

# Accueillir, informer et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture



## Guide pratique

En tant que professionnels en charge de l'accueil et de l'orientation du public, vous rencontrez des personnes issues d'horizons très divers. Certaines d'entre elles sont peut-être en difficulté de lecture et d'écriture et ne parviennent pas à effectuer de simples démarches administratives et faire valoir leurs droits.

Mais comment le savoir et comment les aider ?

Les personnes analphabètes ne parlent pas facilement de leur situation et votre contexte de travail ne vous permet pas toujours d'accorder l'attention suffisante à ce type de questions.

Ce guide peut vous aider à mieux appréhender ces réalités.

Il vise trois objectifs prioritaires :

- en finir avec les préjugés qui sévissent parfois jusque dans nos institutions
- vous aider à émettre l'hypothèse que votre interlocuteur est en situation d'illettrisme et ce, afin de vous guider dans l'accompagnement que vous pouvez lui offrir
- faire en sorte que les personnes en difficulté de lecture et d'écriture puissent avoir le même accès que les autres à tous les services publics

Dans les fiches suivantes, vous pourrez trouver des réponses à 11 questions souvent posées par les « personnes-relais » (voir au verso).

voir verso

## SOMMAIRE

- FICHE 1 :** Qu'est-ce que l'analphabétisme et quelle est son ampleur ?
- FICHE 2 :** Y a-t-il un profil type de personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?
- FICHE 3 :** Quelles sont les causes de l'analphabétisme ?
- FICHE 4 :** Pourquoi une personne en difficulté de lecture et d'écriture ne vous le dira sans doute pas ?
- FICHE 5 :** Comment pouvez-vous émettre l'hypothèse qu'une personne est en difficulté de lecture et d'écriture ?
- FICHE 6 :** Comment pouvez-vous aborder le sujet avec les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?
- FICHE 7 :** Comment pouvez-vous travailler avec les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?
- FICHE 8 :** Comment pouvez-vous mieux accompagner et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?
- FICHE 9 :** Quelles sont les orientations possibles ?
- FICHE 10 :** Qu'est-ce que l'alphabétisation ?
- FICHE 11 :** Quels sont les objectifs et les actions de Lire et Ecrire ?  
Pour en savoir plus

Deuxième édition revue et corrigée en décembre 2009 en collaboration par Lire et Ecrire Communauté française asbl et Lire et Ecrire Wallonie asbl



Rédaction :

Cécilia Locmant et Catherine Stercq

Coordination de la publication :

Cécilia Locmant et Jacques Bosman

Le contenu de ce guide est le fruit de la compétence et de l'expérience de nombreux formateurs, chargés de sensibilisation, responsables d'organismes, chercheurs, et autres acteurs de l'alphabétisation en Belgique et dans le monde.

Avec le soutien de la Région wallonne, du Ministère de la Communauté française – Service de l'Education permanente et du Fonds social européen



CULTURE  
ÉDUCATION PERMANENTE

Editeur responsable : Catherine Stercq  
12 rue Charles VI – 1210 Bruxelles

D/2009/10901/2

Ce guide peut être commandé à toutes les régionales de Lire et Ecrire.  
Les adresses sont disponibles sur le site web : [www.lire-et-ecrire.be](http://www.lire-et-ecrire.be)

# Qu'est-ce que l'analphabétisme et quelle est son ampleur?



## INTRO

L'analphabétisme est une notion subjective qui dépend de normes arbitraires, variant selon les lieux, les époques et les enjeux du développement économique et social de la société. Au 19<sup>ème</sup> siècle, il suffisait de savoir signer pour ne pas être taxé d'analphabète. Aujourd'hui, avec un diplôme du secondaire inférieur en poche, on est considéré comme insuffisamment formé pour les besoins actuels de la société.

Dans la mesure où la définition de l'analphabétisme est subjective, il ne peut y en avoir de mesure scientifique. L'ampleur du phénomène dépendra du type de tests utilisés pour le mesurer et du niveau de difficulté de ceux-ci.

## Plusieurs définitions

En 1958, l'UNESCO définit l'analphabétisme fonctionnel (appelé couramment illettrisme) en le décrivant comme « **l'incapacité de lire et d'écrire, en la comprenant, une phrase courte et simple en rapport avec sa vie quotidienne** ».

