



*Formation en alphabétisation pendant les heures de travail sans
perte de rémunération dans la province de Namur et du Brabant
Wallon*

Politiques d'alphabétisation – Alphabétisation en entreprise

Sonia MOTTIN, Brigitte DUBAIL, Geneviève WAUTIER

Janvier 2007

Analyse publiée dans le Journal de l'Alpha n° 156

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

Des travailleurs en situation d'illettrisme commencent à avoir accès à des formations en alphabétisation pendant leurs heures de travail et sans diminution de salaire.

Ainsi, en partenariat avec les syndicats, Lire et Ecrire Namur a mis sur pied une première expérience dans le secteur du nettoyage qui en est aujourd'hui à sa deuxième année de fonctionnement. La régionale est également en pourparlers pour d'autres projets.

Lire et Ecrire Brabant wallon a également mis sur pied des dispositifs de ce type. Deux formations existent à ce jour dans la province: l'une dans un hôpital, pour les membres du personnel de nettoyage et de cuisine, et l'autre dans les locaux de Lire et Ecrire à Tubize, pour des ouvriers communaux.

Dans la Province de Namur

Le droit de se former devrait exister aussi pour les travailleurs!

Très peu de travailleurs suivent des cours d'alphabétisation. Ainsi, en province de Namur, sur les 1107 apprenants qui ont suivi une formation en alphabétisation en 2004-05, seuls 7% avaient un emploi, ce qui était d'ailleurs la même proportion que pour l'ensemble de la Wallonie. A Bruxelles, ce taux était légèrement supérieur (9%).

Or, en Belgique, d'après les données pour l'année 2001, environ 10% des travailleurs possèdent au maximum leur Certificat d'Etudes de Base (CEB)[1]. Ce chiffre varie selon les secteurs d'activité. Ainsi nous pouvons constater que la proportion la plus forte des travailleurs ayant au maximum leur CEB est le secteur du nettoyage avec 35%, suivi du secteur de l'agriculture, de la construction, etc. Parallèlement, les savoirs de base que sont lire, écrire et calculer sont des compétences de plus en plus demandées dans le monde du travail. La sécurité, le bien-être, le profit, le monopole... sont des préoccupations qui prennent de plus en plus de place au sein des entreprises. Elles se traduisent par la création de règles de plus en plus rigoureuses et contraignantes comme par exemple les normes ISO[2]. Cela exige de nouvelles pratiques de travail qui reposent sur des compétences nouvelles:

- décoder et utiliser des écrits de plus en plus complexes comme des étiquettes de produit, un planning de travail, un manuel d'utilisation,...;
- communiquer de manière claire avec ses collègues, son supérieur, ses clients;
- comprendre et respecter des consignes de sécurité, concernant par exemple le dosage de produits;
- prendre des décisions dans différents contextes face aux procédures à suivre en cas de danger par exemple.

L'ensemble de ces observations et constats renforcent Lire et Ecrire Namur dans sa volonté de toucher les personnes là où elles travaillent et conforte la décision d'expérimenter des formations alpha en entreprise.

Des partenariats mais pas n'importe lesquels!

Depuis 2004, nous sensibilisons certaines entreprises, notamment du secteur du nettoyage, afin de mettre en place la réponse la plus adéquate possible aux situations d'illettrisme, mais pas à

n'importe quelles conditions et pas à n'importe quel prix!

En s'alliant avec les syndicats CSC et FGTB du secteur du nettoyage, nous proposons, depuis 2005, une offre de formation[3] au sein de l'entreprise Laurenty à Malonne avec maintien de la rémunération au même titre que n'importe quelle autre formation professionnelle. Ce projet a bénéficié de l'intervention du Fonds Social Sectoriel[4] pour la prise en charge du coût salarial des travailleurs et de la Région wallonne pour le coût de la formation[5].

