

Atelier

Campagnes de sensibilisation / Raising awareness campaigns

1/L 'exemple écossais / Scottish example

Clare El Azebbi

Development Coordinator – Learning Connections (government agency)

Communities Scotland

Learning Connections has a national role in developing adult literacies in Scotland and we support the local adult literacies partnerships in Scotland. I'm going to talk about the national awareness raising campaign called « The big plus ». I'm going to give you a little more information about other projects and products that actually resulted from the main « big plus » awareness raising campaign, namely « big plus for business », « big plus for young people », « big plus for libraries », and www.thebigplus.com. We have actually developed these into sector specific awareness raising campaigns as well as national tv and radio campaigns. I will then finish by telling you about future developments regarding national awareness in Scotland.

The big plus awareness raising campaign for Scotland was launched in January 2004. The name « The big plus and the logo were developed after research and consultation with tutors and learners throughout Scotland. The idea for a national awareness campaign came from local partnerships who were looking for assistance with their local activities to raise awareness locally. So we developed the big plus. It was very much seen as an important method to reduce stigma and engage with people and, in particular, potential literacies learners. The concept of the tv and radio adverts needed therefore to have a balanced message – to raise awareness, reduce stigma and encourage potential learners to phone-in. We devised tv and radio adverts as well as complementary promotional materials. Scenarios in both the tv and radio adverts were based on real life examples, showing difficulties with literacy and numeracy. The concept of the big plus was to wrap around existing local promotional activity. So for example, local literacies groups could take the big plus logo and embed this into local promotional activity. Then you have local and national publicity all using the big plus logo. We developed promotional materials including posters, leaflets, pens, mousemats, etc. We distributed hundreds of thousands of promotional materials. And since 2004, over 12,000 calls have been received to the freephone number. This freephone number is also very important because in Scotland the number is not recognized and therefore is confidential.

(She shows tv ads)

As you can see, the tv adverts were very short: 16 or 17 seconds long. A very small percentage of the calls we received since 2004 were converted to actual learners. That was the point of national add campaign. It was actually to raise awareness and reduce stigma. The research that has been done now shows that more people are aware of the big plus and literacy. And really it was the prime reason for doing the tv campaigns. They were all social everyday situations which fit in very well with social practice approach we use in Scotland.

Who are the callers ?

There are a variety of callers to the service. It could be potential learners, relatives of people who they think need support, friends of learners, employers getting more information, staff within agencies looking for more information on the campaign. The helpline is maintained by Learn Direct Scotland, one of the other main learning agencies in Scotland. They provide trained call centre staff to handle the calls and redirect to the appropriate local partnerships. The idea is that the learner or the person who is interested to know more about the big plus and literacies calls the freephone number. The call centre operator handles the call initially. If the caller is a potential learner, the operator asks if they would like to be redirected to a local literacy organisation in their area. So that is an opportunity to route learners immediately to local provision. If it is someone who is wanting more information then they would be routed to another person who will take their details and send them an information pack.

I am going to hand out a flow chart which shows you how the calls are routed. Also the 'goody bag' has a DVD of the ads for you.

Distribution campaign

This year has been a massive push on distribution on promotional materials and we have sent out bulk distribution to 15,000 intermediary agencies ranging from health centres through to post offices. We have sent bulk packs of posters, pens, a lot of promotional materials. We have also a domestic distribution: leaflets via supermarkets, ferry, airports, shopping centres, garden centres. We also used the post, The Royal Mail. And by the end of this year, we are going to send a leaflet to every household and business in Scotland. And finally, we are doing a Community Roadshows. It's a kind of local tv where local screens show the ads and people hand out leaflets. We did that in 15 shopping centres across Scotland.

New ad campaign

The idea was to speak to learners, tutors and potential learners to ask them what they thought about the big plus. And from this they said that learners engaged in learning at « crunch » moments in their life. This made them phone up and seek some support in literacy. The new tv and radio campaign has four themes: employability, young people, numeracy and health and well-being. These four themes are key priorities for our agency in Scotland. We are going to launch these new ads on International Literacy Day 2006 September 8th this year.

The big plus for business

This came about after local partnerships had requested support on how to engage with employers. As a result, Learning Connections developed the big plus for business. The big plus for business awareness materials: film, booklet and interactive CD Rom. The CD Rom highlights the benefits to employers and employees, shows examples of literacy provision within the workplace. A toolkit has been developed and features case studies of learners and employers, testimonies of good learning experiences. I'd like to hand out the toolkits aimed at employers, learning providers and unions. It was launched in 2004 and was used by the National Health Service, in particular, and we have distributed 250 copies to managers who needed to engage more with domestic assistants/cleaners. The future for the big plus is the evaluation of the big plus toolkit and also the setting up of a working group to inform future developments to adapt to local circumstances similar to the national tv campaign.

The big plus for young people

A DVD was created and aimed at attracting young people (16-25 years) into literacy provision. The DVD focuses on 5 young people in a different settings e.g. college, workplace, prison, local community and they are talking about their lives before and after getting involved in literacies. It's a positive DVD because it demonstrates that young people can be very positive about their learning experiences and shows that not one size fits all. It can be used as an awareness raising tool e.g ; adult learning workers or youth workers. Streetworkers and schools can use as a resource in youth settings. It can be used as part on an induction programme for a new literacy group starting up. A support pack has been developed to include exercises on how to use the DVD with different audiences (young people, youth workers and referral agencies). Actually, it has been succesful and it has been an incentive for the local adult literacies partnerships to make their own version of the big plus for young people. I would like to show you now the dvd.

She shows the DVD.

The big plus for libraries

This is a collaboration between Learning Connections and the Scottish Library and Information Council. The aim was to build and strengthen links between library services and literacies partnerships. We encouraged each library to have a named linked person who liaise with the literacy partnership in order to share existing good practice and also to develop and supply core resources for adult literacy learners in all libraries. Last year and the start of this year, Learning Connections has supplied 100 collections of resources for emergent learners into libraries. The libraries identify the link person, establish the link to ensure a foundation of knowledge on both sides, that is for literacy workers to know about the librairy set up and for library workers to know of the local literacies provision. We offered awareness raising training to 3 people in each area (the link person, library service person and literacies person) And last year we set up a conference to network and show good practice. Over a hundered people attended and it involved 13 different workshops .

The big plus website : www.thebigplus.com

The website was launched on International Literacy Day 2005. It is still very early days with the website and it is to appeal to a variety of audiences. It has sections for all the big plus sections and a section for the practitioners.. The front page is a speaking page, so you can read and listen at the same time and then it links into the relevant page that you are interested in. It was road tested before we launched it. This website is going to be promoted in all the tv ads but it is early days and we don't yet know how many hits it has had. We will promote it throughout Scotland through the tv ads.

Future developments

We are going to do a marketing event to bring together the marketing departments of local authorities (local government/council) on how best to utilise the big plus and that is in August. Across Scotland the local council plays a big part in the literacy programmes and many of these councils have their own publicity departments. We are going to have a training day for the local council people to get together and find out more on how to embed the big

plus in their council publicity material. We are also going to have an event for the big plus for business to try and attract small to medium enterprises. In 2008 we are going to evaluate the campaign completely.

Hopefully that has given you kind of rundown of what is happening in Scotland with regards to awareness raising. I would like to hand out the packs now so that you have got them and then I would be happy to answer any questions you may have.

