de mobilité (permis de conduire, moyen de transport, coût des déplacements, offre inexistante de service près du domicile...) ;
- . Des difficultés de garde d'enfants ;
- . Le manque de diplôme ou diplôme trop peu élevé ;
- . Le peu d'autonomie, de confiance en soi ;
- . Les perceptions culturelles différentes du monde de l'emploi et de la formation.

Toutefois, nous avons observé des éléments moteurs et facilitateurs, à savoir :

- . La confiance en soi pour s'exprimer oralement ;
- . La confiance en ses capacités ;
- . La capacité d'être autonome pour entreprendre des démarches telles qu'obtenir les informations nécessaires pour chercher un emploi ;
- . Les capacités cognitives (mémoire, logique, repères dans le temps et dans l'espace...) ;
- . La reconnaissance et l'exigence d'autres compétences que la maîtrise de l'écriture et de la lecture pour accéder à une formation ou exercer un emploi ;
- . La possibilité de travailler son projet professionnel et sa mise en place à côté d'une formation d'alphabétisation.

La prise en compte de ces difficultés et de ces facilitateurs permettra de répondre avec une meilleure adéquation aux demandes et aux besoins de soutien des personnes en formation d'alphabétisation dans leur insertion socioprofessionnelle. Nous sommes donc partis des pistes construites dans le cadre des ateliers cité supra.

Ainsi à ce stade, nous pressentons qu'il nous faut nous interroger sur comment :

- ∅ Proposer un travail sur prendre conscience de ses compétences, de ses besoins et de ses souhaits mais aussi de ses limites ;
- ∅ Proposer un travail de découverte de la réalité du monde de la formation et de l'emploi ;
- ∅ Proposer un travail de réflexion et d'expression d'un projet professionnel ;
- ∅ Proposer un travail sur la confiance en soi, à transposer en dehors du centre d'alphabétisation ;
- ∅ Proposer la possibilité d'un stage d'immersion ;
- ∅ Sensibiliser les professionnels des opérateurs ISP aux spécificités des personnes peu ou non alphabétisées.

Ceci serait à construire et à structurer, en créant des collaborations, avec des opérateurs ISP, de la région.

Il faut préciser que dans ce travail nous n'avons entendu que la voix des personnes peu ou non alphabétisées en formation d'alphabétisation. Quant est il des personnes qui ne sont pas dans une démarche d'alphabétisation, quels sont leurs besoins en la matière ? Nous pouvons faire l'hypothèse qu'ils rencontrent les mêmes difficultés.

### III. La POST - Formation en Alpha?

#### 1. Introduction :

Le but de cette partie, dans un premier temps, est de montrer ce qui est accessible pour les personnes en formation d'alphabétisation demandeuses d'un accompagnement socioprofessionnelle, pour après ou pendant leur formation. Dans un deuxième temps, c'est de mettre en évidence des exemples de passerelles formelles ou informelles de certains « Opérateurs ISP », qui facilitent l'accès de leurs services aux personnes peu ou non alphabétisées et/ou à d'autres publics. Et ce, afin de s'en enrichir pour établir un travail futur de collaboration pour que tous aient le droit d'avoir les mêmes chances d'accéder à l'emploi et à la formation.

Il se pose ainsi deux questions :

- Quels sont les services accessibles et inaccessibles pour les personnes peu ou non alphabétisées en terme d'insertion socioprofessionnelle ?
- Qu'existe-t-il en matière de passerelles pour faciliter l'insertion socioprofessionnelle des publics fragilisés dont les personnes peu ou non alphabétisées ?

Ces questions trouvent des éléments de réponse, par la contribution de 30 « Opérateurs ISP » de la Province de Namur, que nous tenons à remercier.

