



*Des relais pour l'alpha. Une vaste campagne de sensibilisation  
auprès du Forem et des CPAS en Wallonie*

*Pratiques d'alphabétisation – La prise en compte des personnes illettrées*

*Jacques BOSMAN*

*Juillet Aout 2007*

*Analyse publiée dans le Journal de l'Alpha n° 159*

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

*Mieux accueillir, informer et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Tel est l'objectif des modules de sensibilisation que Lire et Ecrire organise actuellement auprès de centaines d'agents du FOREM et des CPAS de Wallonie. Mise sur pied en 2006, cette action répond à une revendication essentielle de Lire et Ecrire: notre société doit s'organiser pour prendre en compte les difficultés quotidiennes vécues par les personnes illettrées. L'accès aux services au public[1] en est un enjeu central.*

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

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

Financée principalement par la Région wallonne de 2006 à 2008[2], cette campagne est menée en priorité auprès des agents des CPAS et du FOREM souvent en contact avec ce public. Environ 2.000 de leurs agents devraient ainsi être sensibilisés à la problématique de l'analphabétisme.[3]

## **Enjeux et objectifs de la campagne**

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

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

Il nous semble que sensibiliser les acteurs de terrain, c'est-à-dire les agents en contact avec le public, est une bonne manière de tenter de faire bouger les choses, même si ce n'est pas la plus facile, ni la plus habituelle. D'abord, parce que les relations interpersonnelles sont au cœur de la

problématique de l'accueil. Ensuite, parce que les initiatives individuelles et collectives des agents permettent déjà de mettre en place des solutions simples. Nous le voyons dans chacune de nos rencontres avec des groupes du FOREM ou de CPAS dans lesquels nous intervenons : souvent de petites adaptations pas ou peu coûteuses permettent des améliorations utiles. Enfin, parce que Lire et Ecrire veut développer une démarche participative d'éducation permanente et de construction de solutions par et avec les acteurs eux-mêmes, seule à même, selon nous, de réussir dans ce domaine où la motivation des personnes est essentielle.

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

### **Les actions de sensibilisation des agents**

Précédemment, des actions de sensibilisation ont déjà été menées auprès des agents du FOREM et des CPAS. Suivant les localisations, en fonction des opportunités, des besoins détectés, des demandes exprimées, des possibilités de financement, des interventions ponctuelles de quelques heures ont touché des responsables ou des agents de ces services.

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

Les moyens disponibles ne permettront cependant pas de toucher les milliers de membres du personnel travaillant au FOREM et dans les 253 CPAS des communes francophones de Wallonie. Le choix a donc été fait de cibler les personnes en charge de l'accueil et de l'orientation des usagers de leurs services. Au FOREM, ce sont donc environ 1.000 personnes – principalement des conseillers de divers services –, qui participeront aux modules de sensibilisation. Dans les CPAS, ce sont les agents d'accueil et les assistants sociaux en charge de l'accompagnement des bénéficiaires, soit aussi environ 1.000 personnes, qui seront invités à y participer. De 2006 à 2008, 180 groupes – de 10 à 15 agents, parfois moins dans les régions rurales – seront ainsi sensibilisés à la problématique de l'accueil, de l'information et de l'orientation des personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

### **Caractéristiques des modules de sensibilisation**

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

de donner des informations utiles et de mettre les uns et les autres en contact.

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

Le dispositif proposé par Lire et Ecrire aux instances responsables de chaque institution se compose de trois parties. Il est susceptible d'adaptation en fonction des acquis préalables des agents de l'institution et des actions déjà réalisées au sein de celle-ci. De même, des demandes spécifiques peuvent être rencontrées par une modification du contenu des modules de sensibilisation.

Dans un premier temps, les travailleurs d'une institution (un CPAS ou une direction régionale du FOREM) sont invités à participer à une séance de sensibilisation à la problématique générale de l'illettrisme et d'information à propos de la session qu'ils se destinent à suivre. Au cours de cette séance (d'une durée d'environ 3 heures et réunissant de 20 à 50 personnes suivant les cas) les agents découvrent – ou redécouvrent – la situation des personnes illettrées et posent leurs premières questions. A l'issue de cette séance, chaque agent est censé percevoir clairement les enjeux, objectifs et modalités de ce dispositif et est invité à s'inscrire pour participer au deuxième module. La brochure *Questions sur l'alphabétisation*<sup>[4]</sup> leur est distribuée.