We actually have coordinators for big plus for business, for young people and I have given you their email addresses if you want to contact them directly

A/ Echanges-Débat : L'exemple écossais

Quelles sont les sources de financement pour de telles campagnes ? Et d'où vient la demande, du gouvernement?

The campaign came about due to local literary partnerships asking for a national campaign. Prior to that, Scotland had very little, fragmented and sporadic local publicity. In 2001, the government of Scotland decided to put in £65 million in developing and improving literacy levels in Scotland. A part of that was to develop the tv campaigns and in last couple of years we have spend about £500,000. We actually paid an advertsiing agency to devise the ads. It was done very professionally and that was the way we wanted it. It was learners who wanted the big plus and that is what we went with.

The funding comes from the Scottish goverment, it comes out of Learning Connections' budget.

Est-ce que vous avez aussi payé les espaces publicitaires et le temps de passage à la télévision ou seulement le travail réalisé par l'agence ?

We paid for the air time. It sounds like a lot of money but we felt that it was extremely important to reduce stigma and raise awareness, and we feel that we have made progress towards that, so it was money well spent.

Je voudrais savoir comment la sensibilisation se passe dans les bibliothèques. Pourriez-vous revenir sur le rôle des trois personnes dont vous avez parlé tout à l'heure ?

I have also a question about libraries, do you have links with other libraries and do you have any feedback of the calls through the library system ?

We have links with the Scottish library and Information Council. We have developed a link person or library person who is linked in to our local programmes and partnerships, e.g. there will be a main person for Glasgow. These 32 individual libraries across Scotland link in with a local adult literacies partnership. That means that on the ground, in the libraries, there is someone who is very aware of potential literacy needs of the people. Believe it or not, many people with literacy issues use a library. In some areas it is the main community area that is open; people use libraries to pick up books for someone else or they come in with their children. That has been positive because it means that library workers can refer potential users to the right progamme. We have put a lot of resources in the emergent reader type books into libraries. You will see sign, Easy Read Books, Audio Books or Big Pring Books, we put a lot of money in resourcing libraries across Scotland.

Quelles ont été les réactions des employeurs quand ils vous ont appelés suite à la campagne?
Que vous demandaient-ils ?

Au sein des entreprises quels sont les acteurs que vous souhaitez sensibiliser : les travailleurs, les employeurs les syndicats ?

Quel matériel et quel type de spots utilisez-vous pour sensibiliser les entreprises ?

We have experienced how difficult it is to penetrate businesses and convince them to support their workers. So we produced this DVD with some examples of employers and use it as an introduction to attract businesses. It is a very slow process with regards to employers. The big plus is for workers, employers, trade unions etc. Each trade union has training reps (representative), and we have supported their training because they are often the point of contact for potential learners.

The most successful experience so far has been inside the National Health Service. We have established a lot of groups with cleaners and hospitals as a result of this big plus for business. The next stage is having a big event, at the end of this year, to try to attract the small and medium enterprises. The bigger success is so far has been within the public sector because it is so much more opened to and supporting their workers : local councils, health service, etc. The private business would be the most challenging sector for all of us.

Est-ce que pointer une personne au sein d'une entreprise comme un membre du personnel ayant des difficultés à lire et à écrire, ce n'est pas la mettre en danger lors d'une éventuelle future restructuration ?

That is the reality and in places people with low levels of literacy are putting themselves at risk when it comes to health and safety issues. We are also getting an increasing number of migrant numbers in Scotland, employers are worried about their level of English and are setting up lessons. ESOL is often a road in to the workplace because there is no stigma attached to ESOL. So once we set up the ESOL, we can develop a relationship with the employer and maybe it can progress to provide literacy programmes for native speakers of English.

In Scotland we are also developing, kinds of specialist literacy coordinators, and they specialize in engaging with employers, for us it is a new thing.

Est-ce que vous avez des intermédiaires locaux par lesquels transite tout le matériel de sensibilisation ? Quels sont les modes de distribution utilisés ?

As I have said before it is the whole thing ; we are going to try and distribute through the Royal Mail, paid by us, we do not know if it is going to be successful and we are doing it to raise awareness. With regards to local distribution we are using a distribution agency. Local partnerships can adapt and use the big plus logo in their own promotional material and they will insert the logo. And local adult literary partnerships are responsible for awareness raising training at a local level too..

Les apprenants ont-ils participé à l'étape de conception des outils de cette campagne ?

Yes, they have been integrated during the process of choosing the slogan, the logo. Learners, tutors, and a lot of focus group with learners and tutors together (5 across Scotland). We have had a new tranche of tv ads about employability, health and safety and the learners have been actively involved in that. We haven't evaluated the full campaign. This will be done in two years time.

En France, les médias stigmatisent l'analphabétisme. Certains journaux, en parlant des analphabètes, titrent par exemple : « Le retour des barbares » ! Comment les médias réagissent-ils en Ecosse ?

We do not use them, we do not send out press releases.

En France, il n'y a pas de volonté non plus d'utiliser la presse mais à partir du moment où il y a, par exemple, des chiffres sur l'analphabétisme, les journaux s'emparent des statistiques pour faire des articles à sensation.

From my knowledge not so much in Scotland but UK press, such as The Sun, tabloid, they use derogative terms. We have a lot of problems in Scotland, drugs, unemployment but generally there has not been a lot of bad press, we have moved on a bit in terms of learners reached and supported. New migrant workers get some bad press in local newspapers. The British National Party has tried to hand out leaflets in Scotland but there is no local Scottish extreme right wing party.

Scotland gets some good press coverage re. literacy development. Also through the tv soaps dramas like Eastenders or Coronation Street, and, very recently, a story about a father being illiterate and for us it was a very cheap and effective way of raising awareness.

B/ Echanges -Débat : l'exemple écossais pourrait-il être transposé dans d'autres pays ?

When in England, they developed the Skills for Life campaign for raising awareness for adult literacy and numeracy, they also have as in Scotland invested the tv adverts, leaflets. The focus was a « gremlin » (a horrible little monster), but, in fact, surprisingly, it has actually increased the number of learners. I'm very surprised because it's really a negative and unpleasant figure anyway. Initially, the number of people who used numeracy and literacy courses was very low. Northern Ireland introduced the gremlins two years ago. Their adverts were much stronger in terms of unpleasantness because you get this monster being squashed. But it doesn't seem to be attracting a lot of people. Very few teachers think very much of the campaign, but they say the learners do.

C'est intéressant ce que vous venez de dire car, finalement, on peut se demander quel est l'impact de la campagne en fonction des différents acteurs. Dans big plus, on parle beaucoup de situations réelles, vous, vous parlez de symbolique, de personnages inventés.

It has a symbol but it is in real life situation. It is focused on a certification. You have a man coming in a office to receive his literacy or numeracy certificate and a monster, really upset, who starts panicking, disappears, squashes. It's a mixture of the two in fact.

J'admire les moyens mis en place par votre gouvernement. On a l'impression, en France, que c'est exactement le contraire qui se passe : on précarise de plus en plus les personnes qui sont déjà en difficulté. Pendant longtemps, l'analphabétisme n'a pas été pris en compte. Et si on

s'y intéresse aujourd'hui, c'est soit en avançant des arguments d'insertion, soit en utilisant l'analphabétisme comme un moyen de contrôler les flux migratoires via la délivrance d'un diplôme attestant des connaissances en Français. Je pense qu'il serait intéressant de pouvoir communiquer ce genre d'expérience à notre gouvernement.