#### 2. Préambules :

Tout d'abord avant de donner notre point de vue, il faut avoir à l'esprit les préambules suivants :

Il est entendu par « Services d'insertion socioprofessionnelle » ; des services qu'un Organisme d'Insertion SocioProfessionnelle (OISP), un Service Public, une Entreprise de Formation par le Travail... met à disposition pour un public spécifique dont les objectifs peuvent être sous la forme des services suivant : proposer un accompagnement pour choisir une orientation professionnelle, pour trouver et entrer en formation qualifiante, pour une recherche d'emploi ?

Nous avons, donc, été à la rencontre de 30 de ces organismes, appelé « Organismes ou Opérateurs ISP » dans ce contexte.

A savoir :

- A l'Ovradge
- AFICo
- CAPES
- Carrefour Formation
- CEFA Asty Moulin
- Centre Mosan
- CET
- Espace Communautaire MJC
- Espace Formation
- Espace Insertion
- Espaces
- Forem – CAP
- Forem – COP
- Forem – CRE
- Forem Formation
- Forem – Maison de l'emploi
- Forma
- GABS
- IEPS
- JAT
- La Maison de Géronsart
- MIRENA
- Nouveau Saint Servais
- Phénix Insertion
- Quelque chose à faire
- Retravailler Namur
- SEL
- Synergie Emploi
- TRACE !
- Vis-à-Vis

Méthode :

Un entretien de plus ou moins une heure, avec chacun d'entre eux, guidé par une grille de lecture (cfr. Annexe 3) a permis de relever des pratiques. Celles-ci sont classées sous forme de tableaux, suivis d'observations.

Les « Opérateurs ISP » ont des objectifs et des actions respectifs qui entrent en jeu dans les éléments de réponses, aux deux questions ci-dessus. Il n'est pas évident d'être bref et précis pour les présenter, mais nous ne pouvons en faire l'économie. Voici, un aperçu du fondement de chacun, en annexe (cfr. Annexe 4).

Il est entendu par « Personnes peu ou non alphabétisées » ; les personnes qui n'ont pas acquis l'ensemble des compétences de bases qu'atteste le Certificat d'Enseignement de Base (CEB) dans la branche Français. Ainsi, il se peut donc que des personnes aient le CEB et même le Certificat de l'Enseignement Secondaire Inférieur (CESI) sans en avoir intégré les préceptes. Ces compétences de base ont été étudiées et classées sous la forme de quatre niveaux d'alphabétisation (cfr. Annexe 5), par un travail en partenariat de 5 associations<sup>4</sup> travaillant pour le droit à l'alphabétisation au sein du réseau Lire et Ecrire Namur. Une personne illettrée est une personne non alphabétisée.

Il est entendu par service « Accessible » ; un service qui tient compte des spécificités du public peu ou non alphabétisé, dans ses actions (outils, pédagogies, approches etc.), et ce, dans le but de lui proposer un service adapté et de pouvoir en bénéficier à 100 %. Il est entendu par service « Inaccessible » ; un service ISP non adapté à un public peu ou pas alphabétisé quelque soit les raisons.

Il est entendu par « Passerelles », un lien formel ou informel, entre « Opérateurs ISP », qui met en place une succession d'intermédiaires et de pratiques organisés, avec les spécificités du public. Cela suppose une connaissance mutuelle entre opérateurs et une relation de confiance réciproque.

Il est entendu par « Insertion socioprofessionnelle », l'accès à une qualification professionnelle et/ou à un emploi rémunéré. Cet accès est vu, en théorie, comme un accompagnement individualisé des personnes dans leurs démarches et les étapes à poursuivre pour accéder à un emploi, ou se restabiliser sur le marché de l'emploi.

3. Quels sont les services accessibles ou inaccessibles pour les personnes peu ou non alphabétisées en terme d'insertion socioprofessionnelle ?

