

# Sensibilisation et représentations

## Un duo gagnant ?



*Durant deux ans, en 2007 et en 2008, dans le cadre de la campagne de sensibilisation Des relais pour l'alpha<sup>1</sup>, chaque régionale de Lire et Ecrire a mis en place un module de formation à destination du personnel des CPAS et du Forem Conseil. Ce module de dix heures portait sur l'accueil et l'orientation en formation d'alphabétisation des personnes infrascolarisées.*

*En ce qui la concerne, Lire et Ecrire Luxembourg a pris le parti de travailler en profondeur sur les représentations que ces agents ont de l'illettrisme.*

Selon la définition qu'en donne Lire et Ecrire, la sensibilisation est « *un processus qui s'inscrit dans un changement de société, qui suscite la prise de conscience d'une situation et vise l'émancipation et l'égalité des personnes. Elle part d'un constat global, factuel, sans avoir peur de la confrontation des points de vue et opinions. Elle s'inscrit dans la durée et touche les représentations, valeurs et émotions. Elle vise à mobiliser et agir collectivement.* »

Le travail sur les représentations apparaît comme indissociable de la sensibilisation en ce qu'elle concerne la prise en compte des personnes en difficulté de lecture et d'écriture, notamment dans leurs relations avec des organismes comme le Forem et les CPAS. Prendre en compte une personne nécessite de la connaître et de la reconnaître afin de ne pas disqualifier son statut ni sa place et de pouvoir entrer dans une

relation qui entend et écoute l'autre dans sa propre demande, son propre projet.

Par ailleurs, si l'on admet que l'illettrisme nous questionne – intimement – sur la société, ses enjeux, ses droits et ses devoirs, sur l'école, ses objectifs, son organisation et son engagement ainsi que sur nous-mêmes, ce que nous sommes ou pourrions être, il faut pouvoir remettre sur le métier toutes nos représentations autour de cette problématique.

C'est en poursuivant cet objectif que s'est amorcée la formation des travailleurs sociaux des CPAS et des conseillers du Forem, avant de traiter les questions plus concrètes liées à la pratique professionnelle : Comment poser la question ? Quelles possibilités d'orientation en alpha ? Quels sont les indices qui permettraient de *détecter* une personne illettrée ?, etc.

## Une trame pédagogique autour des représentations

L'illettrisme pour moi, qu'est-ce que c'est ?  
« Etre illettré, à l'époque actuelle, ce n'est pas possible car l'école est obligatoire » ;  
« Etre illettré c'est être handicapé, non ? » ;  
« Lire et Ecrire c'est pour les étrangers » ; « La personne illettrée doit certainement ressentir un sentiment de honte » ; « L'illettrisme est lié à la précarité »... Les exemples sont légion, quelques-uns tendent à s'approcher d'une certaine réalité, d'autres s'en écartent complètement. Si les représentations varient peu d'un individu à l'autre, elles portent sur bon nombre de sujets : la formation, la personne en difficulté, les concepts, l'enseignement, la pédagogie, le rôle de la famille, l'emploi,...

Le premier volet de l'animation consiste à mettre à plat, si possible sans tabou, tout ce qui compose une représentation personnelle de l'illettrisme, c'est-à-dire un ensemble de *connaissances* qui correspondent à une interprétation de ce sujet. Un préjugé, une attitude, une *vérité* ou encore un silence...

*Images du chômage : images choc ?  
images stéréotypes ? images vérité ?  
images dévalorisantes ? images conscientisantes ?*



L'idée est de verbaliser ses croyances et de pouvoir les confronter d'une part avec ses pairs (les autres participants), d'autre part avec le formateur, intervenant comme expert sur la thématique. Il revient donc à celui-ci d'interroger la personne sur ce qu'elle dit, et sur ce qu'elle peut sous-entendre : Qu'est-ce qui fonde ma représentation ? Quel sens je lui donne ? Comment cela m'affecte-t-il ? Quelle influence ma représentation a-t-elle sur mon comportement ?

La seconde séquence donne la parole à des apprenants à travers des témoignages écrits. Ces témoignages expriment, par le Je, une situation vécue de plusieurs façons : du coup de colère au sentiment d'avoir été écouté et compris, de la détresse face à l'isolement au désir d'intégrer une formation, de la lassitude à la revendication,... Ces paroles, entendues et lues, vont être croisées avec celles que les participants ont énoncées en début d'animation. Invités à réagir, bon nombre nous diront : « *Je suis surpris* », « *Je suis attristé* », « *Je ne comprends pas* »,... L'enjeu à ce stade est de poser le doigt sur les écarts entre les deux discours, d'analyser comment les représentations peuvent creuser cet écart et de comment rendre possible la rencontre et l'acceptation des paroles de chacun.



*Images du chômage : images choc ?  
images stéréotypes ? images vérité ?  
images dévalorisantes ? images conscientisantes ?*

C'est au départ d'un photolangage que s'articule la troisième et dernière partie de l'animation. Celui-ci se compose d'une part de photos mettant en scène des apprenants de Lire et Ecrire Luxembourg dans leur quotidien, avec leurs amis..., d'autre part de poèmes et d'historiettes rédigés par ces mêmes apprenants<sup>2</sup>. Ce photolangage a le mérite de révéler des rêves et des ambitions qui s'échafaudent, des amitiés qui se tissent, des ressources qui se partagent. Les participants sont invités à choisir une photo et un texte qui pourraient, selon eux, répondre à la question suivante : Illettrisme, qu'y a-t-il d'autre derrière ce mot-là ? Car trop souvent, la personne illettrée est caractérisée uniquement par un manque, en l'occurrence un manque de compétences en lecture et en écriture. C'est le doigt que l'on remarque sans voir la lune. Le photolangage permet de voir la personne

illettrée comme une personne à part entière, qui ne nous est pas si étrangère.

