



Des fonctionnaires -ouvriers retournent en formation de base.

Politiques d'alphabétisation - Alphabétisation en entreprise

Charles DUCHENE

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'Éducation Permanente

Dans le cadre d'un partenariat entre l'ERAP[1], Lire et Ecrire Bruxelles, des administrations communales et des CPAS des 19 communes de la Région bruxelloise, une cinquantaine de fonctionnaires ouvriers[2] ont saisi l'occasion qui leur était offerte d'un (ré)apprentissage de la lecture et de l'écriture, dans l'optique d'une promotion professionnelle et personnelle.

Rencontre avec quatre travailleurs apprenants après un historique du projet...

Histoire du projet

Déjà avant 2001, une série de faits avaient révélé des difficultés de plusieurs agents communaux avec la langue écrite. Suite à ce constat, l'ERAP décidait de lancer une formation répondant à ces besoins et sollicitait Lire et Ecrire Bruxelles comme partenaire et prestataire de services pour la conception et la mise en œuvre du volet pédagogique.

Après l'élaboration et la réalisation d'une solide phase préparatoire, le premier CIRAC (Cycle Intensif de Remise A niveau des Connaissances en français) débutait en janvier 2002 dans les locaux de l'ERAP.

Au préalable, dans chaque commune ou CPAS partenaire, un volontaire, lui-même travailleur communal, allait assurer un relais vers les personnes susceptibles d'être intéressées par la formation. Le but était de garantir les meilleures conditions d'expression pour les candidats et de les soutenir dans leur démarche. Un module a été organisé afin de sensibiliser ces personnes-relais à la problématique de l'analphabétisme et de les former à la communication interpersonnelle.

La plupart des candidats qui se sont manifestés suite au travail d'information des personnes-relais préalablement formées ne connaissaient pas l'ERAP ni comment se déroulerait cette remise à niveau des connaissances de base, mais tous montraient un intérêt fort vif pour apprendre ou améliorer leurs connaissances en français ou en lecture et écriture. Chaque candidat a été reçu en entretien individuel pour être informé de ce qu'est l'ERAP, du contenu et du déroulement de la formation et bien sûr aussi pour pouvoir exprimer ses besoins, attentes et motivations.

45 agents de différentes nationalités (dont 13 personnes d'origine belge), issus de huit administrations communales et de quatre CPAS ont finalement été reçus pour participer à la formation qui, entrecoupée de quelques interruptions et avec des moyens dégressifs au cours du temps[3], s'est déroulée sur trois années[4]. Directement liée au cadre professionnel des participants, elle était assurée par des formateurs engagés par Lire et Ecrire. Les apprenants étaient répartis en cinq groupes de niveau (oral et lecture-écriture) en fonction de leurs besoins et des orientations pédagogiques.

Ces 45 ouvriers et ouvrières occupaient différentes fonctions: 17 d'entre eux travaillaient dans le secteur de la propreté publique (balayeur, chauffeur, convoyeur, ouvrier de la voirie,...), 17 étaient chargés de l'entretien (en crèche, maison de repos, bureaux des administrations, hôpital,...), 4 étaient affectés à des cantines, des cuisines scolaires ou de maisons de repos et 3 étaient jardiniers. 4 autres personnes exerçaient les fonctions de peintre, aide-soignante, huissier (fonction d'accueil) et éducateur. Il y avait 20 femmes et 25 hommes dont l'âge variait entre 24 et 59 ans.

Les Administrations communales et celles des CPAS qui se sont engagées dans ce projet avec l'ERAP et Lire et Ecrire ont consenti un effort financier et organisationnel en prenant en charge les frais annuels d'inscription et en permettant à leurs travailleurs concernés de suivre la formation pendant leur horaire de travail alors que la durée des cours (2 x 4 h par semaine) dépassait les normes de la Charte sociale des communes et CPAS officialisée en 1994 pour la formation continuée (maximum 5 jours de formation par an). La Communauté française et le Fonds social européen ont, quant à eux, subsidié les frais occasionnés par le projet.

Quatre participants racontent...

A l'issue du projet de l'ERAP, fin juin 2005, quatre participants francophones ont accepté avec

enthousiasme de prendre part à une rencontre-dialogue autour de leur parcours formatif et ce qu'il signifiait pour eux. Cette rencontre était organisée dans le cadre d'une recherche-action menée par Lire et Ecrire Bruxelles sur le thème de la participation des personnes d'origine belge aux formations d'alphabétisation en Région bruxelloise[5].