La construction de ce partenariat ne s'est pas faite sans difficulté. Le monde de l'entreprise est un milieu très différent du milieu associatif. C'est pourquoi nous n'intervenons pas seuls. Les permanents syndicaux nous appuient et nous accompagnent dans la réalisation du projet. Ils nous permettent d'entrer en communication avec l'entreprise, de négocier un partenariat, d'aboutir à une convention afin d'assurer le bon fonctionnement du projet autant pour les travailleurs et les formateurs que pour l'entreprise. Les délégués syndicaux sont aussi présents comme relais pour informer les travailleurs de cette offre de formation et en assurer le bon déroulement au quotidien. Un travail pointu de sensibilisation a pour objet de les outiller pour assurer ce rôle de relais, aborder et accompagner les travailleurs en difficulté avec la lecture et l'écriture.

L'esprit d'ouverture de la direction de l'entreprise et de son équipe a également été un point essentiel dans la réussite du projet.

Les formateurs qui interviennent dans la formation vivent eux aussi une nouvelle expérience, celle de l'alpha travailleurs en entreprise. Même si l'apprentissage reste le même que dans les groupes d'alpha en milieu associatif, les interpellations des participants ont trait au monde du travail: comment puis-je mieux comprendre ma fiche de paye? pourquoi existe-il des syndicats? etc. Ce qui donne une autre dynamique!

Pour avoir tenté de reproduire le même modèle de formation dans d'autres entreprises, nous constatons que ce n'est pas possible dans tous les milieux professionnels.

Quand le profit est la seule préoccupation de l'entreprise, quand les priorités sont d'abord la sécurité et la survie face à la concurrence, il est impossible d'offrir une proposition de formation semblable aux travailleurs illettrés. Il nous faut trouver d'autres pistes, d'autres portes d'entrée, construire de nouveaux partenariats et rester créatifs, toujours au côté des syndicats.

A Lire et Ecrire Namur, nous continuons de prospecter pour créer de nouvelles possibilités de formation d'alphabétisation sur le lieu de travail. Nous avons investi le secteur public (Ville de Namur, Province de Namur); des collaborations sont en cours.

Sonja MOTTIN

Lire et Ecrire Namur

(encadré 1)

Les fonds de formation sectoriels

Le monde du travail organise ses propres formations, généralement par secteur professionnel. Il existe de nombreux fonds de formation sectoriels (chimie, métal, confection, alimentation, bâtiment,...) gérés paritairement par des représentants des employeurs et des travailleurs.

Ils ont pour mission principale d'organiser des activités de formation, mais aussi d'aider les entreprises à élaborer un plan de formation pour leurs travailleurs et de conseiller ces derniers dans les choix des formations les plus adéquates.

L'offre des centres de formations sectoriels est très variée, les programmes comprenant des thèmes spécifiques aux secteurs ou fonctions, mais aussi des thèmes généraux.

Les modalités de formation varient également, formations ouvertes (accessibles aux employés de plusieurs entreprises), internes (pour les candidats d'une seule entreprise), collectives ou individuelles, cours axés davantage sur la théorie ou sur la pratique, etc.

Selon la nature de la formation, les fonds font appel à leurs propres collaborateurs, à des écoles et centres de recherche, à des instituts de formation professionnelle, à des institutions éducatives, au Forem ou à Bruxelles Formation, etc.

Fin 1988, un accord interprofessionnel pris au sein du CNT (Conseil national du travail) a instauré une cotisation obligatoire visant à l'organisation d'initiatives pour l'emploi et la formation des 'groupes à risque'. Cette cotisation peut être soit versée au Fonds pour l'Emploi géré par le ministre de l'Emploi et du Travail, soit gérée directement par les partenaires sociaux d'un secteur, ce qui est le plus fréquent.

En 1998, les interlocuteurs sociaux ont négocié un accord interprofessionnel qui demandait notamment un effort de 0,10% de la masse salariale pour la formation et l'emploi des personnes issues de 'groupes à risque'. A ce niveau, ce que l'on entendait par 'groupe à risque' n'était pas défini. C'était aux secteurs à développer cette notion au sein des commissions paritaires.

Depuis lors, les montants de cette cotisation, calculé en proportion de la masse salariale ainsi que la définition des groupes à risque sont régulièrement renégociés.

Ainsi, en octobre 2003, lors de la Conférence pour l'emploi, les partenaires sociaux se sont engagés à consacrer 1,9% de la masse salariale à la formation des travailleurs et à participer à l'effort visant à former 60.000 personnes par an et 10.000 autres dans des secteurs où la main-d'œuvre se fait rare. Selon cet accord, la priorité est donnée aux travailleurs âgés, peu qualifiés ou handicapés et aux travailleurs d'origine étrangère. En 2004, ces accords ont été confirmés et le montant de 0,10% de la masse salariale devant spécifiquement être consacré à la formation et l'emploi des personnes issues de 'groupes à risque' a été prolongé de deux ans.