Moi, ce qui m'a impressionné, outre les gros moyens dont vous disposez, c'est la possibilité de fonctionner en alternance : suivre une formation pratique en même temps qu'une formation en lecture, en écriture et en calcul. En Belgique, même s'il y a des pratiques qui évoluent dans ce sens, lorsqu'une personne qui veut entreprendre une formation professionnelle n'a pas le niveau en lecture et en écriture, on l'envoie d'abord suivre un cours d'alphabétisation, avant de l'accepter dans ce type d'apprentissage. Et souvent, elle décroche en cours de route.

In Ireland, we don't have a national campaign but we have run a series of television programs aimed at building literacy and numeracy skills. This program is called « Read right now ». It was the first face. People get a workbook and they could work at home as the program goes on. The adult literacies centres could give them support. There is a second campaign called « Time for learn » which was a radio campaign. Learners were given a book but also a copy of each of the radio programs on tape. So they could use them at home. We have just been allocated to 1,5 million euros to do a series of 24 television programs on literacy and numeracy. We also have a very extensive emphasis on building awareness with employers. Staff at literacies centres give a presentation to employers about to raise their own awareness about the possibility of literacies and numeracy difficulties within their organisation. In corporation with entreprise department, we have produced materials that is to adress some issues about migrant workers and their safety awareness. We have also done a research projet working with a local council and working with people like dust-men, people working on the road. This program came up with a model to try build literacies and numeracy skills in these workers. That project is now been roaded out and we have 6 workplace coordinators that link in nationally with different organisations and can build a training program around based on this model.

Est-ce que vous avez déjà du recul par rapport à l'apprentissage à la télévision ?

The first program was created five years ago and has been evaluated. We have evaluated the impact that it has had in terms of people coming to the local literacies centres to continue with the work , after the program has finished. For the first television series they distributed over 10,000 learner workbooks in response to the first show. The radio series was not succesful in terms of the number resquesting the book.

It's very similar in Scotland. The tv ads were to raise awareness and reduce stigma. That was the key purpose of the big plus tv ads. We develop links with social workers, drug rehabilitation, organisations, schools,

An example from England how they are going to use to raise the awareness was in some very disadvantages areas, there are program schools « Show a Start ». This program is a support in terms of the social, the health and education for the parents. Two years ago, they set a new family literacy program « Step into Learning ».

Lorsqu'on lance une campagne de sensibilisation, il est toujours préférable de disposer des moyens pour accueillir les apprenants que l'on veut toucher. C'est pourquoi Lire et Ecrire a choisi de rentrer un projet de campagne auprès des autorités en cherchant à s'adjoindre leur soutien pour un double financement : la sensibilisation et la formation. La réalisation de la campagne dont je vais vous parler dépend toujours du financement qui nous sera accordé ou non par les pouvoirs publics.

Le tableau ci-dessous reprend les publics que nous allons viser, les moyens pour les atteindre et le message à transmettre. Cette campagne s'étendra sur une durée de trois ans et visera trois objectifs principaux :

- augmenter durablement le nombre de participants au cours ;
- développer les partenariats, notamment avec les autres institutions de formation d'adultes ;
- contribuer au démontage du tabou qui entoure l'illettrisme.

Ces trois buts seront réalisés avec la participation des trois publics auxquels on s'adresse.

Campagne latine de sensibilisation 2006–2009 : Tableau des objectifs

Objectifs de la campagne à	Objectifs selon des publics-cibles de la campagne		
	Sensibilisation générale (opinion publique, autorités, monde de l'économie...)	Sensibilisation des intermédiaires	Sensibilisation des personnes en situation d'illettrisme
1. Augmenter progressivement et durablement le nombre d'adultes qui suivent avec succès une formation de réhabilitation à la lecture et à l'écriture	§ Préparer le terrain pour assurer la pérennité de l'effort de formation § Rappeler l'intérêt d'une formation de base suffisante pour le développement économique du pays § Sensibiliser au coût social et économique du problème § Assurer le financement à long terme des activités de formation § Avec les pouvoirs publics : construire des alliances pour obtenir un engagement concret de leur part.	§ Montrer l'importance de leur rôle dans la lutte contre l'illettrisme § Donner aux intermédiaires quelques conseils de base leur permettant d'identifier les personnes en situation d'illettrisme et de nouer le dialogue avec elles § Entreprises et institutions : les inciter à participer à des projets en partenariat	§ Encourager la formation § Baisser les obstacles qui inhibent l'inscription aux cours § Donner une image positive des cours § Donner des indices permettant à chacun d'évaluer si l'illettrisme représente un problème § Participants actuels et anciens : les inciter à parler de leurs expériences
2. Renforcer respectivement constituer et entretenir les	§ Montrer que Lire et Ecrire et les autres associations du réseau actives dans la formation	§ Présenter les solutions offertes par Lire et Ecrire et son réseau comme les spécialistes	§ Orienter les participants vers les cours les mieux adaptés à leurs besoins

réseaux locaux de partenariat avec l'ensemble des organismes qui travaillent dans le domaine de la formation de base d'adultes	de base fournissent un travail de qualité	porteurs d'expertise par excellence	
3. Contribuer au démontage du tabou qui entoure l'illettrisme et qui génère chez les personnes en difficulté avec l'écrit une honte qui les empêche d'entreprendre une action de formation	§ Faire prendre conscience de l'existence du problème § Diminuer la stigmatisation en montrant que beaucoup de personnes sont concernées	§ Sensibiliser à l'existence de l'illettrisme comme problème en soi mais aussi comme la cause possible d'autres difficultés § Mettre en évidence le besoin de soutien de la part du cercle familial pour les personnes qui suivent les cours	§ Montrer l'ampleur du problème afin que les personnes se sentent moins seules dans leur situation § Transmettre le message qu'il est possible d'apprendre à tout âge

Pour garantir la réussite de la campagne, le financement doit être garanti à deux niveaux :

§ Pour la campagne elle-même (campagne de sensibilisation)

§ Pour l'augmentation des cours qui en résulte (campagne de formation)

C'est pourquoi nous parlons de deux axes de la campagne.

Sensibilisation générale

La sensibilisation générale englobe dans notre terminologie l'opinion publique, les autorités et aussi le monde de l'économie. Ce dernier public est très important pour nous puisque nous avons actuellement mandaté un institut de recherche pour étudier le coût social et économique de l'illettrisme. Les chercheurs établiront une évaluation secondaire à partir des dernières données des ALLS (Adult Literacy and Lifeskills Survey) faites au niveau de l'OCDE.

Nous voulons profiter de la publication des résultats de cette étude pour faire une campagne médiatique qui, nous l'espérons, pourrait toucher plus spécifiquement les acteurs économiques.

Sensibilisation des intermédiaires

En ce qui concerne « les intermédiaires » ce que vous appelez les « relais », nous avons déjà un réseau de contacts assez développés avec différents services et offices qui oeuvrent dans le domaine du social. A travers les statistiques que nous tenons, nous constatons, qu'année après année, 50 % des apprenants à qui nous demandons comment ils ont eu connaissance de notre association, répondent que c'est par le biais des personnes intermédiaires. Ce qui signifie que nous avons réussi à nous créer un réseau de partenaires qui disent que nous existons et qui accompagnent également l'apprentissage. Lors de la campagne de sensibilisation, nous envisageons de toucher un public spécifique parmi les intermédiaires : les chefs du personnel des entreprises. Nous voudrions les convaincre de collaborer avec nous en nous envoyant, soit des participants aux cours d'apprentissage, soit en acceptant que nous organisions des formations à l'intérieur des entreprises. En contrepartie, nous créerions une page entreprise sur notre site Web pour faire écho aux actions organisées par ces nouveaux partenaires. Nous

voudrions réaliser une brochure destinée aux responsables du personnel qui contiendrait deux points importants : un DVD et une affiche A3 dépliant.