Pour répondre à cette question, trois critères interdépendants ont été déterminés :

- o Profil de la personne pouvant bénéficier du service de l'opérateur ISP (Age, sexe, diplôme, statut socioprofessionnel, spécificités)
- o Niveaux en expression de la langue française, en lecture et en écriture de la langue française et en arithmétique, demandés afin de pouvoir recevoir le service.
- o Epreuves à réussir pour recevoir le service (séance d'information, stage, entretien, test ...)

Chaque opérateur s'est exprimé à ce sujet, selon la grille de lecture. Celle-ci, après analyse, a été transposée sous forme de tableau. Ces données, comme celles qui suivront, ont été utilisées, non pas pour évaluer le travail de chacun mais bien pour montrer les zones de travail à investir. L'objectif est bien d'améliorer le parcours d'insertion des personnes avec leurs spécificités.

a. Tableau : Opérateurs ISP / Profil du public bénéficiaire

Ce tableau (cfr. Annexe 6) met en avant le profil des personnes qui peuvent avoir accès aux services de l'Opérateur.

---

<sup>4</sup> Ces associations sont : Alpha 5000, Centre d'Action Interculturelle, Centre d'Information et d'Education Populaire, Lire et Ecrire Namur, Vie Féminine.

Ainsi pour un exemple de lecture : « Le Centre Européen du Travail (CET) accueille dans leurs formations, des hommes et des femmes, demandeurs d'emploi, âgés d'au moins 18 ans, qui n'ont pas obtenu leur CESS<sup>5</sup> ; ceci est fonction du décret des EFT. La motivation et la ponctualité sont des critères qui rentrent en jeu. »

Il en ressort comme observations sur l'ensemble des opérateurs :

- Certains critères (âge, sexe, diplôme, statut socioprofessionnel, pourcentage d'handicap d'une personne défini par l'A.W.I.P.H,...) sont objectifs ; il y a un accord commun sur leur valeur. D'autres critères (motivation, rencontrer des difficultés importantes d'insertion sur le marché de l'emploi, personne peu qualifiée...) ne sont pas objectifs. Ils dépendent d'un point de vue qui n'est pas commun à tous. Comment ne pas se sentir alors discriminé quand on remplit les critères mais qu'on n'est pas accepté ? Ceci explique, en partie, le sentiment de la part de certains : « Pour rentrer en formation, c'est à la tête du client », « Je ne comprends pas pourquoi je n'ai pas été accepté »... Cela implique, comme on l'a observé, dans nos groupes à Alpha 5000, une démotivation et un sentiment d'inaccessibilité vers la formation qualifiante et vers l'emploi.
- Lors de l'entretien, certains opérateurs ne spécifient pas tous les critères, dans l'accès à leurs services. Certains parce qu'ils n'en tiennent pas compte mais est-ce le cas pour tous ?
- A première vue, les critères de refus ne sont jamais énoncés.

b. Tableau : Opérateurs ISP / Niveaux

Ce tableau (cfr. Annexe 7) met en avant les niveaux : d'expression de la langue française, de lecture et d'écriture du français, et de compétences en mathématiques, des personnes qui peuvent avoir accès aux services de l'Opérateur.

Ainsi pour un exemple de lecture : « Pour suivre les formations du CET/Bureautique, la personne doit pouvoir maîtriser la langue française et avoir les bases en lecture et écriture. »

Il en ressort comme observations sur l'ensemble des opérateurs :