20 ans plus tard, l'UNESCO définit cette fois l'analphabétisme fonctionnel non seulement comme le fait de ne pas être capable de lire et d'écrire des phrases simples, mais aussi de ne pouvoir « **s'engager dans toutes les activités pour lesquelles les compétences de lecture et d'écriture sont exigées, dans le but d'assurer le fonctionnement efficace de son groupe ou de sa communauté** ».

## De multiples appellations aux sens différents

Dans le langage courant, on utilise beaucoup d'appellations différentes pour parler de cette problématique : « illettré », « semi-analphabète », « analphabète de retour », « personne en difficulté de lecture ou d'écriture », « personne en situation d'illettrisme » ou « personne ne maîtrisant pas les savoirs de base ». On cite aussi « analphabétisme », « illettrisme », « illiteracy », etc.

Pour certains, la personne « analphabète » est celle qui n'a jamais été à l'école et la personne « illettrée » est celle qui a été scolarisée, mais qui n'a pas acquis la maîtrise des savoirs de base. **On utilise donc plus souvent le terme « d'analphabètes » pour des personnes migrantes qui n'ont jamais été scolarisées dans leur propre pays et le terme « d'illettrées » pour des personnes ayant été à l'école en Belgique, mais n'y ayant pas acquis les compétences de base.**

On peut cependant, comme le dictionnaire, considérer ces termes comme synonymes et laisser aux spécialistes le soin d'en distinguer les nuances. C'est ce que nous ferons.

## Une nécessaire clarification

D'autre part, *Lire et Ecrire* estime utile de cibler strictement, au niveau des compétences de fin de l'enseignement primaire, le seuil des compétences de base à partir duquel un individu ne sera plus considéré comme analphabète ou illettré.

Et, d'autre part, de déterminer les compétences à atteindre par chacun, non pas en fonction de normes extérieures, mais en fonction du sujet lui-même puisque les besoins de chaque personne varient en fonction de son environnement et de ses projets.

**Soulignons aussi que l'apprentissage du français comme langue étrangère ou langue seconde par des personnes maîtrisant la lecture et l'écriture dans leur langue maternelle ou leur langue de scolarité ne peut en aucun cas être assimilé à de l'alphabétisation. En effet, ces personnes ne peuvent être considérées comme analphabètes ou illettrées. On parle d'alphabétisation, d'analphabétisme ou d'illettrisme, uniquement pour les personnes qui n'ont jamais (ou pas assez) appris à lire et à écrire, et ce, dans quelque langue que ce soit.**

voir verso 

## « 1 adulte sur 10 », une estimation correcte, voire minimaliste

S'il n'y a pas eu, en Belgique francophone, d'étude permettant de quantifier, sur base d'un test auprès d'un échantillon représentatif de la population, le nombre d'adultes maîtrisant insuffisamment ou pas du tout l'écrit, une telle étude a cependant eu lieu dans la plupart des pays industrialisés.

En 1996, la Flandre a participé à une enquête internationale<sup>1</sup> qui a montré que 15 à 18 % de sa population adulte ne dépassait pas le niveau le plus faible en lecture.

D'autre part, la France a mené fin 2004 une large enquête sur les compétences des adultes face à l'écrit mais aussi en compréhension orale et en calcul<sup>2</sup>. Cette enquête a montré que 9 % des personnes adultes ayant été scolarisées en France ont de très importantes difficultés à l'écrit et peuvent être considérées en situation d'illettrisme.

Comme on peut raisonnablement penser, sur base de divers éléments, que les résultats des adultes francophones de Belgique n'auraient pas été meilleurs, le chiffre évoqué par *Lire et Ecrire*, à savoir que 10 % des adultes sont en difficulté par rapport à l'écrit, est donc une projection très correcte, voire minimaliste, des résultats des enquêtes faites dans des pays comparables.

<sup>1</sup> *La Littéracie à l'ère de l'information*, OCDE, Paris/Ministre de l'Industrie, Canada, 2000. Cette étude récapitule les résultats des trois enquêtes IALS menées de 1994 à 1998 dans une vingtaine de pays dont la Flandre.

<sup>2</sup> *Les compétences des adultes à l'écrit, en calcul et en compréhension orale* Fabrice Murat-Division emploi Insee in *Insee Première* N°1044 octobre 2005.