Il s'agissait d'essayer de comprendre un peu mieux la trajectoire et le vécu de ces ouvriers communaux illettrés; comment ils ont vécu cette situation sur leur lieu de travail (avant, pendant et après leur formation); quels ont été les éléments déclencheurs qui leur ont permis d'oser s'y inscrire, mais aussi les obstacles qui les ont freinés dans leur démarche; quel était leur projet d'apprentissage et quelles étaient les forces qui ont concouru à son accomplissement; quelles transformations ils en ont retiré pour eux-mêmes et pour leur vie au travail; comment ils ont été perçus par leur entourage professionnel et comment ils se percevaient eux-mêmes...

Les réponses à ces questions, même incertaines ou incomplètes, ont permis de recueillir des éléments d'analyse pouvant alimenter la réflexion sur les moyens d'action adéquats à mettre en œuvre dans le futur avec ce type de public.

Ainsi, l'un d'entre eux expliquait comment il a été informé du projet: *«C'est mon chef de service qui a dit globalement à l'équipe qu'on pouvait venir le trouver si quelqu'un voulait s'inscrire pour apprendre à lire et écrire.»*

Craintes et difficultés

Tous se sont empressés d'exprimer les craintes et difficultés qu'ils avaient pour déclarer leur situation d'illettrisme et plus particulièrement dans le cadre de leur travail où ils se sont souvent sentis moralement malmenés et incompris: *«Dans ma vie, j'étais embêté, je me cachais. Les gens qui sont illettrés sont empêchés d'être francs, il y en a d'autres que nous dans les services communaux qui ont peur de parler car on se moque très vite d'eux. Les moqueurs nous disent: 'Allez va vite à l'école', comme à des enfants. Ou bien: 'T'es un âne'. Ou encore, quand on est à quinze dans le réfectoire: 'Baudet, tu vas à l'école!?' ... Mais maintenant, on a plus de franchise qu'avant.»*

Ceux qui avaient envie de s'inscrire aux cours pouvaient par conséquent se sentir freinés par la peur de la réaction des collègues et cela influait sur la perception négative qu'ils avaient déjà d'eux-mêmes et renforçait encore leur hésitation à s'inscrire. Ils en arrivaient à imaginer par avance comment ils auraient à subir le regard jugeant et condamnant de certains membres de cette 'grande famille administrative' et à s'exposer ainsi aux estampillages 'analphabète' ou 'illettré': *«Ceux qui voudraient aller aux cours d'alphabétisation sont honteux, gênés, ils ont peur de la réaction des autres. A la Commune, 'si on a quelque chose', tout le personnel communal est rapidement au courant.»*

Motivations

Pourtant, ces travailleurs, ces êtres humains, eux aussi cherchent à s'en sortir. Ils souhaitent dépasser leurs peurs et acquérir plus de confiance en eux, plus de bien-être. Ils cherchent à mieux participer au monde qui les entoure et veulent accéder à une vie meilleure, à une promotion professionnelle: *«Je voudrais avoir un grade en plus, je gagnerais un peu plus.»* Bons travailleurs manuels, ils souhaitent maîtriser suffisamment la lecture et l'écriture pour obtenir plus d'autonomie: *«Je voudrais pouvoir remplir moi-même la feuille de route, écrire moi-même mes demandes de congés.»* Ils expriment aussi un vif souhait d'améliorer leur communication professionnelle (lire et comprendre les notes de service, les rapports d'évaluation, écrire un petit rapport...): *«J'avais envie d'apprendre à lire et écrire pour mon boulot. On me donne des papiers pour justifier le travail que je fais; maintenant, je peux marquer le nom des rues où j'ai travaillé. Et puis, j'aimerais aussi savoir lire les informations données par la commune.»* Cependant, ils ont le sentiment de passer à côté de certaines promotions professionnelles, à cause de leur situation

d'illettrisme: *«Manuellement, on peut être plus capables que certains qui savent lire et écrire, mais on mettra quand même celui qui sait lire au-dessus de nous.»*

On est impressionné par leur enthousiasme et l'intensité de leur motivation. Ils ont tous dit l'importance d'une telle formation, d'avoir pu la suivre et qu'on s'intéresse à eux et à leurs difficultés. Pour certains, c'était un soulagement que d'avoir un lieu pour pouvoir parler de ces difficultés. Ils disaient vivre dans la peur de l'erreur et l'anxiété permanente d'exposer leur 'faiblesse'. Ils exprimaient aussi le sentiment d'être reconnus dans leurs besoins et leurs désirs de promotion professionnelle et sociale.

