



*Trouver un travail en Belgique pour une personne analphabète.
Mythe ou réalité?*

Pratiques d'alphabétisation - Alphabétisation et travailleurs

Anne Sophie DEMOLDER, Sophie FERREIRA

Décembre 2007

Analyse publiée dans le Journal de l'Alpha n° 161

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

Pendant des années, lorsqu'une personne analphabète rencontrait un conseiller du service de placement de l'ORBEm[1] pour lui demander de l'aide pour trouver un travail, celui-ci l'orientait automatiquement vers les cours d'alphabétisation. Même si, suite à cela, la personne trouvait de la place dans un cours – ce qui était loin d'être toujours le cas, les cours étant souvent complets – cela ne répondait en rien à son besoin, souvent urgent: trouver un emploi.

Questionnée par cette problématique, Lire et Ecrire Bruxelles a signé, en 1998, une convention de partenariat avec l'ORBEm pour mettre sur pied un Atelier de Recherche Active d'Emploi (RAE) spécifique[2] accueillant les personnes illettrées. De nombreuses personnes ont ainsi bénéficié d'une formation et d'un soutien dans leur insertion professionnelle.[3]

En Afrique, aujourd'hui encore, beaucoup de commerçants ne savent pas lire et écrire mais s'appuient sur toutes sortes de compétences qui leur permettent de développer un commerce et d'en tirer profit. Ces personnes voyagent, mènent des transactions à travers les frontières de l'Afrique et souvent même à l'étranger, en Asie ou ailleurs. Pour leur communauté, elles sont l'exemple même de la réussite et on les encourage souvent à partir faire fortune en Europe. Mais dès qu'elles arrivent sur notre territoire, la désillusion est complète. Trouver un travail en Europe, lorsque l'on est analphabète, est une tâche qui s'avère des plus difficiles. Que l'on ait travaillé pendant plusieurs années dans son pays d'origine n'y change rien.

Pourtant, l'Europe s'est développée pendant des années grâce au travail de personnes qui ne savaient ni lire ni écrire mais dont les compétences ont permis à des entreprises de se déployer et devenir prospères. Je pense à ces artisans qui maîtrisaient si bien le tissage qu'ils ont permis à une ville comme Bruges de se faire connaître dans toute l'Europe et bien au-delà, à ces maçons et autres travailleurs de la construction qui nous ont laissé ces formidables édifices que sont les cathédrales et les châteaux de France et d'ailleurs. Et enfin, plus proche de nous, à tous ces travailleurs qui sont venus mettre leur force et leur courage au service de nos entreprises charbonnières et industrielles. Mais voilà, la société a évolué, le marché du travail a changé, s'est spécialisé, s'est informatisé et la maîtrise de l'écrit est de plus en plus nécessaire. On assiste à la disparition progressive des emplois salariés classés comme non ou peu qualifiés. Les personnes illettrées actuellement au travail se retrouvent en situation d'insécurité face à leur avenir et celles qui sont sans emploi se voient refuser l'accès au marché de l'emploi.

Aujourd'hui, au vu de cette évolution, n'est-il pas illusoire de penser qu'il est toujours possible, pour les personnes analphabètes ou illettrées de trouver du travail en Belgique? Notre expérience tend à prouver que ce ne l'est pas, même si la situation se complexifie et qu'il faut prévoir des solutions pour l'avenir.

Qui participe au RAE de Lire et Ecrire?

Pour participer à un module de recherche d'emploi, les exigences que nous posons sont la connaissance du français oral et le fait de ne pas avoir obtenu un diplôme supérieur au certificat d'études de base dans le pays d'origine. La connaissance du français oral est souvent l'élément clé de notre sélection. En effet, notre formation visant l'autonomie, les personnes doivent être capables, en fin de formation, de téléphoner à un employeur, de répondre à ses questions et donc de défendre leur employabilité.