# Y a-t-il un profil type des personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?



## INTRO

Les publics en situation d'illettrisme sont extrêmement diversifiés. Et ce, tant au niveau de leurs histoires de vie, de leurs parcours scolaires, de leurs situations familiales et socioprofessionnelles, de leurs cultures, de leurs acquis et de leurs projets. On ne peut distinguer un profil type.

### TÉMOIGNAGE

« Ceux qui ne savent pas écrire ne doivent pas se décourager. Non, il faut foncer. L'écriture m'a permis d'aider mes enfants dans leurs devoirs, d'écrire des lettres à mes amis, et de 'développer mes neurones', comme dit ma formatrice. »

## Certains suivent des cours d'alphabétisation. Qui sont-ils ?

En Communauté française Wallonie-Bruxelles, chaque année, plus de 15.000 personnes suivent des cours d'alphabétisation.

### > des Belges et des étrangers

En 2008, il y avait dans les cours d'alphabétisation 15 % de Belges de naissance, 19% ayant acquis personnellement la nationalité et 66 % d'étrangers, proportions qui ont peu varié depuis le début des années 1990. Cependant, la proportion d'apprenants étrangers est moindre en Wallonie (61 %) qu'à Bruxelles (73 %), région où la population étrangère est nettement plus présente. Il faut cependant souligner que le public d'origine belge est très peu présent dans certaines régions, principalement à Bruxelles. Et que votre rôle dans son accès à l'alphabétisation est particulièrement important.

### > des hommes et femmes

Les femmes représentaient 65 % des apprenants en 2008. Cette surreprésentation, nettement plus forte à Bruxelles (72 %) qu'en Wallonie (63 %), est en partie liée au fait que plus d'un quart des organismes d'alphabétisation développent une offre d'alpha qui s'adresse exclusivement aux femmes.

### > de tous les âges

En 2008, la majorité (46 %) du public avait entre 26 et 40 ans. 25% avait entre 41 et 50 ans. Environ 15 % avait au maximum 25 ans et 12 % avait plus de 50 ans. Ces proportions sont semblables à Bruxelles et en Wallonie. À Bruxelles, il y a cependant plus de jeunes qui suivent des formations qu'en Wallonie et moins de plus de 50 ans.

### > sans diplôme ?

Plus de la moitié du public (53 %) n'a pas l'équivalent du Certificat d'Etudes de Base (le CEB, c'est-à-dire le diplôme certifiant les acquis de l'enseignement primaire). 22 % possèdent au mieux ce certificat.

Si la majorité des apprenants a donc bien un niveau de scolarisation en rapport avec la finalité première de l'alphabétisation, soit l'acquisition des savoirs et compétences de base correspondant au CEB, le fait que près d'un quart des apprenants aient un niveau de diplôme au moins CESI (secondaire inférieur) nécessite quelques explications.

Du milieu des années 1990 jusqu'en 2001, on a effectivement assisté à une hausse du niveau de formation initiale des apprenants car les opérateurs d'alphabétisation ont eu tendance à s'ouvrir à des publics déjà scolarisés dans leur pays d'origine qui demandaient des cours de français langue étrangère. Et ce, parce qu'aucune structure n'a été mise en place pour répondre aux besoins de ces personnes 'primo-arrivantes'.

Cette hausse du niveau du diplôme reflète aussi le fait que de nombreuses personnes pourtant détentrices d'un CESI, et a fortiori d'un CEB, ne maîtrisent pas les compétences de base. Par ailleurs, la présence dans les groupes d'alphabétisation d'apprenants qui ont obtenu un diplôme relativement élevé reflète aussi l'augmentation constante des prérequis exigés pour pouvoir entamer ou poursuivre d'autres formations. Mais elle reflète surtout la difficulté de toucher les personnes le plus en difficulté.

voir verso



## > des travailleurs, des travailleurs sans emploi, des femmes (et des hommes) au foyer, des pensionnés, ...

Les personnes qui suivent les cours sont très majoritairement (61 %) des travailleurs sans emploi :

- 26 % dépendent entièrement de l'aide du CPAS
- 11 % sont demandeurs d'emploi non indemnisés, sans revenus propres
- 21 % sont chômeurs complets indemnisés
- 3 % sont en procédure de demande d'asile

Mais aussi des femmes au foyer (17 %), des travailleurs (7 %), des détenus (7 %), des (pré)pensionnés (2%), des bénéficiaires d'allocations de mutuelle ou de handicap (2 %), des jeunes en famille (1 %) et divers autres statuts (3 %).