- Ces niveaux, demandés de manière formelle ou informelle, par certains opérateurs ne sont pas objectifs. Aucun accord sur le langage et son sens n'est donné.  
Exemples : Que veut dire « Savoir utiliser la langue française », « Avoir les bases en mathématique », « Avoir le niveau minimum en lecture et écriture », « Savoir parler, lire et écrire le français », « Avoir le niveau suffisant pour suivre la formation », « Avoir les pré-requis en lecture et en écriture », ... ?
- Certains opérateurs décrivent comme niveaux à avoir ; des savoirs basés sur un langage commun, partagé par plusieurs : « Avoir les bases de troisième primaire », « Avoir le niveau 4, en alpha » dont le sens n'est pas clair pour toute le monde. Qu'est-ce que le niveau de la troisième primaire, qu'est-ce que le niveau 4 en alpha ?
- Certains opérateurs ne doivent pas tenir compte de ces niveaux dans l'accès aux services qu'ils proposent car leur offre, selon eux, est accessible à tout public.
- Certains opérateurs ne spécifient pas si ces niveaux sont importants dans l'accès à leurs services.
- Les niveaux auxquels doivent prétendre les candidats ne sont pas explicites, dans l'offre des services. Cela implique une démotivation pour les personnes qui n'y ont pas accès, car elles n'étaient pas informées de cette condition d'admission.

---

<sup>5</sup> CESS = Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur

c. Tableau : Opérateurs ISP / Epreuves

Ce tableau (cfr. Annexe 8) met en avant les épreuves que doivent réussir les personnes pour avoir accès à un service ISP.

Ainsi pour un exemple de lecture : « Les épreuves, à passer pour être accepté aux formations du CET, sont les suivantes : En plus de correspondre au profil, sauf 20 % de dérogation par rapport au décret OISP, il faut assister à une séance d'information où est proposé, à la personne intéressée, un entretien dans les jours qui suivent. Lors de l'entretien, le CET voit si la personne est motivée ou non. La personne doit également faire une dictée. Les résultats de la dictée et de l'entretien détermineront si la personne a les bases pour pouvoir suivre la formation. »

Il en ressort comme observations sur l'ensemble des opérateurs :

- Certains opérateurs mettent en place un système d'admission à passer, par des épreuves objectives : test, stage... ; et par des épreuves semi - objectives : entretien. D'autres n'en mettent pas en place.
- Certains opérateurs mettent des épreuves, dans le but de faire un tri des candidatures et de prendre les élites. Pour d'autres, c'est pour être certains que la personne puisse bénéficier au mieux de l'aide et ainsi pouvoir la suivre. Pour d'autres encore, les épreuves servent à mettre en œuvre une offre adaptée à la personne. Dans ce cas, l'opérateur est disposé à le faire pour diverses raisons.

d. Pour l'ensemble des trois tableaux :

Les données d'un tableau, pour rappel, doivent être lues aux regards des deux autres et ce en ayant en tête les enjeux de chacun des opérateurs.

- Certains opérateurs ne mesurent pas les acquis auxquels les personnes doivent prétendre pour pouvoir recevoir le service de l'Opérateur. Ceci est observable si le tableau des niveaux et le tableau des épreuves sont lus en parallèle.
- Certains opérateurs ne détaillent pas certains critères qui, en creusant plus loin, se révèlent déterminants.
- D'après les échanges, avec les opérateurs ; certains ne peuvent pas adapter leur offre de service à un public peu ou non alphabétisé car cela n'est pas possible actuellement, pour diverses raisons (exemples : par leurs missions, par manque d'outils adaptés, par manque de moyens financiers, pour éviter la mise en retrait de ce public dans leur association, par manque de temps...)

e. Conclusions :

Pour répondre à la question : Quels sont les services accessibles pour les personnes peu ou non alphabétisées en terme de service d'insertion socioprofessionnelle. Cela n'a pas été évident du tout.

Il est plus facile de dire ce qui est inaccessible en se référant aux opérateurs qui ont recours à l'écriture et la lecture. Mais parmi ceux-ci, certains tentent d'adapter leur service dans la mesure où c'est possible. En pratique, lorsqu'ils refusent l'accès aux personnes peu ou non alphabétisées, c'est qu'ils sont en manque d'outils, en manque de moyens pédagogiques, en manque de temps mais aussi qu'ils craignent de faire vivre ou revivre des expériences d'échec à ces personnes. Il est vrai que les compétences de base sont la plupart du temps une exigence du marché de l'emploi.