Les personnes que nous accueillons au RAE sont majoritairement issues de l'immigration[4] mais certaines habitent depuis de nombreuses années en Belgique. Elles ont, pour bon nombre d'entre elles, déjà suivi des cours d'alphabétisation. La plupart n'ont pas été scolarisées – ou très peu – dans leur pays d'origine. Ce sont souvent des personnes qui, pour reprendre la définition de l'UNESCO, sont incapables de lire ou d'écrire, en le comprenant, un texte simple et bref de faits en rapport avec leur vie quotidienne. Certaines ne savent écrire leur nom et adresse qu'en les recopiant à partir de leur carte d'identité.

(encadré)

Déroulement d'un atelier

Le contenu des activités(6 semaines) se décline en trois phases principales.

La première – **le bilan personnel et professionnel** – vise à redynamiser et remotiver les participants. Cette étape dure deux semaines. Ensemble, on fait le point sur ce qu'ils savent faire, aiment faire, veulent ou ne veulent pas/plus faire, leurs points forts et ceux à améliorer, leurs atouts et qualités,... Le but poursuivi est que chaque candidat se soit, au terme du bilan, déterminé deux ou trois objectifs professionnels vers lesquels il orientera par la suite ses recherches. Des exercices faisant appel à l'oral, au dessin, au collage, au mime, ainsi que la discussion et la réflexion en groupe permettent de réaliser ce bilan de manière dynamique et participative, laissant la place à chacun de s'exprimer librement dans un cadre donné.

La seconde phase, d'une durée de quatre semaines, concerne **l'apprentissage des techniques de recherche d'emploi**: comment fonctionne le marché du travail en Belgique, comment rédiger un CV et une lettre de motivation?; comment téléphoner à un employeur?; comment se présenter à un entretien d'embauche et répondre aux questions difficiles?; etc. Pour familiariser les participants à ces différentes techniques, nous recourons essentiellement à des supports audio et audiovisuels: écoute de saynètes téléphoniques préenregistrées, passage de cassettes vidéo montrant des entrevues de sélection,... Chacun de ces moments est suivi de discussions et commentaires en groupe d'où sont alors tirées les grandes lignes théoriques. Mais avant tout, nous privilégions durant cette phase la mise en situation et les simulations, téléphoniques et vidéo, entre participants et entre participants et conseillers RAE. L'atelier se veut en effet un lieu d'exercice et de pratique, où les participants peuvent se tromper et s'améliorer, s'entraîner et prendre confiance en eux avant de passer de 'vrais' coups de fil et rencontrer de 'vrais' patrons.

C'est alors que, munis de nouveaux outils et au clair avec leurs objectifs professionnels, les participants se lancent dans la troisième et dernière étape du module: **la recherche active d'un emploi**, phase qui se déroule à raison de plusieurs rendez-vous par semaine, chacun d'environ trois heures, et cela jusqu'à la signature d'un contrat. Disposant gratuitement de toute l'infrastructure nécessaire à une recherche efficace (téléphones, fax, papier, enveloppes et timbres...) et encadrés par les conseillers qui leur préparent des listes d'employeurs potentiels en fonction de leur secteur (exemples: liste des hôtels, des maisons de repos, etc.), rédigent quotidiennement leur courrier et consultent les annonces parues dans la presse, sur le site d'Actiris ou sur internet, ils s'attellent à décrocher un emploi.

Notons encore qu'au cours de chaque atelier, une visite à Actiris est prévue, et que des moments de discussion sur le marché de l'emploi, les diverses aides et primes à l'embauche, les différents types de contrat, le salaire,... viennent compléter le programme.

(fin de l'encadré)

Depuis 1998, nous avons aidé autant de femmes que d'hommes à chercher un emploi. La moyenne d'âge se situe entre 25 et 45 ans mais nous avons aussi aidé des plus jeunes et des plus âgés. La majorité de notre public provient d'Afrique (Congo, Guinée, Mauritanie, Sénégal, Angola et quelques autres pays) et du Maghreb (Maroc, Tunisie, Algérie) mais nous avons aussi accueilli des personnes venant des pays de l'Est, d'Amérique du Sud ou d'Asie, ainsi que des Européens (Portugal, Espagne et Belgique). Quand elles font appel à nous, la plupart de ces personnes ont déjà eu plusieurs expériences de travail dans leur vie. Il s'agit d'abord du travail qu'elles ont accompli dès leur plus jeune âge, de gré ou de force, pour s'en sortir dans leur pays d'origine. Je pense à ce jeune homme de 22 ans qui avait commencé son apprentissage de peintre carrossier à 9 ans. Ou à cette jeune fille qui, dès l'âge de 7 ans, devait se lever en pleine nuit pour parcourir plusieurs kilomètres à pied afin d'aller chercher l'eau nécessaire au bon fonctionnement du restaurant de sa