Sensibilisation des personnes en situation d'illettrisme

En ce qui concerne la sensibilisation des personnes qui se trouvent en situation d'illettrisme, on table plus sur un travail avec les médias : journaux, radio, télévision puisque c'est là qu'on peut plus directement les toucher. Mais on veut aussi s'inspirer de ce qui est fait en Belgique via la création de groupes d'apprenants qui participent eux-mêmes à la conception de matériel de sensibilisation. Jusqu'à présent, nous n'avons pas encore réussi à créer des groupes spécifiques d'apprenants, mais nous avons constitué dans nos sections un fichier de participants qui sont prêts à témoigner à la radio ou à intervenir lors d'événements. On intervient également dans les écoles où l'on a pu constater que la présence d'un apprenant à nos côtés était en général très positive. Lors de la pétition nationale que nous avons lancée pour lutter contre l'analphabétisme, beaucoup d'apprenants se sont sentis interpellés et ont accepté d'aller dans la rue pour récolter des signatures. Je vous ai également apporté le matériel de sensibilisation que l'on utilise et qui a été élaboré après consultation avec les apprenants. Nous avons par exemple la possibilité de faire passer des annonces gratuitement dans les journaux quand ceux-ci disposent d'une place libre en dernière minute. Cet accord négocié avec chaque journal s'appelle « les annonces bouchon ». Notre dernière annonce bouchon a été rédigée avec les apprenants (Elle fait circuler l'annonce). Je pense que ces actions ont un impact car nous voyons arriver chez nous des gens avec en main l'annonce qu'ils ont découpée. L'année passée, cette annonce a été publiée 108 fois. On veut toucher tous les publics et je pense qu'il est très important de créer à chaque fois un matériel spécifique.

Pour en savoir plus : www.lire-et-ecrire.ch

Echanges-Débat : l'exemple suisse

Cette campagne s'adresse à la fois spécifiquement à un certain nombre de groupes, mais en même temps, elle rebondit d'un public à l'autre puisque les gens peuvent l'entendre de plusieurs sources ?

Oui, et tant mieux ! Car plus on l'entend, mieux ça entre ! Mais, plus sérieusement, c'est aussi inévitable puisque, si l'on réalise des spots pour la télévision ou la radio à destination des apprenants, on touche aussi d'autres publics qui écoutent ces mêmes médias, comme les employeurs.

I like the idea of listing all the companies you are cooperating with in your campaign on your Website. Is it that what you said ?

Oui. Actuellement beaucoup d'entreprises sont montrées du doigt. Désormais, pour elles, se construire une meilleure image passe par la création de partenariats. Dans cette logique, l'entreprise veut une contrepartie et nous avons trouvé cette idée de rendre visible l'engagement qu'elle a pris en faveur du combat contre l'illettrisme en y faisant référence sur notre site.

Ne pensez-vous pas que sensibiliser les responsables d'entreprise aux difficultés de lecture et d'écriture de leur personnel comporte aussi des dangers pour l'emploi des travailleurs qui seront identifiés comme tels ?

Pendant longtemps, on a eu la même crainte et on a dû faire face aux mêmes réactions de la part des employeurs. Par contre, lorsqu'on était introduit par les syndicats, les choses se passaient mieux. Mais, récemment, on a envoyé un courrier aux entreprises actives dans le domaine de l'industrie et de la santé (là où il y a du personnel à faible qualification) et lors du rappel téléphonique, deux semaines plus tard, on a été très surpris par les réactions positives des employeurs. Dans le domaine de la santé, les entreprises doivent désormais souscrire à des normes qualité qui précisent que la formation de l'ensemble du personnel doit être assurée par les employeurs. En ce qui concerne leur personnel peu qualifié, les employeurs n'ont toujours rien prévu et nous commençons à les intéresser.

(Fabienne, apprenante belge) C'est très grave ce que vous faites car nous ne voulons pas que notre patron et nos collègues sachent que nous ne savons pas lire et écrire.

Tout dépend du type de négociation que l'on a. Le chef du personnel peut se contenter de placarder l'affiche et c'est tout. D'autres ont véritablement la volonté de former l'ensemble de leur personnel et, dans ce cas, on n'éprouve pas de crainte. Car le processus de formation n'est pas stigmatisant. On peut aussi présenter les cours non pas comme des cours d'alphabétisation, mais par exemple de « familiarisation avec l'informatique ». On a actuellement des contacts avec une grande entreprise de chimie où tout le personnel, même le moins qualifié, est aujourd'hui obligé d'utiliser un ordinateur. Il y a donc des cours d'introduction à l'informatique. Si on y décèle d'autres problèmes, l'informatique devient le prétexte pour faire autre chose. On est conscient des dangers pour les participants, mais il faut être inventif pour les contourner et permettre quand même cet apprentissage.

Existe-t-il des actions qui visent à œuvrer à une meilleure prise en compte des analphabètes dans la société suisse?

Il y a quelques années, nous avons lancé un projet pour faciliter la vie des personnes en situation d'illettrisme. Trois formatrices qui avaient constaté les échecs à répétition des apprenants lors de leur examen au permis de conduire ont été trouver les responsables de ces services, dans chaque Canton de Suisse romande, pour faire changer le règlement. Cette démarche a permis aux apprenants pour lesquels l'association attestait de difficulté à lire et à écrire de pouvoir passer l'examen de manière orale. Malheureusement, faute de moyens financiers, nous n'avons pas pu aller plus loin, c'est-à-dire former les moniteurs à poser les questions « autrement » et aussi adapter le vocabulaire du guide pour, par exemple, remplacer l'expression « actionner le signal sonore » par « klaxonner ».

3/L'exemple belge

A/ Jacques Bosman, Lire et Ecrire Communauté française de Belgique

Au niveau de la Belgique francophone, il n'existe actuellement pas de grande campagne de sensibilisation comme en Ecosse.

Pourtant la création de Lire et Ecrire, au début des années 80, a été fort influencée par les campagnes de sensibilisation menées par la BBC dans les années 70, campagnes assez semblables à la campagne actuelle « Big plus ».

Des campagnes de sensibilisation d'abord centrées sur les pouvoirs publics

La première action de Lire et Ecrire, pour marquer sa naissance, a été de célébrer, pour la première fois en Belgique, la Journée internationale de l'Alphabétisation, le 8 septembre 1983. Et de lancer, à cette occasion, une campagne de sensibilisation à la persistance de l'analphabétisme et de l'illettrisme parmi la population belge, malgré la scolarité obligatoire. En effet, jusqu'alors, l'analphabétisme était considéré comme un problème lié au tiers monde et les actions d'alphabétisation qui existaient en Belgique, étaient fréquentées quasi exclusivement par des travailleurs migrants et leurs familles.

Cette première campagne sera suivie les années suivantes par la réalisation d'une série télévisée de 20 émissions : « Allo ? Bonjour ! » Elles auront un grand retentissement, tant au niveau des personnes illettrées que des pouvoirs publics. Effectivement un nouveau public de personnes belges viendront participer aux actions d'alphabétisation. Et de nouveaux moyens – encore précaires – seront mis à disposition des associations.