(encadré 2)

L'expérience à Laurenty-Malonne

Etre formatrice pour des groupes de travailleurs du secteur du nettoyage, en majorité des femmes immigrées, c'est (re)découvrir un univers passionnant, des personnes riches d'expérience personnelle, professionnelle, de combat de vie, d'immigration, de partage, de découverte et de questionnement sur la difficulté à décoder notre 'monde de papiers'.

Etre apprenant dans des groupes d'alphabétisation en entreprise, est-ce uniquement apprendre à lire des documents administratifs, la notice d'un produit,...? Est-ce bien ce que les travailleurs attendent de cette formation en alpha?

Je découvre très vite que les attentes des travailleurs sont à la fois simples, multiples et complexes, traversées par un besoin de comprendre la réalité du monde du travail et de se débrouiller dans la vie de tous les jours:

- comment lire les messages de l'entreprise, les consignes de sécurité sans faire appel à un collègue?
- comment interpréter des abréviations de notices de produits d'entretien?
- comment faire pour que l'on ne se moque plus de moi quand j'écris un sms?
- comment lire et remplir un papier reçu par courrier?
- comment compléter un document reçu (de la caisse d'allocations familiales, de la mutualité ou de la commune) et se faire confiance pour oser mettre les bons mots dans les bonnes cases?
- comment comprendre qui me paye, le service social ou le patron?

Les travailleurs expriment aussi le besoin de comprendre le sens de mots ou de concepts comme, par exemple:

- le mot *rompu* découvert dans un formulaire administratif, donne lieu à une recherche dans le dictionnaire, pour le définir dans ce contexte particulier;
- le mot *mutuel* quand, au cours d'une explication sur les mutuelles en Belgique, une apprenante s'exclame «*mutuelle et divorce par consentement mutuel c'est la même chose alors?*»;
- ce que sont les *élections sociales* et les comparer aux autres types d'élections (communales, législatives,...).

Derrière ces demandes ponctuelles, il y a souvent le besoin plus existentiel d'oser reconnaître l'importance de son travail, d'en comprendre tous les paramètres, et, au-delà du geste nécessaire à l'exécution d'une tâche, supposée ingrate, de lui donner sens.

Ce sont tous ces aspects que nous travaillons dans les cours, sans oublier la compétence centrale et transversale à acquérir, la connaissance du français oral, en accord avec les attentes très pragmatiques.

Plus spécifiquement, nous abordons la difficulté d'exprimer une opinion devant les autres... d'oser parler et lire à voix haute.

Mon travail de formatrice, c'est de réfléchir avec tous et chacun, à la dimension affective de notre langue maternelle, à son ancrage dans le plus profond de notre être, ancrage bien souvent renforcé quand on est immigré. Amener les apprenants à comprendre et accepter le travail de deuil nécessaire pour apprendre avec sérénité une nouvelle langue aux accents parfois si différents. Ce travail de deuil permet de prendre conscience que l'adoption d'une nouvelle langue usuelle, sociale, professionnelle, est une richesse et n'est en rien un renoncement, une trahison de sa propre culture.

C'est par une méthodologie active, l'émulation, le partage de groupe, des échanges, des interactions et souvent beaucoup d'intuition, que ces travailleurs en apprentissage comprennent qu'ils vont acquérir plus d'autonomie en apprenant la langue. La démarche pédagogique de formation les aide à renforcer et/ou à faire l'acquisition d'autres compétences qui élargissent leur capacité à être acteurs dans la société. J'en sors confortée dans la certitude que les besoins d'apprentissage dans le monde du travail sont importants et plus qu'utiles pour appréhender avec plus d'aisance le monde du travail et la vie de citoyen.

Arrivée presque au terme de la deuxième année d'expérience, je suis persuadée que l'implication des travailleurs dans la formation apporte, au-delà d'un bénéfice d'image, un plus à l'entreprise et contribue à une culture participative en milieu de travail. Et c'est avec bonheur que je participe comme formatrice à cette expérience. Je regrette seulement que peu de travailleurs belges aient jusqu'à présent rejoint la formation. Quelle en est la raison: la honte d'avouer ses difficultés?