Trois étapes pour un même cheminement : comment réfléchir nos représentations de l'illettrisme, de ses réalités, de ses causes et de ses conséquences pour mettre en place des pratiques qui prennent réellement en compte la personne qui est en face de nous, dans toute son individualité et son entièreté ? Loin d'aller de soi, une telle animation ne se vit pas sans quelques difficultés.

Une activité pédagogique est également proposée transversalement tout au long du déroulement de l'animation. A la fin de chaque séquence, les participants remplissent individuellement un tableau comportant quatre questions.

Face à une personne illettrée :

1. Comment je me vois ?
2. Comment elle se voit ?
3. Comment je la vois ?
4. Comment elle me voit ?

L'idée est d'apprécier la progression des représentations et d'analyser ce qui se dit et comment cela se dit à trois moments de sensibilisation différents. Il n'y a pas de mise en commun des tableaux complétés ; intervient qui le souhaite.





## Difficultés et vigilances

Il n'est pas si simple de prendre conscience de représentations fortement ancrées en soi ni de pouvoir les questionner. Cet acte de pensée nous implique personnellement étant donné qu'il fouille nos valeurs et leur fondement. Cela exige aussi de traiter l'information d'une autre manière (analyser, comprendre, évaluer). Un participant nous dira : *« Il faut vraiment sortir de ses croyances et de ses habitudes et porter une attention de tout instant à nos automatismes »*. De même, il est peu confortable de partager certaines opinions avec ses collègues, et ce pour de multiples raisons : peur du regard de l'autre, de s'exposer à la critique, par souci de conformisme ou encore par souci de ne pas amener d'éléments personnels sur la scène professionnelle.

D'où l'importance d'établir et de définir d'entrée de jeu une règle de confidentialité – qu'est-ce qui se dit ici et qui va rester ici ? –, le formateur étant le garant de la règle. Il convient également de préciser que prendre la parole doit se faire librement, spontanément et sans complaisance vis-à-vis de l'animateur. Puis il faut laisser du temps à l'expression ainsi qu'au silence, signifiant lui-même quelque chose.

Les représentations sont en outre un thème peu concret. *« Je n'ai rien compris »* ou encore *« Je me suis crue en supervision »* résument assez bien le malentendu qui peut se créer autour du contenu de l'animation. Par conséquent, les participants ne mesurent pas toujours les bénéfices immédiats d'une telle animation. Leurs attentes par rapport à la formation sont assez terre-à-terre.



*Image du chômage : image choc ?  
image stéréotype ? image vérité ?  
image dévalorisante ? image conscientisante ?*

Elles font la part belle aux outils de détection, d'orientation, de communication souvent perçus comme des modes d'emploi infailibles pour nouer le dialogue avec une personne illettrée et oser aborder son *problème*. Ces demandes s'avèrent tout à fait légitimes puisqu'il faut, après la formation, réinvestir le milieu de travail avec ses exigences et ses contraintes. Dans ce sens, le partage des outils apporte une réelle plus-value.

Ces outils sont effectivement un moyen de mieux appréhender certains aspects d'une situation d'illettrisme (comprendre les stratégies d'évitement, pouvoir orienter vers les formations accessibles,...). Néanmoins, ils ne constituent en aucun cas la panacée en vue d'une prise en compte globale de la personne, de son histoire de vie, de ses expériences et des perspectives qu'elle nourrit.

Trouver un juste équilibre entre le questionnement des représentations par une démarche réflexive, des apports théoriques accessibles et pertinents et l'échange de pratiques semble être un bon compromis pour que la formation réponde aux indicateurs de réussite que participants et intervenants se sont fixés. Sans oublier, en préambule, de clarifier le cadre – Où sommes-nous ? Quel est le contexte d'intervention ? Pour quoi faire ? Comment ? – de sorte que les participants sachent à quoi ils s'engagent sans être pris au dépourvu et s'approprient les conditions de la formation, dont certaines peuvent être négociées en groupe et adaptées.

*« Je ne m'attendais pas du tout à ça. J'ai beaucoup appris, pas comme je le pensais. C'est ça qui m'a enrichi et ça m'a remis les idées à l'endroit. »* Une telle conclusion laisse à penser que l'animation sur les représentations a porté ses fruits ! C'est déjà un pas en avant dans la sensibilisation, mais ne perdons pas de vue que ce processus s'inscrit sur le long terme. Là est l'enjeu fondamental d'une sensibilisation qui vise plus largement la lutte contre l'exclusion sous toutes ses formes grâce à une réelle action collective.

**Vanessa DEOM**  
**Lire et Ecrire Luxembourg**

1. Voir article de Jacques BOSMAN, *Des relais pour l'alpha. Une vaste campagne de sensibilisation auprès du FOREM et des CPAS de Wallonie*, in *Journal de l'alpha*, n°159, juillet-août 2007, pp. 65-72.

2. Ces photos et ces textes sont le fruit d'un atelier photo et d'un atelier d'écriture conjoints mis sur pied avec un groupe alpha de Lire et Ecrire Luxembourg dans le cadre de ses activités d'éducation permanente.