Nombre d'entre eux avaient conscience d'être privilégiés de pouvoir suivre ce type de cours pendant leur temps de travail car tout le monde n'a pas la possibilité ni même la force de suivre un cours après la journée de travail. Par exemple, pour des raisons familiales: *«Je suis seul avec mes deux enfants. Quand l'école est finie, je m'occupe d'eux, de leurs devoirs. Je ne pourrais donc pas suivre les cours le soir.»* Ou alors pour une question de transport: *«Je suis content de pouvoir apprendre pendant mes heures de travail, car je prends le train pour retourner le soir chez moi.»*

Ils ne sont pas les seuls...

Ils affirmaient chacun connaître plusieurs autres ouvriers communaux en situation d'illettrisme. L'un appuyait: *«Dans la commune où je travaille, il y a au moins quinze ouvriers sur près de soixante qui ne savent pas lire et écrire.»* Un autre lui emboîtait aussitôt le pas: *«Il existe beaucoup de belges qui sont autour de la cinquantaine et qui n'ont pas su aller à l'école.»* Puis un autre: *«Je connais 2 à 4 personnes qui ont des difficultés de lecture/écriture dans mon service.»* Et aussi: *«Les responsables devraient faire plus attention à nous.»* Et le dernier, pressant, demandait d'engager un dialogue: *«Lire et Ecrire devrait avoir une meilleure communication avec les communes »*. Il proposait une approche complémentaire mais essentielle pour permettre que se manifestent plus aisément ceux qui ont envie d'apprendre à lire et écrire: *«Il devrait y avoir une personne de notre milieu qui vient dans l'équipe pour expliquer et bien communiquer les possibilités d'apprendre à lire et écrire; alors, la personne illettrée se déclarera plus vite.»*

Pouvoir s'inscrire?

Dans la pratique, il n'est pas toujours possible de permettre à chacun de participer. Lorsqu'un travailleur est en formation, les tâches prévues au sein d'une équipe doivent de toute façon être exécutées pour assurer le service public. L'équipe doit donc s'organiser pour faire face à cette absence. Il faut veiller à garder des équilibres dans les forces de travail au sein d'une même équipe: *«Quand il y a une, voire deux personnes qui suivent des cours dans une équipe, on ne veut pas donner plus que ça en même temps, car ça se répercute sur le travail.»*

L'inscription d'un ouvrier doit être justifiée par le supérieur hiérarchique: *«Les chefs doivent faire rapport pour dire les raisons pour lesquelles les travailleurs veulent apprendre à lire et écrire. Ils ne vont pas le permettre à n'importe qui.»*

La qualité des relations de travail est aussi déterminante pour pouvoir s'inscrire. Les candidatures, par exemple, peuvent dépendre de la volonté d'un brigadier: *«Parfois, c'est le chef qui ne demande pas à l'ouvrier s'il veut apprendre à lire et écrire ou qui ne veut pas qu'il lise. Il y en a un qui a dit: 't'es un petit, tu le resteras'.»*

Certains responsables sont par contre très lucides et favorables à une telle formation: *«Le chef m'a demandé d'y aller. Il a dit: 'va, c'est bon pour toi'. Et je lui dis: 'merci'.»*

On comprend alors toute l'importance d'organiser solidement, à tous les niveaux, l'information, la communication et la concertation avant le lancement d'un tel projet et de réfléchir sur la possibilité de pousser la concertation jusqu'aux collègues, membres des équipes concernées, dans le respect de tous.

Qu'est-ce qui a changé?

Pour les 4 francophones interrogés, la formation a été profitable, elle a eu des répercussions lumineuses sur leur vie. Un des effets, c'est que les apprenants ont davantage osé s'ouvrir et parler de leur situation d'illettrisme à leurs collègues; ils assument beaucoup mieux leur situation maintenant et cela a éveillé des envies parmi leurs collègues qui sont dans la même situation. Les personnes qui ont suivi les cours à l'ERAP sentent qu'elles sont à présent dans un état de transformation et savent qu'elles ont acquis de nouveaux outils: «*Je me sens beaucoup mieux depuis que je suis les cours. Je me sens heureux, plus à l'aise, je n'ai plus la honte. Au début, c'était très difficile, je ne savais pas ce que c'était que la conjugaison.*»