belle-mère. Ou bien encore à ces jeunes filles qui ont été placées (ou plutôt vendues) dans des familles, dès l'âge de 8 ou 9 ans, pour y accomplir les tâches ménagères journalières et s'occuper des enfants. Je pense aussi à tous ces commerçants ou commerçantes, qui, très jeunes, ont appris les subtilités du négoce pour développer leur propre commerce par la suite. A ces travailleurs manuels (peintre, plafonneur, carreleur, carrossier, etc.) qui pendant plusieurs années ont travaillé durement, souvent dans des conditions d'hygiène et de sécurité douteuses. Je pense enfin à ces agriculteurs, ces bergers, qui pendant les périodes de sécheresse ou de guerre sont partis à la ville pour exercer toutes sortes de petits métiers et faire vivre leur famille: nettoyage dans des hôtels, aéroports, serveurs dans des restaurants, etc.

Une bonne partie de notre public a aussi travaillé en Belgique, souvent au noir mais aussi de façon déclarée. Je pense à ces femmes qui ont travaillé comme internes dans des familles belges, aux travailleurs manuels du bâtiment et de la production, à ceux qui ont oeuvré dans l'agriculture, souvent comme saisonniers, et enfin, bien entendu, à toutes ces personnes qui ont travaillé dans le secteur du nettoyage.

Un pourcentage non négligeable de remise à l'emploi

Globalement, nous constatons que notre taux de placement est aussi important, sinon meilleur, que dans les RAE s'adressant à un public alphabétisé. De plus, lors de rencontres avec des employeurs de différents secteurs (production pharmaceutique, hôpitaux, maison de repos, intérim, etc.), il nous a été confirmé que le fait d'avoir des difficultés en lecture et écriture ne constitue pas toujours un frein à l'emploi. Plusieurs nous ont affirmé que ce qui importait le plus pour eux étaient la motivation des personnes et leur savoir-faire.

(encadré)

Trois exemples de réussite

Un carrossier qui avait travaillé de nombreuses années en Sierra Léone ne trouvait pas de travail en Belgique. Il expliquait ses échecs par un certain racisme des personnes qu'il rencontrait et par une non reconnaissance de ses compétences. C'était une personne de très grande stature, très timide, qui ne regardait jamais son interlocuteur (ce qui était pour lui un signe de respect). Pendant la formation, nous l'avons aidé à structurer son langage lorsqu'il parlait de ses expériences de travail et avons travaillé sur l'image qu'il donnait de lui. Dans les premières simulations filmées, il a pu se voir et constater que son comportement le faisait paraître mou et peu motivé. Tranquillement, après plusieurs jeux de rôle en groupe et en individuel, il a commencé à modifier son langage corporel en regardant l'interlocuteur et en souriant. Grâce à ce travail sur lui-même et à sa remotivation, il a trouvé un travail de carrossier qu'il occupe depuis 2003.

Suite à des candidatures spontanées ciblées sur son objectif professionnel, une participante au RAE a rencontré une responsable de crèche qui souhaitait l'engager pour la préparation des repas et le nettoyage mais qui n'avait pas les ressources financières pour le faire. La participante a contacté son assistante sociale au CPAS et a réussi à la convaincre de créer un poste de travail sous contrat *article 60*. Dans cet exemple, il faut savoir que la crèche ne se trouvait pas sur le territoire de la commune et que la participante a dû obtenir une dérogation pour obtenir son poste de travail, ce qu'elle a pleinement réussi. De plus, grâce à un partenariat entre Lire et Ecrire et le CPAS, elle a pu bénéficier d'une formation en français pendant ses heures de travail. Aujourd'hui, à la suite de son contrat article 60, cette personne a signé avec la crèche un contrat à durée indéterminée et à temps plein.