J'espère qu'à l'avenir un maximum de travailleurs de tous horizons en besoin et demande d'alphabétisation pourront bénéficier de ce type d'expérience, que naîtront de nombreux projets semblables...

Anne LAMAND

CIEP Alpha-Travailleurs Namur

(encadré 3)

Etre en formation...

En 2005, un groupe de cinq travailleuses de l'entreprise Laurenty suit le module, pendant leurs heures de travail, à raison de 8 heures par semaine, sans perte de salaire et sans charge

supplémentaire de travail.

Ces personnes ont décidé de témoigner de leur cheminement, dans le cadre d'un atelier d'écriture. Elles veulent partager ce témoignage avec d'autres travailleurs qui pourraient être en difficulté avec la lecture et l'écriture.

Le 15 février 2005, nous avons commencé une formation.

Nous voyons déjà du changement dans les cours que nous avons suivis.

Ca nous permet d'apprendre beaucoup de choses que nous ne savions pas avant, de nous exprimer mieux, d'avoir une meilleure communication avec les gens, de nous développer aussi bien dans la vie professionnelle que personnelle, d'avancer dans la vie...

L'information nous aide à comprendre ce qui se passe autour de nous, à nous adapter dans le pays d'accueil, à faire des choix.

Il peut arriver d'avoir peur de ne pas faire des progrès mais ça dépend de nous.

La formation c'est un avantage plus positif que négatif, la clé de tout.

On peut rêver à un autre futur, améliorer le salaire, passer son permis de conduire, partir en voyage...

Mais surtout c'est une chance pour soi et la famille.

Et pour apprendre... ce n'est jamais trop tard.

Aneta, Margena, Patrizia, Lydia

(encadré 4)

Le mot syndical

Cette initiative de formation valorise la personne, non seulement au niveau de son travail et de son emploi, mais aussi à son niveau personnel. Elle peut mieux se débrouiller dans la vie et ça, c'est important.

Dans le secteur du nettoyage, les centrales syndicales compétentes devraient pouvoir intégrer avec leurs militant(e)s cette problématique dans le cadre des discussions et revendications sur le plan sectoriel.

Cela pourrait entraîner un mouvement plus global, en partenariat avec l'association *Lire et Ecrire*, d'alphabétisation des travailleurs dans le secteur du nettoyage.

Philippe HANSEVAL

Permanent CSC Alimentation et Services – Namur

Au Brabant wallon

En 2001, la responsable de projet 'alpha travailleurs' se renseigne sur l'infrascolarisation dans la région et, après avoir étudié la situation, elle tente de sensibiliser les syndicats. Ceux-ci se montrent intéressés, mais il s'agit de centrales et non de délégations en entreprises.

Lire et Ecrire Brabant wallon rencontre les délégués syndicaux de la métallurgie mais avec peu de résultats. Le secteur est en crise et le sujet reporté à plus tard. On constatera par la suite que chaque tentative de rencontre avec ce secteur s'avèrera difficile et infructueuse. D'autres entreprises sont également approchées via les délégations syndicales (la construction métallique, la grande

distribution,...), mais sans plus de succès. Cela malgré la prise de conscience du problème lié à l'illettrisme au sein même de leur secteur (certains délégués remplissent des formulaires à la place des ouvriers,...).

Les rapports de force qui se jouent au niveau de l'entreprise (entre patrons, syndicats et travailleurs) suscitent à Lire et Ecrire des questionnements sur le positionnement à prendre. Nous prenons conscience que nous touchons un monde et des enjeux que nous connaissons peu.

Dans son rapport *Alpha travailleurs* de décembre 2002, la responsable de projet du Brabant wallon écrivait ceci: *«Vu l'aspect novateur d'un tel projet et notre méconnaissance à la fois du monde syndical, patronal et des travailleurs, il est primordial de s'informer, d'échanger sur nos pratiques, de développer les expériences et d'acquérir les outils qui nous permettront de mener à bien ce projet».*

En 2003, les contacts sont maintenus ou repris avec les mêmes interlocuteurs que précédemment. La stratégie pour relancer les actions d'alphabétisation des travailleurs en Brabant wallon consiste alors à annoncer clairement les objectifs recherchés et la méthodologie utilisée: *«Dire ce qu'on fait, pourquoi et comment on le fait ».* Elle consiste aussi à faire en sorte que les différents acteurs préconisés participent à la mise en place de formations d'alphabétisation au sein de leurs structures.