Au fil des ans, le pourcentage de travailleurs et de chômeurs complets indemnisés a fortement diminué. Parallèlement, le nombre de personnes allocataires du CPAS ou demandeurs d'emploi non indemnisés ou sans ressources a, par contre, fortement augmenté.

Ces données confirment le sentiment fréquemment exprimé par les formateurs en alphabétisation, à savoir qu'ils travaillent de plus en plus souvent avec des personnes submergées par les difficultés de leur vie quotidienne. C'est une des raisons pour lesquelles les acteurs de l'alphabétisation s'impliquent fréquemment dans des actions et des revendications qui concernent le droit des personnes à des conditions de vie digne, le droit au travail, au logement, à la santé, ... et, bien sûr, le droit de se former.

## Qu'est-ce qui motive ces personnes à venir aux cours ?

Tout comme les profils des personnes, les motivations à suivre une formation peuvent fort varier :

- se débrouiller dans la vie courante
- devenir plus autonome dans ses démarches administratives, sa vie familiale, ses déplacements, ses loisirs, etc.
- pouvoir se servir de nouveaux outils de communication
- trouver du travail
- suivre d'autres formations
- obtenir un diplôme
- acquérir plus de confiance en soi
- reconstruire une image positive de soi
- pouvoir suivre la scolarité de ses enfants
- pouvoir s'informer, développer ses connaissances
- participer à la vie sociale, politique et culturelle
- accéder au monde de l'écrit et au plaisir de lire et d'écrire
- écrire l'histoire de sa vie, etc.

On constate aussi que, le plus souvent, les personnes viennent s'inscrire quand elles vivent une situation de changement : enfants qui entrent à l'école, perte d'emploi, rupture familiale, retraite, etc. Ces situations entraînent de nouveaux besoins ou de nouvelles disponibilités et possibilités.

Pour pousser la porte d'un organisme d'alphabétisation, encore faut-il que, au moment où elles vivent ces bouleversements, ces personnes rencontrent une offre de cours adaptée, une proposition d'aide, une écoute efficace. D'où l'importance de votre action.

## D'autres ne viennent pas. Pourquoi ?

En 2008, en Communauté française de Belgique, plus de 15.000 apprenants ont suivi des formations alors qu'on estime à plus de 300.000 le nombre de personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Comment expliquer cet écart ?

Des problèmes de mobilité (absence de moyens de transport en milieu rural), des problèmes d'horaires (peu adaptés aux travailleurs par exemple), des problèmes de garde d'enfant (pas de crèche) ainsi qu'une offre insuffisante ou inadaptée aux besoins constituent des freins importants à la participation aux cours.

Mais ces personnes peuvent :

- ignorer que des cours existent
- vivre mal leur situation d'analphabète (avoir de soi une image très dévalorisante), ne pas oser franchir le pas et pousser la porte d'un lieu de formation
- ou, au contraire, ne pas se considérer comme analphabète, ne pas se reconnaître dans ceux que la société appelle « analphabètes » ou « illettrés »
- ne pas éprouver le besoin de s'inscrire dans une formation parce qu'ils ont assez de ressources pour se débrouiller dans la vie et au travail : ils ne voient pas ce que cela pourrait leur apporter.



### TÉMOIGNAGES

« Avoir le courage d'aller en alphabétisation, c'est bien. Je me sens libérée des obstacles face à la vie, comme les peurs et la honte. Ça ouvre des portes et ça donne l'espoir d'être sur le marché du travail, ce qui est important pour moi. »

« Je suis fier de moi et mieux dans ma peau. Savoir lire, ça me donne de l'autonomie et la liberté de faire des choix dans la vie. »

« Je veux réussir à écrire des lettres. Je veux être capable d'aller commander au restaurant tout seul, je veux être capable d'écrire des mails, je veux être capable tout simplement. »

# Quelles sont les causes de l'analphabétisme?



## INTRO

Les personnes en situation d'illettrisme ont en commun une maîtrise insuffisante de l'écriture et de la lecture. Les causes de ces difficultés sont à rechercher, la plupart du temps, dans le parcours de ces personnes.

## Les causes de ces difficultés sont multiples

### > l'absence de scolarité ou une scolarité écourtée

Il y a, bien sûr, tous ceux qui n'ont pas eu de scolarité – ou une scolarité écourtée. Parce qu'il n'y avait pas d'école, qu'elle était trop loin, trop chère, réservée aux garçons. Parce que le travail des enfants était une nécessité pour la survie familiale. C'est majoritairement le cas des migrants des pays du Sud.