Même leur expression orale s'est améliorée et ils se sentent davantage des hommes debout, ils sont en train de passer de la honte subie à la fierté retrouvée: «*Maintenant, je sais mieux parler avec les gens, je vois les noms des rues, je peux faire ma feuille de route sans me cacher, j'écris droit. Je suis même un peu fier, je suis aux anges, je suis un autre homme, je ne me sens plus aussi bas, tout en respectant les gens qui sont plus haut que nous, il faut se respecter.*»

Ils arrivent à remplir différents documents et y trouvent du plaisir: «*Maintenant, je remplis ma feuille de congés tout seul.*» Ils sont heureux, enfin, de commencer à mieux saisir le sens des choses: «*Aujourd'hui, quand je lis, je comprends.*»

Il y a aussi les répercussions sur la vie familiale et le suivi des enfants. Ils reprennent pied, plus clairement, dans leur rôle de parents: «*Les cours m'ont beaucoup apporté pour mes enfants. Maintenant, je les suis, ce n'est plus l'enfant qui doit dire des choses à la place du papa, l'enfant devenait plus adulte que le père qui avait besoin d'un aidant.*»

Ils ont repris de nouvelles forces, de nouvelles possibilités pour s'élever. L'un d'entre eux se rappelle: «*Mon meilleur souvenir, c'est le premier jour, car j'ai eu un déclic, une fierté, j'ai senti que je faisais un pas de plus dans la vie. Je sentais que je n'allais plus être un âne, un baudet et que j'allais pouvoir me donner les moyens d'arriver à monter d'un grade.*»

Aller jusqu'au bout...

Même si les apprenants étaient déterminés au départ du projet, maints découragements pouvaient les guetter. Qu'est-ce donc qui leur a permis de tenir le coup durant ces trois années? Leurs réponses à ce sujet étaient très significatives et complémentaires. Il y avait la volonté d'aller le plus loin possible: «*J'avais envie d'arriver au bout, à la fin des fins.*» Ou bien l'envie de faire preuve de solidarité en brandissant son expérience ou son engagement personnel pour montrer à autrui ce qui est possible: «*C'est aussi pour donner un exemple aux autres.*» Ou encore l'engagement affectif vis-à-vis d'un proche, comme pour s'assurer de son soutien dans un projet qui peut devenir commun: «*J'avais promis.*» Et il y avait enfin le climat social dans lequel se déroulait la formation: «*Il y avait une bonne entente, une bonne ambiance.*»

Répons-le, aujourd'hui, certains travailleurs qui ont suivi la formation se sentent mieux au milieu de leurs collègues, leur fardeau est déjà moins lourd à porter et ils ont moins à le cacher. Les différents responsables des communes et CPAS perçoivent-ils toutes ces choses? Les ouvriers ayant participé à cette formation ont-ils la possibilité d'en communiquer les effets à leurs collègues, à leur responsable de service respectif et ce dernier de même à son propre responsable, etc. Est-ce une gageure?

Et après?

Au terme de ce projet pilote de 3 ans, les apprenants désiraient vivement poursuivre encore leur formation: «*Nous, on a très envie de continuer les cours.*»

Peut-on mesurer l'espoir insufflé chez ces participants, espoir qu'ils ont développé et qu'ils entretiennent? Comment leur permettre de pousser plus loin leur apprentissage alors que le projet a

pris fin et n'a pas été reconduit?

Charles DUCHÈNE

[1] L'École Régionale d'Administration Publique (ERAP) est un organisme qui propose des formations aux agents des administrations publiques, locale et régionale, de la Région bruxelloise. Des formations qui, par exemple, portent sur le management urbain, les relations multiculturelles des employés communaux de l'état civil avec les populations immigrées, la gestion du stress, etc.

[2] Dans cet article, nous avons préféré n'accoler aucun nom d'auteur aux citations, ni de fonction particulière aux ouvriers communaux cités.

[3] Si en 2002, les CIRAC s'organisaient en 5 groupes, pour des raisons financières ils n'en comptaient plus que 2 en 2005.

[4] Initialement, la formation était prévue sur 2 ans, mais une prolongation d'une année a été accordée, suite à la demande insistante des apprenants qui désiraient poursuivre leur apprentissage.

[5] Le rapport de cette recherche peut être consulté sur le site de Lire et Ecrire à la page <http://publications.lire-et-ecrire.be/content/view/106/92/>.