Dans le secteur des transports, les permanents syndicaux de la CSC et de la FGTB constatent que la formation qualifiante 'poids lourds' nécessite certains prérequis et que des candidats n'ont pas les connaissances de base nécessaires. Ils envisagent une préformation avec notre aide. Le fonds sectoriel aurait les moyens de payer cette formation. Hélas, le projet n'aboutit finalement pas.

Nous sommes invités par la Mire (Mission Régionale pour l'Emploi) du Brabant wallon à organiser un module alpha de 60 heures pour de futurs aides-boulangers.

Mais, dans les autres secteurs (métallurgie, etc.), il n'y a aucune suite favorable, malgré nos relances.

Et puis un jour, deux pistes concrètes, à plus long terme, se dessinent. Le processus d'élaboration du projet n'est pas le même dans les deux cas: d'un côté, nous travaillons avec un syndicat et de l'autre, avec des bourgmestres.

Dans une clinique du Brabant wallon

Au départ, la déléguée syndicale CNE de la clinique – sensibilisée par sa permanente syndicale avec qui nous avons eu des contacts – se montre très intéressée par le projet et émet une proposition au Conseil d'Entreprise de l'hôpital. Après réflexions et négociations, celui-ci donne son accord. C'est cette déléguée, également responsable d'une équipe de nettoyage, qui rencontre alors les travailleurs.

Au total, 27 personnes sont intéressées par la formation. Ces personnes sont issues de deux services différents: entretien-nettoyage d'une part, et cantine d'autre part. Pour ne pas trop perturber leur fonctionnement, négociations et adaptations sont nécessaires pour rendre la formation possible et acceptable.

La collaboration entre la délégation, le directeur des ressources humaines et Lire et Ecrire Brabant wallon s'avère dans l'ensemble constructive et efficace. Nous devons cependant adopter une attitude prudente et prendre en compte les points de vue des différentes parties en présence. En effet, la perspective de permettre à des travailleurs de se former durant les heures de travail n'est pas bien acceptée par tous et cela entraîne parfois des réactions de jalousie et de mépris au sein de l'entreprise, malgré la vigilance de la déléguée et de la hiérarchie.

Après de nombreux mots de négociation et de réglages divers, les cours débutent en septembre 2004 et sont donnés par une formatrice de Lire et Ecrire Brabant wallon. La formation est organisée en 3 modules étalés sur 3 ans (un module par an) à raison de 4 heures par semaine. Trois groupes de

niveaux sont formés mais certains participants devront changer de groupe pour répondre à des exigences organisationnelles de travail.

Les travailleurs participant à cette formation bénéficient du congé éducation payé. Toutefois, dans certains cas, les personnes ne sont pas remplacées; la charge de travail n'est donc pas diminuée. Elles nous interpellent à ce sujet, et nous relayons le problème auprès de la délégation syndicale. Cette dernière fait part de la situation au Conseil d'Entreprise. Certaines solutions seront apportées, temporairement, mais pas de façon ferme et définitive.

Comme prévu, la formation se terminera en juin 2007. La direction de l'hôpital a clairement signifié sa volonté d'aller au terme du délai convenu mais aussi de ne pas renouveler l'initiative. De notre point de vue, la prolongation semble également utopique. En effet, l'hôpital rencontre, pour les services concernés, d'importantes difficultés. Les tensions sont telles qu'il a été question, début 2006, de faire appel à des sociétés privées pour remplacer les services de nettoyage et de cantine de l'hôpital. En cause, l'absentéisme et les heures supplémentaires trop importantes. Soulignons que la formation d'alphabétisation n'était pas stigmatisée dans les débats.