Nous constatons donc que, pour toutes ces raisons, peu d'opérateurs expriment leur volonté de mettre en œuvre une offre adaptée.

Le but est bien, de montrer les manques d'offres d'aide à l'insertion socioprofessionnelle dans le parcours d'insertion, pour les personnes peu ou pas alphabétisées ; et ce, afin de définir les zones de travail à investir.

Notre point de vue est qu'il faut mettre en place, dès l'entrée en formation en alphabétisation, un espace libre de réflexion sur soi, par rapport à son projet professionnel. L'accès libre de guidance, d'aide à l'orientation professionnelle avec la

mise en place de méthodes adaptées pour un public peu ou non alphabétisé ; et les outils qui vont avec ; et ce, avec les opérateurs ISP de la région. Tout en privilégiant un accompagnement bien spécifique pour régler les problèmes quotidiens et ainsi permettre aux personnes demandeuses d'être disposées à définir leur projet professionnel et de le mettre en place.

Des expériences ont déjà été menées, elles doivent servir de base.

Un « Langage commun » est à construire entre opérateurs ISP, et entre le public et les opérateurs ISP. Ceci pourrait permettre d'améliorer la visibilité de l'accès des services ISP.

Une prise de responsabilité de la part des opérateurs ISP quant à l'accessibilité de leurs services doit se faire.

4. Qu'existe-t-il en matière de passerelles pour faciliter l'insertion socioprofessionnelle des personnes peu ou non alphabétisées ?

Actuellement, cette question ne trouvera pas de réponse. En effet, l'état des lieux, à la base, n'avait pas les questions et les items adéquats. Nous nous en sommes rendu compte, et, nous avons, tout de même, tenu à échanger, sur le sujet des passerelles<sup>6</sup>, avec les différents opérateurs. Il en ressort des éléments qui pourraient alimenter la création d'un questionnaire, à proposer aux opérateurs.

Les informations suivantes ont été relevées des pratiques, de façon aléatoire ; selon ce que l'opérateur voulait échanger, autour de ce qu'il entendait par passerelles.

a. Partenariats formels :

§ Circulation de l'information

Il s'agit de conventions entre opérateurs dont le but est de permettre une meilleure information de l'existence des services de chacun, de leurs publics respectifs, des nouveaux outils de travail...

Exemple : Collaboration Carrefour Formation, Réseau Espace Insertion Dinant...

§ Réflexion

Il s'agit de rencontre de groupes de travail entre opérateurs.

Exemple : CAIPS, CNFA, Table de l'Oriente du Forem...

§ Avantage financier

Il s'agit de conventions entre opérateurs qui permettent, aux publics communs, de bénéficier d'avantages financiers.

Exemple : Convention F70 bis avec le Forem

§ Filière Formelle

Il s'agit de conventions formelles qui permettent de passer le relais, d'un public, une fois qu'il a un certain profil, vers un autre opérateur.

Exemple : CPAS de Ciney vers Asbl A l'Ovrage, CPAS de Namur vers Synergie Emploi, MIRENA vers Trace Interim, CAI vers IEPS, Forma et Alpha 5000...

§ Expérience pilote

Il s'agit d'opérateurs qui créent de nouveau moyen de collaboration avec d'autres opérateurs, pour sensibiliser des publics.

Exemple : « Fais voir ta formation » par le NSS.

§ Deux casquettes

Il s'agit d'opérateurs qui ont dans leur équipe de travailleurs, des personnes qui ont deux casquettes. Ceci facilite le relais vers d'autres opérateurs.

<sup>6</sup> Ce qui est entendu par « passerelles » a été développé à la page 13.

Exemple : A Carrefour Formation, chaque membre de l'équipe travaille à temps partiel dans un autre organisme ISP.

§ Décentralisation

Il s'agit d'opérateurs qui se déplacent, chez d'autres opérateurs, pour proposer leurs services, à leur public.