C'est aussi le cas de nombreuses personnes belges d'origine qui ont aussi dû travailler dès leur plus jeune âge.

### > une très longue scolarité ... sans effets

Il y a aussi tous ceux qui ont été scolarisés de longues années en Belgique, en sont sortis sans aucun diplôme, ou juste avec le CEB, voire avec un certificat de l'enseignement secondaire inférieur et qui, un jour, se désignent ou sont désignés comme analphabètes, puis frappent à la porte d'un organisme pour venir apprendre à lire et à écrire.

Une enquête<sup>3</sup>, menée en 1985 par *Lire et Ecrire* auprès de personnes ayant été entièrement scolarisées en Belgique et participant à des cours d'alphabetisation, a mis en évidence que ces personnes analphabètes ont connu :

- un échec et un décrochage scolaire très précoce : en première ou en deuxième année primaire
- l'absence de remédiation et le manque de soutien de la part de l'école, alors que leur milieu familial n'a pas les ressources pour pallier les carences de l'apprentissage
- pour les personnes qui sont restées plus longtemps à l'école, aucune amélioration des résultats ; si on ne sait pas lire à 10 ans, on ne saura pas lire à 16 ans ; des redoublements nombreux, et une orientation en enseignement spécial n'auront pas d'effet positif
- un sentiment très fort d'avoir été rejetées du milieu scolaire à cause de leur pauvreté et du décalage entre les normes familiales et les normes de l'école qui entraîne la non compréhension réciproque.

## TÉMOIGNAGE

« A Comines, les fermiers nous prenaient dès 8 ou 9 ans pour faire divers travaux. A 12 ans, j'ai dû travailler chez des nobles comme servante, jusqu'à mon mariage à 17 ans. »

<sup>3</sup> *Itinéraires d'analphabétismes* Sylvie-Anne Goffinet et al. *Lire et Ecrire*. Office des publications officielles des communautés européennes Luxembourg 1986.

voir verso

## > de nombreuses ruptures ...

Dans les témoignages recueillis lors d'une enquête menée en 2005 auprès de personnes d'origine belge, il ressort de très nombreuses ruptures

- ruptures familiales : placement en institution, deuil, séparation, migration, rupture linguistique entre la langue de la maison et la langue de l'école
- rupture scolaire, renforcée par le placement ...
- rupture sociale : conditions de vie difficiles ...
- rupture identitaire : identification à un modèle négatif, « Je suis bête » remplaçant toute identité propre.

## > dans un système scolaire discriminant et inéquitable

Ce n'est que très récemment que l'école s'est donnée comme mission la réussite de tous. Jusqu'il y a peu, tout le monde considérait comme tout à fait normal qu'une partie des élèves soit en échec... même dès la première année primaire.

Aujourd'hui, 7 % des enfants quittent l'enseignement primaire sans CEB.

Outre cette inefficacité, notre système scolaire est inéquitable. L'échec scolaire y est totalement corrélé à l'origine sociale des élèves.

Cette situation est liée à l'organisation de notre système d'enseignement basé sur une sélection précoce, une forte hiérarchisation des filières (général, technique, professionnel), un « marché » scolaire dans lequel les écoles se font concurrence, ... Mais cette situation est aussi due à des mécanismes pédagogiques et à certaines pratiques scolaires qui, malgré la bonne volonté des enseignants, contribuent à accroître les différences entre les enfants. Et ce, dès la maternelle.



### TÉMOIGNAGES

« Comme dès le début de l'année, j'étais en retard, ils m'ont mis au dernier banc. »

« Les professeurs se désintéressaient de moi car je n'apprenais pas bien. »

« Quand on me posait une question et que je ne savais pas répondre, j'étais mis à la porte. »

« Ils pensaient que je n'étais bon à rien, on me mettait zéro sur ma feuille avant que j'écrive. »

« Mes parents n'avaient pas de contact avec l'école. Ils n'étaient pas si rapides avec ces choses. Ils pensaient : 'Ca va bien aller. Il s'en tirera'. »

# Pourquoi une personne en difficulté de lecture et d'écriture ne vous le dira sans doute pas ?



## INTRO

Honteuses d'avouer leur situation et redoutant d'être exposées à de nouvelles humiliations en acceptant une proposition de formation ou d'emploi, certaines personnes en difficulté de lecture et d'écriture peuvent développer différentes astuces pour cacher leur faible maîtrise des savoirs de base.