Une dame marocaine de 43 ans sachant à peine recopier son nom et son adresse s'est retrouvée sans emploi après le décès de son mari qu'elle aidait dans son commerce. Au départ, nous n'avions pas beaucoup d'espoir dans sa capacité à trouver un emploi mais nous avons tablé sur sa force de caractère. Nous avons découvert que cette personne avait de bonnes compétences en cuisine car elle préparait souvent des repas pour des baptêmes ou d'autres fêtes. Le fait d'avoir aidé son mari

dans la gestion du commerce (engagement du personnel, caisse, etc.) était aussi un atout. Elle s'était fixée comme premier objectif le nettoyage, et comme second, l'aide en cuisine. Dès le début de la recherche active d'emploi, elle a rapidement décroché un rendez-vous dans une grande société de cuisine de collectivité qui l'a engagée dans une maison de repos (nettoyage de la cuisine, de la salle à manger, plonge). Très rapidement, elle a commencé à donner un coup de main au chef pour préparer les repas. Puis, petit à petit, on lui a confié de plus en plus de responsabilités et elle a pu le remplacer lorsqu'il était malade. Elle avait une mémoire extraordinaire qui lui permettait de retenir toutes les informations nécessaires pour cuisiner des plats qui n'étaient pourtant pas de sa culture. Aujourd'hui, après plus de trois ans, elle est toujours au service du même employeur et c'est elle qui forme les nouveaux chefs quand ils arrivent.

(fin de l'encadré)

Dans les deux semaines suivant les 6 semaines de formation, environ 80% des participants décrochent un rendez-vous pour un entretien d'embauche. Ces rendez-vous sont importants car ils sont souvent les premiers qu'ils ont depuis plusieurs années. Même s'ils ne donnent pas de résultat positif immédiatement, ils permettent aux participants de se confronter avec la réalité et de réfléchir à la manière dont s'est passé l'entretien en discutant avec nous par la suite. Il est important de souligner que les apprentissages effectués pendant la formation permettent aux participants de mieux comprendre le monde du travail belge et de mieux s'y préparer.

Dans les 6 premiers mois suivant la formation, plus de 50% des participants trouvent un travail. Il s'agit souvent de contrats à durée déterminée mais parfois aussi de contrats à durée indéterminée. Les secteurs professionnels sont assez restreints: en premier lieu, le nettoyage (maison de repos, hôpitaux, piscine, crèches, hôtels, etc.); en seconde place, l'aide en cuisine (cuisine de collectivité, horeca, catering, etc.), puis les métiers manuels (carrosserie, pavage, désamiantage, travaux horticoles, construction, etc.) et, enfin, dans le secteur de la production (chocolaterie, produits pharmaceutiques ou alimentaires, etc.). Pour les femmes, les possibilités d'emploi sont plus restreintes mais nous constatons souvent qu'elles arrivent à trouver un travail qui leur convient.

Généralement, les personnes trouvent un travail correspondant à leur objectif professionnel. Bien entendu, dans certains cas de figure, leurs objectifs ont dû être adaptés au marché du travail bruxellois. Par exemple, dans le cas des métiers du bâtiment, il est possible pour un peintre de retrouver un travail dans son domaine mais c'est impossible pour les personnes ayant une formation d'électricien ou de plombier, la profession étant devenue trop spécialisée. Ces dernières ayant souvent des compétences connexes (en menuiserie, maçonnerie, carrelage, etc.), elles vont cependant pouvoir mettre à profit l'ensemble de leurs compétences dans un travail d'ouvrier polyvalent (dans les écoles, les logements sociaux, les musées, etc.).

Bien entendu, tous ne trouvent pas un travail rapidement et certains peuvent choisir de suspendre leur recherche pour continuer leur formation en alpha ou entamer une formation professionnelle. La formation professionnelle n'est cependant envisageable que lorsque les personnes ont suffisamment d'acquis en français (lecture et écriture) car, actuellement la plupart des formations professionnelles exigent un bon niveau d'écriture et de lecture.