Exemple : Carrefour Formation se décentralise à la Maison de l'emploi de Gembloux.

§ Subvention

Il s'agit de partenariats qui se créent à la base de subventionnement de projet. Ils partagent des objectifs communs, pour un public commun.

Exemple : Projet Convention National pour l'Emploi

§ Sensibilisation

Il s'agit d'opérateurs qui ont relevés l'importance d'une problématique et qui sensibilisent d'autres opérateurs à la prendre en compte.

Exemple : Lire et Ecrire Namur sensibilise à la problématique de l'analphabétisme des opérateurs ISP dont Quelque Chose à Faire, Espaces, A l'Ovradge...

§ Mise en place d'un service

Il s'agit d'opérateurs qui, pour offrir un service, doivent faire des conventions avec d'autres.

Exemple : Convention de stage en entreprise

b. Partenariats informels :

§ Filières informelles

Il s'agit d'opérateurs amenés à se rencontrer dans le cadre de conventions. Ces espaces leurs permettent de mieux se connaître et ainsi développer des filières les uns vers les autres ; dans l'intérêt de leur public.

Exemple : Vis-à-Vis vers Espace Formation ou Espace Formation vers Vis-à-Vis

§ Prospection/Echange

Il s'agit d'opérateurs qui s'informent de ce qui existe chez d'autres et s'alimentent réciproquement de leurs expériences. L'objectif est d'offrir des services toujours mieux adaptés à leurs publics.

Exemple : EC des Balances et SOVALUE du Brabant Wallon

5. Nos constats :

Un manque d'offre a été constaté alors que les personnes illettrées ou les analphabètes expriment le besoin d'accéder aux services d'insertion socioprofessionnelle.

Cet état des lieux a mis en évidence des zones de travail qui porte sur :

- Le langage, utilisé pour définir les pré-requis et les conditions d'accès à un service, doit pouvoir être compris de la même manière par tous. Un travail sur une mise au point de ce que chacun des opérateurs entend derrière le langage qu'il utilise et sur la construction d'un langage commun est à faire.
- L'accès aux offres de formation, à des services d'orientation et de recherche d'emploi ne sont pas donnés aux personnes peu ou non alphabétisées. Un travail pour ouvrir ces accès est possible en adaptant des pédagogies, des méthodes et des outils. Le but est que la personne puisse avancer dans son parcours tout en continuant une formation en alphabétisation si c'est son souhait. Il est alors nécessaire que les opérateurs ISP prennent en compte cette problématique et que les opérateurs ALPHA les soutiennent dans la pédagogie.

- Entreprendre la mise en place de collaboration, de passerelles solides avec des opérateurs ISP est à faire, afin d'optimiser le parcours d'insertion des personnes peu ou non alphabétisées. Cela suppose :
  - de prendre le temps de relever les besoins ISP des publics
  - de prendre du temps pour connaître ce qui existe en matière d'action et d'offres ISP
  - de prendre du temps pour se connaître entre opérateurs et d'envisager des collaborations possibles
  - de définir des modalités de passerelles
  - d'adapter des méthodes, des outils...
  - d'évaluer les passerelles et de les adapter au regard de cela
  - d'avoir des moyens en personne relais et donc des moyens financiers ; pour assurer toutes les démarches que supposent les passerelles. Et ainsi de ne pas sacrifier le travail actuel au détriment des actions déjà mises en oeuvre.
- Les personnes qui ne maîtrisent pas les savoirs de base ne sont pas suffisamment prises en compte dans le parcours d'insertion et dans l'ensemble des collaborations actuelles entre opérateurs. Un travail de sensibilisation, dans le secteur de l'insertion socioprofessionnel, sur la problématique de l'analphabétisme, est à continuer.