Depuis, chaque année, Lire et Ecrire organise le 8 septembre des actions de sensibilisation ...mais principalement centrées sur les pouvoirs publics et sur la nécessité d'augmenter les moyens pour l'alphabétisation !

En effet, pendant les 20 années qui vont suivre, l'offre d'alphabétisation sera insuffisante pour faire face à la demande. En milieu rural il y a peu d'offre et beaucoup de problèmes de mobilité, en milieu urbain l'offre ne suffit pas et de très nombreuses personnes doivent être refusées faute de moyens. Nous ne voulions dès lors pas faire de larges campagnes sans pouvoir accueillir convenablement les apprenants.

La situation s'aggrave au fil des années : quelque 3.000 personnes sont refusées chaque année. Aussi, en 2000, Lire et Ecrire lance une « opération cartes postales » : toutes les personnes refusées remplissent une carte, qui sera envoyée aux ministres. Cette opération, ainsi que des images filmées par la télévision représentant des bagarres dans les files d'attente pour l'inscription aux cours, feront enfin réagir les responsables politiques, qui commenceront à mettre de nouveaux moyens à la disposition de Lire et Ecrire pour développer l'offre.

En 2004, l'ensemble des ministres concernés par l'alphabétisation acceptent de faire de cette problématique une priorité politique et créent une « conférence interministérielle sur l'alphabétisation ».

Des campagnes de sensibilisation centrées sur agents relais et les personnes analphabètes

Cet objectif atteint, quelques moyens supplémentaires et deux nouvelles problématiques :

- une diminution importante du nombre de personnes d'origine belge dans les actions d'alphabétisation et particulièrement des personnes les plus démunies
- des pressions à la formation de plus en plus forte de la part des services sociaux et de l'emploi

nous amènent aujourd'hui à lancer de nouvelles actions de sensibilisation à l'adresse des « agents relais », c'est-à-dire toutes les personnes qui dans le cadre de leur métier, sont amenées à rencontrer un public en difficulté de lecture et d'écriture, ainsi que des personnes belges analphabètes.

Des campagnes de sensibilisation portées par les personnes analphabètes

Aujourd'hui, des groupes d'apprenants se sont donnés comme mission de développer leurs propres campagnes et outils de sensibilisation et de cibler principalement le milieu scolaire et les personnes illettrées. Le groupe de Lire et Ecrire Verviers qui s'est créé le premier et qui s'est ensuite rendu dans les autres régions pour faire connaître son travail va vous expliquer comment cette démarche est née. La parole sera ensuite donnée au groupe de Tournai qui s'est engagé dans la même voie.

Lire et Ecrire soutient leur démarche et entend développer la participation des apprenants à ses actions. Ainsi, lors de notre dernière « université de printemps », nous avons organisé un atelier où, pour la première fois, des formateurs, des agents de sensibilisation et des apprenants ont travaillé ensemble dans un atelier d'écriture centré sur la production de slogans.

*Bl « L'Illettrisme, osons en parler » (association d'apprenants)
Isabelle Demortier, Lire et Ecrire Verviers
Fabienne Vandermiege, apprenante*

Naissance du groupe d'apprenants

A l'origine de la naissance du groupe d'apprenants « L'Illettrisme, osons en parler », il y a eu la rencontre avec Denis, 37 ans, Verviétois, illettré, en formation à Lire et Ecrire. Denis, qui avait toujours caché qu'il était analphabète, a décidé de témoigner lors d'un concert de Noël organisé au Palais Royal et dédié à l'alphabétisation. Il a préparé le discours avec l'aide de sa formatrice et, le jour de la cérémonie, s'est rendu au palais où la famille royale, la presse, et un grand nombre de personnalités étaient rassemblées. Il a fait son allocution devant les caméras de tout le pays, ce qui l'a libéré. Sa révélation n'a pas suscité de moqueries comme il le craignait, mais, au contraire, une certaine considération. Les gens l'ont félicité pour sa franchise. Son message initial était « de ne pas avoir honte et d'oser le dire ». Il a voulu le transmettre à d'autres pour qu'ils aient la chance, comme lui, de suivre des cours. C'est pour cette raison que l'association qu'il a créée avec d'autres apprenants francophone s'appelle « L'Illettrisme, osons en parler ».

Par la suite, Denis a été engagé par Lire et Ecrire en tant qu'agent de sensibilisation.

Outils réalisés par les apprenants

(Isabelle Demortier) Les apprenants du groupe « L'Illettrisme, osons en parler » ont travaillé sur plusieurs outils. Il y a eu tout d'abord la confection d'un livre où les apprenants ont témoigné de leur vécu à travers les textes produits lors d'ateliers d'écriture. Ce livre intitulé : « L'illettrisme, il faut le vivre » (<http://publications.lire-et-ecrire.be/content/view/58/83/>) se divise en trois parties : l'une où les apprenants parlent de leur sentiment d'humiliation à vivre leur analphabétisme, la deuxième qui relate la période de l'apprentissage et enfin la troisième qui aborde la période plus positive de l'ouverture à de nouveaux projets. Ce livre qui a été édité par une librairie de la région a connu beaucoup de succès et est aujourd'hui épuisé. Il va être réédité vu la demande.

(Fabienne) Cette année, le groupe d'apprenants réalise une bande dessinée (destinée aux jeunes de 14 à 16 ans (<http://publications.lire-et-ecrire.be/content/blogsection/5/83/>)). Elle est réalisée par un dessinateur professionnel, mais sur base d'un scénario imaginé par les apprenants.

Notre groupe se rend aussi régulièrement dans des écoles primaires pour rencontrer les instituteurs lors de leurs réunions pédagogiques. Les apprenants y livrent leurs témoignages.

(Isabelle Demortier) Dans un premier temps, les instituteurs, les directeurs et les inspecteurs qui nous reçoivent sont souvent très émus et veulent chercher à identifier « les responsables ». Une fois ce débat dépassé, ils abordent d'autres questions plus essentielles : quelles sont les phrases à ne pas dire à un enfant qui apprend mal, comment reconnaître des parents analphabètes, comment encourager des enfants à poursuivre un apprentissage difficile, etc. Certains apprenants témoignent également dans les classes. Les enfants sont très surpris, qu'en Belgique, un adulte qui a été à l'école puisse ne pas savoir lire et écrire et, en plus, ose le dire. Ces témoignages ont beaucoup de retentissement car les enfants comprennent que la vie d'un illettré peut être très dure et très humiliante. Les apprenants encouragent les enfants à travailler à l'école, à obtenir un diplôme pour ne pas connaître le même sort qu'eux. Certains professeurs sont aussi très admiratifs par rapport à la démarche des apprenants qui sont retournés à l'école après avoir été aussi mal traités par elle durant leur enfance.

C/ Solid'es (association d'apprenants)
Samuel Colpaert, Lire et Ecrire Tournai
Mickaël Michaux (apprenant)
Mustapha Ternad (apprenant)

Naissance du groupe d'apprenants

(Samuel Colpaert) Dans notre Région, tout a commencé par la visite de Denis de l'association "L'Illettrisme, osons en parler" qui est venu rendre compte des initiatives prises à Verviers. Nous avons rassemblé tous les apprenants de la Région pour l'écouter. Ensuite deux apprenants, André et Maurice, particulièrement touchés par ce témoignage, ont décidé d'agir dans le même sens et ont constitué un groupe de travail avec huit autres apprenants. Actuellement Lire et Ecrire soutient la participation des apprenants, mais l'initiative des projets et leur présentation (aux autres apprenants ou à d'autres interlocuteurs) sont gérées par les apprenants.