Enfin, dans d'autres cas, les personnes sont forcées d'abandonner leur recherche car leur demande d'asile ayant été refusée, elles n'ont plus l'autorisation de travailler. D'autres se retrouvent dans des situations familiales telles qu'elles doivent suspendre leurs démarches (divorce, séparation, deuil, grossesse, etc.).

Dans tous les cas, toutes les personnes ayant suivi le RAE peuvent faire appel à nos services, si elles en ont besoin, dans les mois ou les années qui suivent, par exemple, à la fin d'un contrat à durée déterminée ou de remplacement.

L'évolution actuelle du marché de l'emploi

Notre expérience nous prouve donc qu'il est possible pour une personne analphabète de trouver du

travail en Belgique. Nous sommes cependant interpellés par les difficultés de plus en plus nombreuses qui se présentent à notre public.

Précarité et emploi

Si, au début de notre travail en 1998, les personnes trouvaient encore facilement des contrats à durée indéterminée, aujourd'hui nous constatons que la plupart des entreprises utilisent le contrat à durée déterminée comme s'il s'agissait d'une période d'essai. Les personnes vivent donc des situations précaires qui peuvent parfois durer longtemps (plusieurs contrats à durée déterminée consécutifs chez un même employeur).

Nous constatons également qu'il y a de plus en plus de contrats à temps partiel qui, bien que pouvant aider les femmes à concilier vie familiale et travail, précarisent, dans certains cas, encore plus les familles qui ne peuvent plus compter sur certaines aides sociales dont elles bénéficiaient auparavant (soins médicaux et hospitaliers, tarifs de transport réduits, allocations familiales majorées, etc.). Cela se produit souvent dans le cas de contrats à trois quart temps où, malgré un salaire très faible, le droit à certains avantages sociaux disparaît.

Les contrats proposés à nos participants exigent par ailleurs souvent une grande disponibilité. En effet, il peut s'agir de contrats à horaire coupé qui obligent les personnes à se déplacer plusieurs fois dans la journée et cela six jours sur sept. Ou bien de contrats à horaire variable qui demandent une grande adaptabilité et une organisation familiale très souple. Enfin, les horaires proposés sont souvent inconciliables avec une vie de famille parce que les personnes doivent travailler très tôt le matin ou tard le soir, le week-end et même la nuit. Enfin, nous remarquons aussi que les pratiques de certains employeurs en matière de contrat de travail ne sont pas légales. Nous insistons auprès de nos participants pour qu'ils ne signent pas de contrat sans que nous l'ayons lu. Cette précaution s'est révélée très utile dans plusieurs cas de figure.

Perte des acquis

Une autre problématique qui nous interpelle concerne la difficulté pour les personnes analphabètes de conserver leurs acquis en situation de travail. C'est d'une part dû au fait qu'elles doivent abandonner les cours de français lorsqu'elles trouvent du travail. En effet, il est souvent impossible pour nos participants de concilier travail, vie familiale et poursuite des cours. Dans les cas par exemple d'horaire variable, il est souvent impossible de suivre parallèlement des cours puisque, de semaine en semaine, les personnes peuvent être amenées à travailler le matin, l'après-midi ou le soir.

C'est d'autre part lié au fait que les situations de travail provoquent une régression au niveau des compétences en français lorsqu'elles isolent les travailleurs ou les confinent dans des activités qui ne font pas appel à ces compétences. Nous avons eu l'exemple d'une jeune guinéenne qui travaillait seule dans le nettoyage de bureau et qui, après quelques années de travail, ne parlait presque plus français. Nous avons aussi eu l'exemple d'une personne qui a travaillé pendant plus de 12 ans dans une entreprise horticole sans jamais avoir eu besoin d'utiliser la lecture et l'écriture sur son lieu de travail. Cette personne avait une formation de niveau primaire mais n'ayant pas pu consolider ses acquis, elle est aujourd'hui d'un niveau très faible en lecture et écriture et éprouve de grandes difficultés à retrouver un travail.