Dans trois communes de l'ouest du Brabant wallon

En octobre 2003, un courrier est envoyé aux bourgmestres et aux échevins de 26 communes du Brabant wallon. Ce courrier est destiné à sensibiliser et attirer l'attention sur l'éventuel manque de formation de certains ouvriers communaux, et à leur proposer un partenariat. Celui-ci devant aboutir à une formation en compétences de base reconnue comme formation professionnelle.

Dans un premier temps, un seul bourgmestre, d'une commune de l'ouest de la province, est intéressé. Parmi ses ouvriers, deux personnes éprouvent des difficultés avec l'écrit. Il les pressent comme chefs d'équipe, ce qui implique pour eux de pouvoir écrire des rapports et des ordres de marche. Ce bourgmestre sensibilise ensuite ses collègues des communes de la zone de police.

Ces derniers adhèrent au projet et en septembre 2004, 7 ouvriers communaux issus de trois communes de l'ouest sont dégagés durant 6 heures par semaine pour suivre une formation en alphabétisation dans les locaux de Lire et Ecrire à Tubize.

Malgré le fait que le congé-éducation payé ne rentre pas en vigueur pour les fonctionnaires, la formation se donne durant les heures de travail et sans diminution de salaire. En effet, les communes dépendent du Conseil Régional de la Formation (CRF). Un fonctionnaire, responsable du personnel d'une des communes concernées, a entrepris des démarches auprès de cet organisme pour que la formation soit reconnue au même titre qu'une autre formation professionnelle. Outre l'aspect financier, le fait de suivre une formation en alphabétisation pourrait alors être valorisé dans l'avancement et/ou le grade des personnes.

Les syndicats, non présents au départ, sont aujourd'hui invités à s'associer à la démarche.

Quelques constats tirés de notre expérience alpha travailleurs

On constate que le climat est plus tendu à la clinique où les critères de rentabilité sont plus pointus. Mais de part et d'autre, des moqueries existent à l'égard des personnes en situation d'illettrisme.

Contrairement à la tendance dans nos autres formations (groupes locaux et formations intensives) où les apprenants sont en majorité d'origine étrangère, dans les formations pour travailleurs, ils sont en majorité d'origine belge.

A la clinique, ce sont les femmes qui sont les plus nombreuses et dans le groupe des ouvriers communaux la majorité des apprenants sont des hommes, ce qui correspond à la réalité des services dans lesquels travaillent ces personnes.

Qu'ils soient remplacés ou non, tant à l'hôpital que dans les services communaux, les apprenants travailleurs étaient motivés au départ, le restent durant la formation et souhaitent poursuivre celle-ci même en dehors de leurs heures de travail. L'absentéisme est quasi inexistant. A cette régularité

s'ajoutent une rigueur et un investissement singuliers.

Bien que la formation se donne au sein de l'entreprise et que son contenu se nourrisse de la réalité au travail, on constate que les motivations sont autant personnelles que professionnelles.

La formation a un effet 'propulseur'. En fin de cycle, des personnes se sont engagées dans d'autres types de formations (permis de conduire,...).

Un dernier point qui pourrait prouver, si besoin en était, l'intérêt de ces initiatives c'est que cette année une ouvrière de CPAS a fait seule toutes les démarches auprès du CPAS de sa commune et de Lire et Ecrire pour pouvoir profiter, comme ses collègues ouvriers communaux, de la formation.

Lire et Ecrire Brabant wallon

(encadré 1)

Le congé-éducation payé

Le congé-éducation payé permet aux travailleurs de suivre une formation et de s'absenter du travail pour une durée correspondante (plafonnée) tout en conservant leur salaire. L'employeur est tenu d'accorder ce droit au travailleur et est remboursé du montant correspondant par le ministère de l'Emploi et du Travail. Jusqu'en 1999, seuls les travailleurs à temps plein bénéficiaient de ce droit, mais il est depuis lors accordé également aux travailleurs à temps partiel (selon des conditions variables).

Les formations dispensées par des associations peuvent ouvrir ce droit mais elles sont peu nombreuses à avoir demandé leur agrément à ce titre.

Au moment de l'instauration de la loi, le champ des formations donnant lieu à congé-éducation était très large, comportant notamment les disciplines artistiques de l'enseignement de promotion sociale. Depuis 1993, seule les formations en lien avec la fonction exercée ouvrent un tel droit, ce qui a eu pour effet de diminuer drastiquement le nombre de bénéficiaires. Ainsi les aides accordées pour faciliter le suivi d'une formation sont ciblées en priorité sur l'amélioration des compétences professionnelles ou sur l'insertion professionnelle ou socioprofessionnelle.