Choix du nom et des missions du groupe

(Mickaël) Nous faisons partie d'un groupe d'apprenants que nous avons appelé « Solid'es » . Ce nom est composé des mots : « solidarité », car nous sommes solidaires entre nous, « espoir », car on en a tous, et « liberté », comme liberté d'expression. Solid'es, ça veut aussi dire « solide ». Car on est solide comme un roc. Notre groupe a commencé par organiser des réunions car nous voulions faire passer un message à Tournai, là où nous suivons cette formation. Nous voulions toucher les personnes qui, comme nous, ont des difficultés en lecture et écriture car nous croyons savoir ce qu'elles ressentent et nous voulons qu'elle n'aient plus peur et surtout plus honte.

Aller à la rencontre des autres

(Mickaël) Dans notre groupe d'apprenants, on demande à chacun quelles sont ses idées et comment il veut les mettre en pratique. On réalise le projet et on le suit jusqu'au bout. On apprend à maîtriser sa peur par rapport au public et aussi à voir de quelle manière notre travail

est accueilli. Le premier travail que nous avons fait, c'est de réaliser et de distribuer un calendrier. Grâce à lui, des gens sont venus à Lire et Ecrire pour suivre une formation. Comme on voyait que ça fonctionnait bien, on a décidé de faire des affiches plus grandes que l'on a collées dans les boulangeries et les librairies. Pour nous, c'est un bon endroit car beaucoup de gens y passe, soit pour acheter leur pain, soit leurs cigarettes. (Il montre l'affiche ainsi qu'un exemplaire du calendrier). Nous avons aussi réalisé des affiches et des tracts que nous avons distribués aux gens, notamment dans les marchés. On a aussi créé un atelier d'écriture où on a rédigé une lettre au bourgmestre pour lui demander de changer certaines choses. Pour l'instant, on n'a pas encore de réponse satisfaisante.

(Mustapha) Quand nous rencontrons des gens sur les marchés, ils se montrent curieux, intéressés et trouvent l'initiative très intéressante. Certains, qui sont comme nous et qui ne savent pas lire et écrire, pleurent aussi. Même si je n'ai jamais vu qui s'est présenté à Lire et Ecrire suite à ces journées de sensibilisation, je sais qu'elles ont permis à de nouveaux apprenants d'oser venir.

(Samuel Colpaert) Avant ces journées d'action, nous avons réfléchi aux messages que nous voulions faire passer. Pour les apprenants, l'objectif principal était d'informer les gens sur la possibilité d'apprendre à lire et à écrire à l'âge adulte. En se rendant dans un groupe de formation, les apprenants ont pu ensuite rencontrer des personnes qui ont les mêmes difficultés et en discuter ensemble. A partir de cette nouvelle expérience, de ces échanges, ces apprenants ont pu aussi mieux définir leur projet : ils veulent apprendre à lire et écrire pour aider leurs enfants, pour apprendre à conduire, pour trouver un emploi, etc. Pour l'instant, nous avons décidé, avec des apprenants qui suivent une formation chez nous, d'être présents sur les marchés une fois par mois. Ils ont négocié entre eux pour se libérer une matinée ou une après-midi et animer ces stands.

Echanges-Débat : les exemples belges

I'd like to hear about how you organize your campaigns and how do you attract learners ? If there is not a national campaign, do you attract learners locally ?

Chaque année, au mois de septembre, lors de la rentrée scolaire, il y a à Bruxelles des milliers de personnes qui se présentent pour suivre un cours d'alphabétisation. Et il y a quatre ans, on a demandé à chaque apprenant qui ne trouvait pas une place de remplir une carte postale. Nous avons récolté environ 3000 cartes et nous les avons transmises aux ministres compétents pour leur démontrer à quel point les besoins en alphabétisation étaient criants. Le pouvoir politique a répondu favorablement, ce qui nous a permis de former et d'engager des formateurs. Mais je pense qu'il est aussi très important que les apprenants participent et disent eux-mêmes ce que ça veut dire « être sensibilisé ». Lors des formations, ils discutent de ce thème. En langue française, il n'existe pas de mot pour désigner que quelqu'un sait lire et écrire. On considère que c'est quelque chose de normal et qu'on n'a pas besoin de mot pour savoir le dire. On définit les personnes qui ne savent pas lire et écrire par quelque chose qu'elles ne savent pas faire : on est illettré, on est analphabète. Nous, nous voulons définir les compétences des gens. Nous travaillons dans ce sens dans les formations d'alphabétisation pour sensibiliser les gens à l'intérieur aussi.

(Lire et Ecrire Verviers) Dans notre travail de sensibilisation, nous avons trois cibles : le public potentiel, les agents intermédiaires et le grand public. C'est donc un peu la même chose qu'ailleurs. Ce qu'on a de spécifique c'est « la prise en compte ». Le cheval de bataille

de "L'Illettrisme, osons en parler", ce n'est pas seulement d'amener du public vers les centres d'alphabétisation, mais aussi de tenir compte du fait qu'il y a 10 ou 12 % de la population qui est touchée. Au niveau des services publics d'abord, mais de toute la société en général, il faut changer les pratiques, c'est-à-dire aménager la signalétique, l'accueil, les formulaires pour pouvoir offrir une vie « normale » aux personnes qui ne savent ni lire ni écrire. Des subsides ont d'ailleurs été débloqués par les autorités dans ce sens. Mais le plus gros retentissement que l'on ait jamais eu au niveau des appels ou des inscriptions de nouveaux apprenants coïncide avec le passage de Denis à la télévision, sur la chaîne la plus populaire du pays et à une heure de grande écoute. Je pense qu'il n'y a rien qui remplace cela.

Comment sensibilisez-vous les entreprises ?

On est en train de réfléchir à ce sujet à Lire et Ecrire dans un groupe qui s'appelle « Alpha travailleurs » et qui vise à aller donner des formations en entreprise. On s'est rendu compte que la démarche n'était pas sans danger car les chefs d'entreprise qui ne sont pas sensibilisés à cette question ne soupçonnent pas que parmi leur personnel il y a des gens qui sont en difficulté avec l'écrit. Malheureusement, quand ils en prennent conscience, ils craignent pour les normes de sécurité et pour l'image de l'entreprise. Je pense qu'il n'est pas responsable de dire à ces travailleurs qu'ils ne doivent pas hésiter à venir à nos cours. Cette proposition comporte des dangers pour eux, surtout avec le taux de chômage que l'on connaît. Une autre retombée négative de notre action, c'est que les employeurs disent que, la prochaine fois, ils feront plus attention et ne prendront plus des personnes qui ne savent pas lire et écrire.

(Apprenante belge) Je pense que si la personne est déterminée à cacher ses difficultés, elle parviendra à échapper à cet apprentissage. Il faut que cette volonté vienne d'elle-même.

(Lire et Ecrire Brabant wallon) Je voudrais faire deux remarques par rapport à ce que tu as dit. C'est vrai, que si une personne en difficulté n'a pas envie de le dire, elle ne le dira pas. D'accord, ça me paraît évident. Mais par rapport à l'expérience que l'on a menée l'année passée, au sein du personnel d'une administration communale, les responsables savaient déjà qu'il y avait des problèmes parmi le personnel. Chaque fois qu'il y avait des documents à remplir, les ouvriers venaient trouver les responsables pour leur demander leur aide. C'est d'ailleurs le bourgmestre qui est venu nous en parler, ce qui a facilité les pourparlers avec les syndicats. Nous avons profité de ce climat de confiance qui régnait entre la direction et les ouvriers pour proposer les cours d'alphabétisation. Mais en aucune manière, ces cours n'ont été imposés. On a juste dit qu'ils existaient et qu'ils pouvaient avoir lieu pendant les heures de travail. Si certaines personnes voulaient les suivre le soir, sans le dire, c'était aussi possible. Mais au moins tout le monde a su que ces cours existaient.