Place de l'écrit dans les sélections

Nous nous rendons compte que les employeurs deviennent de plus en plus exigeants concernant la lecture et l'écriture. S'il était possible, il y a quelques années, de travailler dans le secteur de la construction en étant peu alphabétisé, via l'intérim par exemple, il semble que cela soit de moins en moins possible aujourd'hui. En effet, les normes de sécurité et d'hygiène imposées aux entreprises

pour obtenir les certifications ISO[5] ou VCA impliquent des test écrits pour les travailleurs. Plusieurs entreprises d'intérim en Belgique exigent actuellement le brevet VCA pour les travailleurs de la construction avant l'engagement. D'ici peu, il semble que ce brevet VCA sera une des conditions d'engagement dans les secteurs à risque. Malheureusement, actuellement, le test VCA utilise un vocabulaire tellement spécialisé qu'il est presque impossible, pour une personne ayant un faible niveau de lecture et d'écriture, de le réussir.

(encadré)

A propos du VCA: une recherche-action menée au Hainaut occidental

Le VCA ou Veiligheidschecklist Aannemers (Certification Sécurité Contractants) est un certificat exigé par certaines entreprises à leurs contractants sous-traitants. Ce certificat garantit que l'entrepreneur ou le sous-traitant offre des garanties pour la gestion des risques lors de l'exécution du travail.

Suite au constat que les travailleurs peu lettrés rencontrent des difficultés à suivre la formation VCA (Certificat Sécurité Contractants), le CNAC (Comité National d'Action pour l'hygiène et la sécurité dans la Construction), le FFC (Fonds de Formation de la Construction du Hainaut) et Lire et Ecrire Hainaut occidental ont mené une recherche-action dans un institut d'enseignement secondaire spécialisé qui prépare des élèves à différents métiers de la construction. Cette recherche reposait sur l'hypothèse selon laquelle la construction du savoir par les apprenants favorise l'apprentissage pour la formation VCA. En annexe, sont présentées les fiches-diapositives travaillées avec les élèves dans cette optique pédagogique. Ces fiches abordent les thèmes du travail en hauteur et de la réglementation avec, pour chacune d'elles, les réactions des élèves et les commentaires du formateur.

Les conclusions de la recherche font le point sur les éléments apparaissant comme facilitant l'appropriation des contenus.

ROSSI Dominique, Travail sur le VCA. Rapport de l'expérience menée à l'Institut Le Tremplin à Mouscron, Lire et Ecrire Hainaut occidental, 2005, 26 p.

Ce document est téléchargeable sur le site de Lire et Ecrire Hainaut occidental à la page: <http://publications.alphabetisation.be/content/view/87/92/>.

(fin de l'encadré)

Pour confirmer cette réflexion, nous avons d'ailleurs été récemment contacté par un employeur important du secteur du nettoyage en Belgique qui nous a expliqué qu'il souhaitait organiser des cours de français dans son entreprise car, suite à la passation du test, le taux d'échec était tellement important chez ses ouvriers qu'il n'a pas pu obtenir le brevet.

D'autres employeurs nous ont aussi confirmé que la question de la sécurité posait problème avec les personnes illettrées. Ces travailleurs comprennent souvent mal l'information sur la santé et la sécurité et le risque d'accident est plus élevé que chez les autres travailleurs. De plus, lors des formations à l'utilisation de nouveaux produits, les personnes illettrées comprennent mal les consignes, ce qui les met aussi en danger. Certains employeurs nous ont affirmé qu'ils pensent, à l'avenir, inclure un test écrit pour éviter d'engager des personnes illettrées.

Quelques réflexions pour construire l'avenir

Face à l'évolution que nous venons de décrire, je pense que dans un avenir assez proche, il ne sera plus possible de trouver un travail sans avoir certaines compétences en lecture et écriture. Ce qui revient à dire que toute personne illettrée ou analphabète sera inemployable. Dans ces conditions, il est bien évident que le travail fait en amont est primordial. Développer l'offre de cours intensifs afin de permettre l'acquisition des compétences de base dans un temps réduit est bien entendu un premier pas. Mais la possibilité d'ouvrir des formations professionnelles certifiantes accessibles à

des personnes en formation d'alphabétisation doit aussi être envisagée.