#### IV. Conclusion :

Il nous semble important autant pour Alpha 5000, pour le Forem Conseil – SRP, pour Lire et Ecrire Namur et surtout pour les participants qui se sentent concernés, qu'une réponse aux besoins mis en évidence par ce travail se construise. Les pistes que nous lançons prennent la forme de trois volets :

- ° En terme de réponse aux interpellations des personnes en difficultés avec la lecture et l'écriture, face à leur insertion socioprofessionnelle et aux manques d'accessibilité des services ISP existants, il est important de maintenir un espace de relais au sein de l'institution (« Relais Social Emploi Formation »). A côté de cela, une action avec les opérateurs ISP et selon leurs objectifs, est à mettre en place ; et ce, dans le but de créer des passerelles qui permettraient de proposer, à notre public demandeur, un travail sans avoir recours à la lecture et l'écriture sur :

la prise de conscience de ses compétences, de ses besoins, de ses souhaits et de ses limites

la découverte de la réalité du monde de la formation et de l'emploi

la construction et/ou la mise en place d'un projet professionnel

la prise de confiance en soi

la possibilité de faire des stages d'immersion

la possibilité de démarrer une formation professionnelle en utilisant des pratiques qui permettent d'intégrer des personnes analphabétisées dans des modules tout en leur donnant la possibilité de continuer leur formation d'alphabetisation.

Il faut alors, ensemble, sur base des expériences et les richesses de chacun, entamer un travail sur un langage de référence commun, sur les outils et les pédagogies à adapter pour rendre tous ces services accessibles aux personnes peu ou non alphabétisées.

Les passerelles sont sous entendues d'être à double sens.

Une des plus value d'un travail en partenariat sera d'intégrer de nouvelles pratiques qui tiennent compte des spécificités du public et donc d'enrichir le travail de sensibilisation sur la problématique de l'analphabétisme.

Il faut aussi pouvoir cerner ce qui est exigé dans le monde du travail afin d'inciter les offres de formation à s'ajuster aux métiers susceptibles d'être exercés par un public illettré. Cela suppose un travail de réflexion de la part des employeurs sur leurs besoins réels en matière de savoirs techniques, un relevé de pratiques professionnelles qui n'a pas recours à l'écrit...

Il est vrai qu'il existe déjà des passerelles entre opérateurs ISP mais très peu sont adaptées pour un public en difficultés avec la lecture et l'écriture. Ce que nous voulons ce n'est pas de stigmatiser les personnes illettrées en créant des modules, des parcours spécialisés uniquement à leurs profils. Mais au contraire d'adapter ce qui existe en sachant que ce qui est accessible à un public analphabétisé est accessible à un public alphabétisé.

- ° Nous sommes partie prenante du réseau de Lire et Ecrire Namur, et nous y soutenons la mise en œuvre d'un travail de sensibilisation. Il est important que les différents constats relevés par les opérateurs ISP, soient relayés pour que les actions de sensibilisation en tiennent compte.
- ° Suite aux échanges avec les opérateurs ISP, nous prenons conscience de l'ampleur des chantiers à mettre en œuvre pour coordonner nos actions. Aussi faudra-t-il définir qui va les initier, les soutenir et les financer.

De plus, le politique devrait encourager davantage les opérateurs qui travaillent pour les publics éloignés de l'emploi, et surtout les publics marginalisés de cette catégorie de personnes. Il est vrai que les offres de services ISP ne sont pas réparties sur l'ensemble des personnes composant le public éloigné de l'emploi.

Nous voulons également rappeler que cet état des lieux n'a pas de valeur scientifique. Il s'agit bien d'un aperçu des zones de travail à entreprendre ou à approfondir.

Le travail que nous mettons en œuvre ne se limite pas à un travail d'intégration à tout prix vers l'emploi mais bien de participation dans la société.

En guise de conclusion, au terme de cette première étape, nous tenons également à prendre du recul nécessaire pour ne pas « parler » à la place de notre public, des autres opérateurs, etc. ; et donc, de favoriser un maximum de relectures et d'échanges.

# Annexes