(Lire et Ecrire Communauté française) Il faut différencier les entreprises publiques, comme cette administration communale, des entreprises privées. S'il peut y avoir, de temps en temps, un chef d'entreprise qui vient nous demander d'organiser des cours, dans la grande majorité des cas, l'entrée, en terme de sensibilisation, ce sera les syndicats, car ils sont bien représentés au sein du personnel. Lire et Ecrire a fait le choix de passer par eux pour toucher les patrons et les travailleurs. Quand nous organisons des cours au sein de l'entreprise ou en-dehors, soit la délégation syndicale de l'entreprise, soit la commission paritaire du secteur intervient. C'est à la fois les patrons et les syndicats qui discutent des formations à mettre en place.

(Lire et Ecrire Verviers) La sensibilisation peut aussi avoir pour objectif d'expliquer aux employeurs que les exigences au niveau de l'écrit ne sont pas nécessaires à tous les postes de travail et ainsi éviter l'exclusion des personnes en difficulté de lecture et d'écriture du marché de l'emploi. Je veux parler du phénomène de surqualification à l'embauche. C'est un phénomène nouveau et si je prends le cas des entreprises de nettoyage, je ne suis pas certaine que ces exigences soient toujours bien nécessaires. Notre travail pourrait consister à expliquer verbalement ou par l'entremise d'icônes comment employer les produits aux personnes illettrées qui doivent s'en servir.

En Flandre, y-a-t-il aussi des campagnes de sensibilisation ?

Pas vraiment. Le gouvernement en parle depuis un an, mais rien n'est encore réalisé pour l'instant. On ne dispose d'aucun subside, on a juste créé quelques groupes de travail sur le thème de la sensibilisation.

Do you have any promotional materials in other languages like Arabic, etc ?

(Lire et Ecrire Communauté française) Une seule fois nous avons produit, en six langues, un tract à destination des entreprises. Nous voulions toucher les grandes catégories de travailleurs présents dans la région de Liège.

(Lire et Ecrire Verviers) A Verviers, notre tract est traduit en turc, en arabe et en russe.

At local level in Scotland, many partnerships also produce in their community languages : Mandarin, Arabic, Turkish.

Est-ce qu'on sait si ces documents sont utiles ?

Prior to this job, I was a literacy worker in a very disadvantaged area in Scotland where they were many Chinese and other people who had literacy needs in English. We had distributed leaflets into the chinese restaurants and in the turkish kebab shops and now we have a lot of chinese who accessed literacy support thanks to these leaflets.

La Belgique a parlé de la nécessité de réorienter la sensibilisation à l'adresse des personnes d'origine belge qui avaient déserté les cours suite à l'arrivée massive des étrangers. Est-ce que vous pourriez nous expliquer où en est la réflexion à ce sujet ?

(Lire et Ecrire Communauté française) A Bruxelles, il n'y a pas 5 % de Belges parmi les apprenants qui suivent les formations. En Wallonie, ça tourne au total entre 30 et 35 % de Belges dans les cours. Face à ce problème, Lire et Ecrire a réalisé une étude qui est sortie la semaine passée. Nous avons rencontré ou contacté tous les opérateurs de centres alpha de Bruxelles pour savoir si cette question les intéressait et/ou s'ils voulaient travailler sur ce thème dans le futur. Nous avons également rencontré des apprenants belges pour voir quels étaient les freins à se présenter à une formation alpha à Bruxelles et comment les combattre. Cette enquête devrait se poursuivre pour aboutir à des recommandations et des pistes d'action. On constate par exemple qu'à Bruxelles, l'offre est très axée sur l'oral alors que le public belge a besoin d'une formation mixte : orale et écrite.

(Lire et Ecrire Verviers) A Verviers, la sensibilisation est essentiellement axée sur les personnes d'origine belge, car les apprenants des cours oraux, d'origine étrangère, viennent

spontanément. Au départ, les cours étaient mixtes, mais on a été obligé de créer un cours francophone (pour les personnes d'origine belge) pour leur permettre de revenir aux cours. A un certain moment, les gens étaient même persuadés que la mission de Lire et Ecrire était de donner des cours de français aux étrangers, puisque c'était devenu notre public majoritaire. Séparer les publics était une démarche dangereuse car cela signifiait isoler les Belges et envenimer un peu plus la situation de racisme latent. Mais comme le groupe de Belges que nous avons reformé partageaient le même type de problèmes, ces points communs les ont soudés et ils sont restés. Avant, mélangés avec un public d'étrangers, ils étaient en butte à des questions assez dérangeantes car les non-Belges ne comprenaient pas comment des gens qui avaient pu, en principe, aller à l'école jusque 18 ans, ne savaient toujours pas lire et écrire. Actuellement, on réintroduit tout doucement la mixité qui est une approche préférable pour désamorcer cette possibilité de racisme.

Vous avez fait des actions de sensibilisation particulières pour parler de la naissance de ce groupe d'apprenants belges ou le bouche à oreille a suffi ?

(Lire et Ecrire Verviers) Le bouche à oreille a sûrement fonctionné. Mais nos actions de sensibilisation ne touchent que les Belges. On ne parle jamais de nos cours de français à destination des étrangers. Aujourd'hui, on sait de nouveau que Lire et Ecrire s'adresse aux illettrés et pas seulement aux étrangers analphabètes qui viennent apprendre le Français.

(Apprenante belge) Je pense qu'il est très difficile pour des apprenants belges de s'intégrer dans un groupe composé essentiellement d'étrangers. On est encore plus gêné car c'est notre langue maternelle et on ne sait ni la lire ni l'écrire. On a l'air de « demeuré », nous qui, en principe avons eu la chance d'aller à l'école jusque 18 ans. Je pense aussi que l'action à laquelle je participe dans les écoles où je vais parler aux enfants devrait être étendue aux autres pays. Des enfants mieux informés avec, éventuellement, une brochure entre les mains, permettrait par exemple de toucher les parents illettrés et de les amener à avouer leurs difficultés et peut-être à y remédier.

Est-ce que le nombre de groupes composés uniquement de public belge a augmenté ?

(Lire et Ecrire Communauté française) Oui

Pourquoi des apprenants, tels que vous, avez-vous décidé de participer à des actions de sensibilisation ?

(Mikaël, apprenant) Je ne connaissais pas au départ Lire et Ecrire, mais quand j'y suis allé, j'ai rencontré des gens qui m'ont aidé. Ce qui me touche, c'est d'être écouté et d'être soutenu. Et j'ai eu envie de faire la même chose pour d'autres. Aider les autres, ça me fait plaisir.

Comment les participants à ce premier atelier d'écriture ont-ils vécus cette expérience ?

(Mickaël, apprenant) On nous a demandé d'écrire ce que l'on ressentait au fond de soi. On devait ensuite voir la réaction des personnes qui étaient dans la salle. Je me suis épaté moi-même car je n'avais jamais écrit autant. En écoutant les formateurs, j'ai compris, qu'eux aussi, rencontraient des difficultés dans le cadre de leur travail et qu'il fallait y être attentif.