Une des pistes que nous avons développée dans ce sens est de travailler en partenariat avec les CPAS afin de pouvoir mettre en formation par le travail les personnes illettrées via le contrat *article 60[6]* tout en leur assurant une formation en français pendant leurs heures de travail.

Il est également nécessaire d'entamer une réflexion avec les entreprises elles-mêmes. Ces dernières doivent comprendre que les formations pour acquérir et entretenir les compétences en lecture et écriture font partie de la formation professionnelle. Elles participent au développement de l'entreprise et permettent aux travailleurs d'évoluer et d'acquérir des compétences nouvelles.

A Lire et Ecrire Bruxelles, nous avons déjà été contactés par des entreprises qui souhaitent que nous intervenions auprès de leurs travailleurs. Mais avant de se lancer dans ce type d'expérience, nous avons souhaité approfondir notre réflexion avec nos partenaires en Wallonie qui ont déjà eu l'occasion de développer des actions de formation en entreprise. Ces expériences ont permis de mettre en lumière une série de difficultés à lever pour pouvoir développer une action en entreprise.[7] Ces questions concernent le financement, les conditions préalables à une action en entreprise, les droits des travailleurs en formation et leur protection (stigmatisation et licenciement), les rôles des différents partenaires, les contenus pédagogiques, etc.

Enfin, je pense qu'il est important aussi de modifier l'image des personnes analphabètes ou illettrées sur le marché de l'emploi. Le fait d'être analphabète ou illettré ne doit pas occulter les autres compétences que possèdent ces personnes et qui peuvent s'avérer très utiles pour les entreprises. Je pense même qu'il serait possible d'utiliser ces compétences en adaptant certains outils ou en développant des approches différentes. Pour illustrer ce propos, je citerai l'exemple d'une jeune marocaine sachant à peine écrire son nom, qui, par sa débrouillardise et son sens de la répartie, avait réussi à décrocher un emploi dans une grande banque belge. Son travail consistait à passer de bureau en bureau pour vérifier les besoins matériels du personnel (papiers, crayons, en bref tout ce qui concerne l'économat). Elle enregistrait, au fur et à mesure, ses remarques sur un petit dictaphone. Son mari tapait le rapport le soir et elle le remettait à son chef le lendemain. Elle a travaillé ainsi pendant plusieurs années jusqu'au moment où quelqu'un a dénoncé son analphabétisme. Elle a alors été licenciée sous prétexte qu'en cas de problème avec son mari, elle ne pourrait plus faire son travail correctement. Pourtant, je pense qu'écouter un dictaphone est aussi facile pour un responsable d'économat que de lire un rapport...

Josée MAILHOT

Lire et Ecrire Bruxelles

[1] Aujourd'hui ACTIRIS.

[2] Il existe 18 RAE à Bruxelles dont 6 spécifiques (actions pour un public de femmes, de personnes sourdes, d'anciens détenus, de personnes à capacité réduite, de personnes en difficultés et de personnes analphabètes).

[3] Un texte plus complet est accessible sur le site de Lire et Ecrire à la page <http://publications.lire-et-ecrire.be/content/view/96/92/>. On y trouve notamment un historique des ateliers de recherche active d'emploi à Bruxelles ainsi qu'une description dont la manière se déroulent ces ateliers.

[4] Il faut savoir qu'à Bruxelles, la proportion d'apprenants de nationalité étrangère dans les cours d'alphabétisation est de 84% (données pour l'année 2005-06).

[5] Le système de certification ISO pour l'évaluation de la conformité, du management et de l'organisation est un ensemble de normes de conformité reconnues internationalement et élaborées par l'Organisation internationale de normalisation. L'entreprise qui veut obtenir une certification ISO doit répondre à un certain nombre de ces normes en fonction de la certification qu'elle veut obtenir (en août 2005, il existait plus de 16.000 normes relatives aux domaines économique, environnemental et social).

[6] Voir note 6 p. 9.

[\[7\]](#) Voir à ce propos le n° 156 du Journal de l'alpha 'Alpha et travail', janvier 2007.