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

Divers thèmes peuvent être abordés au cours du module:

- Connaître les situations dans lesquelles se trouvent les personnes en difficulté de lecture et d'écriture, leurs parcours, les causes de leur illettrisme, les difficultés qu'elles rencontrent, etc. Les représentations que les agents se font de ces personnes sont confrontées à des témoignages d'apprenants (de manière directe ou via la diffusion de vidéos) qui présentent des situations vécues, mais aussi la diversité des attentes en matière de formation.
- Pouvoir émettre l'hypothèse qu'une personne est en difficulté avec l'écrit en étant attentif à certains indices liés à ses actes ou ses comportements.
- Pouvoir communiquer avec ces personnes: partant des pratiques d'accueil et d'information décrites par les agents, rechercher les moyens les plus efficaces pour aborder la question des difficultés d'une personne avec l'écrit, établir avec elle une relation de confiance mutuelle, transmettre les informations oralement et par écrit. Les agents pourront ainsi s'échanger de bonnes pratiques, identifier celles qui devraient être améliorées et déjà esquisser des pistes pour des actions à mettre en œuvre dans leurs services.
- Envisager les conditions à réunir pour qu'une personne décide de s'engager dans une formation: motivations, utilité pour elle-même en rapport avec son projet de vie, conditions matérielles d'existence, courage, etc. Les contraintes réglementaires du FOREM ou de l'aide sociale peuvent se révéler des obstacles mais parfois aussi des incitants pour entrer en formation.
- Connaître les possibilités d'orientation vers une formation en alphabétisation, les opérateurs, les niveaux et les méthodes d'apprentissage, les modalités d'accueil dans ces organismes, etc.: cela peut aider les agents à mieux choisir leurs propositions d'orientation et à mieux les présenter aux

usagers de leurs services.

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

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

## **Les effets et les suites de cette campagne**

L'objectif principal de la campagne en cours est bien l'amélioration des pratiques des agents du FOREM et des CPAS. Nous ne nous faisons cependant pas d'illusions. Cette campagne, que nous espérons voir réussir, touchera des agents pendant quelques heures: ce n'est sans doute pas suffisant pour amener automatiquement des changements fondamentaux. La sensibilisation est en effet une action de longue haleine, qui suppose d'exister dans la durée, la répétition, l'approfondissement. En outre, l'analphabétisme n'est qu'une des nombreuses problématiques que rencontrent ces agents. Nous espérons cependant qu'ayant acquis une meilleure connaissance des situations que vivent ces personnes, ils pourront, le moment venu, à partir des indices qu'ils observent, déceler leurs difficultés, entamer le dialogue et chercher avec elles les orientations les plus adaptées. Et puis, s'ils gardent le numéro de téléphone de Lire et Ecrire dans leur carnet d'adresses, une coopération pourra s'établir. Ce serait déjà un premier pas.

Un autre pas à faire serait de proposer ce dispositif de la campagne *Des Relais pour l'alpha* à d'autres institutions<sup>[5]</sup> comme les mutuelles, les administrations communales, les syndicats, l'ONEM, etc. dont les agents d'accueil et d'orientation sont eux aussi en contact avec le public. Des ouvertures existent, des demandes pointent. Les outils sont prêts mais, aujourd'hui, les moyens qui permettraient de financer ces actions ne sont pas structurels.

Par ailleurs, si la sensibilisation porte ses fruits, les organismes d'alphabétisation seront sollicités. Ils devront pouvoir répondre aux questions des agents des services au public. Ils auront à prendre le relais pour accueillir les demandeurs de formation, affiner l'orientation initiale et ensuite intégrer ces personnes dans des formations de qualité adaptées à leurs besoins. Nous espérons notamment toucher ainsi un public d'origine belge, encore trop peu présent dans les centres d'alphabétisation. L'offre d'alphabétisation devra sans doute être adaptée pour répondre au mieux à ces nouvelles personnes: horaires, insertion de l'alphabétisation au sein des formations professionnelles et non en préalable à celles-ci, etc.

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

Et pourtant, l'alphabétisation est inscrite dans les priorités des gouvernements régionaux et communautaire. Il ne suffit pas de financer une campagne de sensibilisation, il faut aussi augmenter les moyens pour la formation. Espérons donc qu'un des effets de la campagne, qui rend visible de nouvelles demandes, sera de conduire les pouvoirs publics à dégager les moyens nécessaires pour y répondre, c'est-à-dire pour ouvrir de nouvelles places en alphabétisation des adultes.

**Jacques BOSMAN**

**Lire et Ecrire Communauté française**

(encadré)

Des documents à distribuer

Chaque agent ayant participé à la campagne de sensibilisation reçoit un présentoir de 16 cartes illustrées, rassemblées dans un porte-CD, qu'il est invité à déposer sur son bureau. Cet objet a plusieurs fonctions. Il est d'abord un signe reconnaissable par le public : ces cartes montrent aux personnes en situation d'illettrisme que l'agent est informé de leur situation et des difficultés que cela implique pour trouver du travail, se former, se débrouiller dans la vie de tous les jours. Chaque carte est aussi un support pour orienter les personnes vers un organisme d'alphabétisation puisqu'elle reprend au verso le ou les numéros de téléphone où ces personnes peuvent obtenir des informations détaillées. Outre les cartes, le présentoir contient également un dépliant destiné aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture : il présente des arguments écrits et illustrés pour susciter le désir d'entrer en formation.

(encadré)

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

---

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

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

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

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

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