Un arrêté entré en vigueur le 1er septembre 2006 réduit de façon radicale le nombre d'heures de congé-éducation payé que les travailleurs sont autorisés à prendre. Le congé-éducation qui était auparavant limité à 120 ou 180 heures par an selon la nature de la formation, est aujourd'hui ramené à 100 heures par an en moyenne, le gouvernement visant surtout les travailleurs qui se forment de leur propre initiative. Il ne sera dès lors plus possible de combiner certaines formations et un travail à temps plein. Cette diminution du nombre d'heures pour le congé-éducation payé aura notamment des conséquences dramatiques pour les travailleurs qui suivent ou souhaitent suivre une formation en compétences de base dans le cadre du congé-éducation.

(encadré 2)

Formatrice à l'hôpital

Dès le départ, j'ai rencontré une très forte motivation de la part des participants. C'est un véritable moteur pour la dynamique de la formation. Tout n'avait pourtant pas si bien commencé: dès le démarrage des cours, les équipes de travail ont dû être modifiées puisque du personnel sortait durant les heures de travail. Tout de suite, la déléguée syndicale a dû 'manœuvrer' pour obtenir le remplacement du personnel parti en formation et ces remplacements se sont fait attendre... Cela a entraîné des tensions et parfois des moqueries.

Les travailleurs à mi-temps ont dû veiller à récupérer leurs heures de cours quand celles-ci se déroulaient hors de leur temps de travail. Ils ont toujours pu les récupérer, mais pas toujours quand ils le souhaitaient. Certains même étaient prêts à les laisser tomber plutôt que de provoquer des

tensions et risquer ainsi de mettre à mal l'organisation des cours pour les années suivantes.

Le climat de travail est souvent tendu dans les services des cuisines et de l'entretien où le personnel est déjà réduit en temps normal. Durant les deux dernières années, le climat social dans les hôpitaux s'est détérioré et des grèves ont éclaté. Mais malgré cela, les participants étaient très soucieux de continuer à suivre leur formation 'coûte que coûte'. Une travailleuse, en incapacité de travail, ne pouvant se déplacer seule suite à un accident, m'a remercié mille fois de venir la chercher à son domicile et de la reconduire afin de lui permettre de continuer la formation qu'elle ne voulait en aucun cas arrêter. (La délégation syndicale et le directeur des ressources humaines étaient au courant et approuvaient cette initiative).

Les participants ont répondu plusieurs fois à la demande de la déléguée syndicale d'écrire un article pour le journal de l'entreprise, distribué à tout le personnel, cadres et employés. Ils y relataient le plaisir et les difficultés qu'ils rencontraient à suivre les cours. Ils ont pris ce risque en sachant qu'ils allaient être lus par tous. C'était pour eux une grande satisfaction de se sentir reconnus et intégrés dans le monde des lecteurs et des auteurs. De nombreuses personnes de tous les services les ont soutenus et encouragés. Mais ils ont aussi essuyé des quolibets de la part de quelques collègues ou de certains 'petits chefs' et autres responsables. Cela les a blessés, mais ne les a pas empêchés de s'affirmer et de continuer.

J'ai récolté des tas d'anecdotes que je ne saurais retranscrire ici mais qui me font dire que les cours en entreprise durant le temps de travail, même s'ils ne sont pas évidents pour les travailleurs, sont très appréciés surtout quand ils reçoivent sans discontinuer le soutien de la délégation syndicale et de la direction des ressources humaines. Une participante a écrit qu'elle les avait pris «*comme un cadeau du ciel*», une autre qu'elle se sentait «*devenir quelqu'un qui a de l'importance*»!

Brigitte DUBAIL

(encadré 3)

Former des ouvriers communaux

Depuis septembre 2004, je forme huit ouvriers communaux. Ils sont tous belges, trois d'entre eux demandaient une remise à niveau, les autres étaient en beaucoup plus grande difficulté (un d'entre eux ne pouvait même pas écrire son prénom).