(Lire et Ecrire Verviers) Les deux premières journées, on a d'abord tenté de délier la parole et l'écriture du côté des apprenants. La troisième journée a été plus ciblée sur les formateurs, ce qui a permis d'avoir un véritable échange. Ensuite, on a eu des exercices de production de slogans, mais très rapide, avec des étincelles si possible. On espère que la production sera bonne.

(Lire et Ecrire Tournai) Ce qui était aussi très intéressant c'était la rencontre entre stagiaires apprenants de différentes Régionales. Je crois savoir que ces liens vont se poursuivre notamment entre les apprenants de "L'Illettrisme, osons en parler" et de Solid'es.

Je suppose que vous avez des subsides pour pouvoir lancer ce type d'actions de sensibilisation avec les apprenants, notamment sur les marchés ?

(Lire et Ecrire Tournai) La fonction de responsable de sensibilisation chez Lire et Ecrire est assez récente. Elle a été créée, au sein de chaque Régionale, vers 2001-2002. C'est dans ce contexte, que l'on a mis sur pied un groupe de travail qui réunissait tous les responsables de la sensibilisation au niveau wallon. Nous voulions échanger nos pratiques et créer des outils de sensibilisation. On a par exemple produit une cassette vidéo de sensibilisation qui rassemble des témoignages d'apprenants, de formateurs et de professionnels d'alphabétisation. On a aussi réalisé pour les travailleurs sociaux un document reprenant les questions auxquelles on est le plus souvent confrontés en matière d'alphabétisation. (Il montre l'ouvrage) Ce document comprend 4 séries de questions portant sur la définition de l'illettrisme, le positionnement de Lire et Ecrire, le déroulement des cours d'alphabétisation et le profil des publics qui fréquentent les cours. Le troisième outil que nous avons, non pas créé, mais commandé, c'est ce stand aux structures métalliques et composé de panneaux en bois. Nous avons voulu qu'il ait une grande visibilité et interpelle les passants. Pour ce projet, on est parti de rien, on a créé nous-mêmes nos propres outils de sensibilisation. On a reçu un subside, mais j'en ignore le montant exact.

Que vous apporte les apprenants à vous, les responsables de sensibilisation de Lire et Ecrire?

(Lire et Ecrire Verviers) Je n'irais certainement pas dans les conférences pédagogiques rencontrer d'une traite 45 instituteurs, inspecteurs et directeurs. Je n'irais pas non plus rencontrer des enfants de 11 ans avec des arguments aussi forts et donc aussi percutants.

(Lire et Ecrire Tournai) Souvent quand je rencontre des travailleurs sociaux, ils me disent qu'il « faudrait » être plus attentif à détecter ces difficultés d'écriture et de lecture, qu'il « faudrait » en parler, qu'il « faudrait » dire aux analphabètes qu'il existe des cours pour les aider, mais ils ont, en toile de fond, toujours cette même interrogation : « Mais comment faire? » Et sur ce point, le discours des apprenants qui connaissent ces réalités a beaucoup plus de poids que le mien.

(Lire et Ecrire Verviers). Beaucoup d'analphabètes sont soulagés de pouvoir avouer qu'ils ne savent pas lire et écrire. Denis m'a dit, un jour, qu'il avait eu de la chance qu'une personne lui ait posé la question Ce qui est important c'est que ce soit la bonne personne qui se trouve en face d'eux à ce moment-là: celle qui sait que cet apprentissage existe et qui va pouvoir les orienter vers un centre.

(Lire et Ecrire Tournai) Au cours de séances de sensibilisation, je suis amené à présenter le projet pédagogique de notre association. Moi j'apporte des éléments théoriques sur

l'organisation des cours, la méthodologie appliquée, etc. mais quand j'ai, à côté de soi, un apprenant qui raconte quel est son vécu au sein du groupe, il met des images sur les mots. C'est beaucoup plus parlant.

Est-ce qu'en travaillant avec des apprenants, il vous est désormais possible de toucher un public différent et jusque-là très difficile à atteindre ?

(Lire et Ecrire Tournai) C'est vrai, qu'avant, on ne rencontrait que des relais institutionnels ou d'autres associations de formateurs pour adultes. Depuis notre activité sur les marchés, l'information est diffusée non plus par les professionnels mais les apprenants. Les apprenants ont choisi leur mode de diffusion et on constate que leurs relais ne sont pas les mêmes: les passants, les tenanciers d'autres stands, les maisons médicales, les pharmacies, les banques, etc.

(Lire et Ecrire Verviers) Les apprenants nous donnent aussi d'autres idées. Je pense à la proposition de placer des annonces dans les abris bus. C'est une idée que n'aurait peut-être pas une chargée de mission qui se déplace le plus souvent en voiture.

(Apprenante) Nous utilisons aussi Internet ce qui nous permet d'avoir des contacts avec d'autres groupes d'apprenants. Certains apprenants des centres de formation français vont aller en Suisse après être venus en Belgique. Et des apprenants belges vont aussi partir une semaine en France.

I Think that the idea of going to school is really brilliant! It must take an extremely confident person to go back into a school situation. I would like to ask to Mickaël : How would you feel about doing a similar thing- to go back to school to see your teachers ?

(Mickaël, apprenant) Je ne suivais pas à l'école, mais je n'en veux pas aux instituteurs qui n'avaient pas le temps de s'occuper de moi. Souvent, je restais dans mon coin et je n'osais pas dire que je ne comprenais pas. Mais j'y retournerais, si j'en avais la possibilité.

(Mustapha, apprenant) J'ai doublé deux fois ma première année primaire, puis trois fois ma deuxième année avant qu'on m'envoie dans une école spéciale. On m'a dit que j'avais un handicap mental. J'ai encore plusieurs fois changé d'institution. J'ai finalement tout arrêté vers 14 ans. Je n'ai jamais revu mes instituteurs, sauf un à qui je n'ai pas osé parler.

Que signifie être une association avec une personnalité juridique comme "L'Illettrisme, osons en parler" ?

(Lire et Ecrire Verviers) Depuis que les membres de "L'Illettrisme, osons en parler" ont eu, un jour, l'idée de faire une interpellation au conseil communal, ils sont bien identifiés au tant « qu'association » et sont invités à prendre part à un certain nombre de projets. Aujourd'hui, ils participent au projet « Verviers ose la démocratie ». "L'Illettrisme, osons en parler" est aussi représenté au dispositif territorial de lutte contre l'illettrisme de notre arrondissement. Ils agissent, ils s'organisent et ils sont reconnus.

Est-ce que vous pensez qu'apprendre à lire et à écrire comme vous le faites aujourd'hui peut aider vos enfants dans leur parcours scolaire et, surtout, leur éviter de connaître le même sort que vous ?

(Fabienne, apprenante) Oui je pense. Ma fille et moi, nous allons passer notre CEB l'année prochaine, elle, à l'âge normal, et moi, en tant qu'adulte. Je lui ai parlé de ma situation. Aujourd'hui, nous faisons nos devoirs en même temps, nous nous corrigeons mutuellement et nous jouons même à certains jeux de société, ensemble. Ces jeux de société, nous y jouons depuis peu de temps, comme tout le monde, comme une famille normale.

Je dis cela car en France il est très difficile de faire passer l'idée qu'en travaillant avec les adultes, on peut avoir un effet sur le résultat scolaire des enfants. Les deux domaines sont cloisonnés.