La première réflexion qui nous est venue, c'est que toutes ces personnes, malgré leurs difficultés avec l'écrit, ont une vie tout à fait 'classique': une famille, une maison, un travail... Au travail, ils ne sont pas uniquement simples manœuvres, certains ont des responsabilités, un participant du groupe des débutants est même chef d'équipe et s'est toujours organisé avec une secrétaire de la commune pour rédiger ses rapports, passer des commandes...

Au moment de débiter la formation, ils se sont posé des questions. La proposition leur ayant été faite par la commune, cela voulait dire que certaines personnes savaient qu'ils avaient des difficultés. Or, ils pensaient presque tous les avoir cachées. Ensuite, ils n'étaient pas vraiment sûrs de pouvoir refuser la proposition puisqu'elle venait 'd'en haut'. Très rapidement pourtant, ils se sont dit que c'était certainement une chance qui leur était offerte et ont décidé d'en profiter au maximum, d'autant que la durée de la formation n'avait pas été limitée.

Une autre difficulté, qu'ils ont eu plus de mal à partager avec nous, venait des réflexions des collègues: certains ne comprenaient pas pourquoi ils étaient 'en congé' deux après-midi par semaine, d'autres se moquaient (régulièrement encore on leur demande leur bulletin ou on leur donne le journal pour qu'ils fassent la lecture à tous,...).

Au début, ils ne savaient que répondre ou tournaient cela à la plaisanterie («*on y va parce qu'il y a*

des jolies filles»). Ces différentes attitudes ont été souvent abordées ensemble. Cela a permis aux membres du groupe de voir qu'ils n'étaient pas seuls, de se souder, d'être vraiment solidaires au travail et à la formation. Ils en sont d'autant plus motivés, réguliers et actifs. Certains reprennent du travail à la maison et se font aider par la famille, viennent même quand ils sont en congé.

Un autre point qui nous paraît essentiel d'aborder avec les participants c'est: qu'est-ce que cela va changer? Au départ, nous axions la formation sur ce qui pouvait leur être utile rapidement dans leur travail: ils avaient constitué un carnet avec les mots qu'ils devaient utiliser (les lieux, les outils, les tâches,...). Au bout de 2 ans, il est clair que, pour les plus faibles en tout cas, les implications directes dans leur travail sont minimales (ils lisent les plaques de rues, quelques produits, reconnaissent leurs documents,...). Finalement, comme ils se sont toujours débrouillés sans, ce n'est pas dans le cadre du travail qu'ils vont d'abord utiliser l'écrit ou la lecture. Par contre, dans leur vie de tous les jours, le déclic s'est produit: ils feuilletent les journaux régionaux, recherchent les articles qui parlent de leur ville et essaient de les lire, ils amènent les toutes-boîtes du centre culturel et on les lit ensemble. Certains viennent même avec des adresses internet qu'ils visitent lentement mais avec de plus en plus d'efficacité.

Geneviève WAUTIER

[1] A défaut d'autres données plus précises, nous considérons le niveau d'études comme un indicateur relativement fiable de la maîtrise de la lecture et de l'écriture. Nous nous gardons cependant de toute assimilation.

[2] Normes internationales dans les domaines industriels et commerciaux. Ces normes concernent différents domaines tels que la qualité, la sécurité, l'environnement, ... L'Organisation internationale de normalisation qui produit ces normes est composée de représentants d'organisation nationales de normalisation représentant environ 150 pays.

[3] Cette offre porte à la fois sur l'expression orale en français, la lecture et l'écriture (notamment avec l'appui des TIC) et les mathématiques.

[4] Au sein de la Commission paritaire 121 regroupant les entreprises de nettoyage et de désinfection, les partenaires sociaux du secteur ont créés en 1968 un fonds social pour le secteur. Ce fonds poursuit trois missions: octroyer des avantages sociaux complémentaires aux ouvriers du secteur, assurer les charges inhérentes à la formation professionnelle et syndicale du secteur, percevoir les cotisations et assurer le paiement des avantages.

[5] Le coût de formation est pris en charge par la Région wallonne dans le cadre d'une convention qu'elle a signée avec Lire et Ecrire Wallonie pour des actions pilotes d'alphabétisation des travailleurs en entreprise.