### EXEMPLES

« J'ai oublié mes lunettes. »

« Je lirai votre dépliant plus tard. »

« Oui, oui, je vous fais confiance. »

« Je ne peux pas écrire, j'ai la main cassée. »

« Je vais remplir le formulaire chez moi. »

« C'est ma conjointe ou mon conjoint qui s'occupe de ces affaires-là. »

## Des subterfuges qui visent à cacher leurs difficultés

Les entretiens, démarches administratives, propositions de formation, recherches d'emploi, suscitent une forte anxiété chez certaines personnes analphabètes. A la honte, qui justifie en grande partie une telle réaction, se mêlent d'autres sentiments. Les personnes analphabètes, peu sûres d'elles et de leurs capacités à apprendre, considèrent souvent toute offre de formation ou de réinsertion professionnelle comme une épreuve à « haut risque ». Face à un parcours scolaire souvent chaotique et marqué par l'échec, elles ne veulent pas revivre les humiliations subies, lorsqu'elles étaient enfants sur les bancs de l'école.

Et risquer... de rater, une nouvelle fois, ce qu'elles entreprennent.

Dans ce contexte, celles-ci développent souvent des attitudes particulières qui visent à cacher leurs difficultés, ce que l'on appelle des « stratégies d'évitement ». Il est dès lors particulièrement complexe pour vous de les identifier.

Ainsi, certains apprenants nous disent ne pas vouloir en parler à une personne inconnue (et a fortiori à un agent des services publics). Ils disent même savoir comment « se débrouiller » pour que cette personne ne le découvre pas. Les stratagèmes utilisés sont variés et souvent très élaborés.

La personne peut :

- prétexter avoir une mauvaise vision (lunettes oubliées, écriture trop petite) pour postposer la lecture
- affirmer s'être cassé le poignet pour ne pas devoir écrire
- prétexter devoir consulter son conjoint ou sa conjointe pour remplir un document
- ou, au contraire, signer ce document sans poser la moindre question
- se faire accompagner lors de rencontres par un ami, un membre de la famille, un enfant, etc.

voir verso



## Des compétences bien utilisées

Pour parvenir à « brouiller les pistes », certaines personnes analphabètes utilisent aussi les compétences qu'elles ont acquises en apprenant à surmonter et contourner les obstacles de l'écrit :

### > le sens de l'observation – la mémoire visuelle

Reconnaître un endroit ou un document n'est pas aisé quand on ne sait ni lire et écrire. Certains y arrivent pourtant très bien, en repérant des logos, des formes, des couleurs.

### > l'imagination – la mémoire – la débrouillardise

Pour cacher leur illettrisme ou pour contourner les obstacles présentés par l'écrit, les personnes analphabètes peuvent mettre en place différentes stratégies. Elle peuvent faire appel à « des talents d'acteur », elles peuvent se baser sur leur mémoire, se référer à une situation antérieure. Les stratégies, comme l'analyse des situations qui se présentent, sont multiples. Les personnes doivent donc faire preuve d'une grande imagination ainsi que de pas mal de débrouillardise.

### > la patience – la persévérance

Sans cesse confrontées à des situations où l'écrit apparaît, les personnes analphabètes savent faire preuve de beaucoup de patience et de persévérance pour ne pas céder à leurs craintes, leurs révoltes, leurs colères.

### > l'aisance dans l'expression orale

Certaines personnes analphabètes peuvent développer de véritables talents d'orateur. Un aplomb, une aisance dans le discours sont des armes indispensables pour faire face à des situations où l'écrit et la lecture les mettent en difficulté.



#### TÉMOIGNAGES

« Un jour, pour faire un acte chez le notaire, je devais écrire 'Lu et approuvé'. J'ai dit au notaire : 'Je n'ai pas mes lunettes, vous voulez bien mettre ça en grand pour que j'arrive à l'écrire ?' Tu ne veux pas montrer que tu n'es pas capable. »

« Pendant des années, j'ai travaillé comme délégué syndical. Je me rendais aux réunions, mains posées à plat sur la table, écoutant attentivement. Le jour suivant, je revenais avec le compte-rendu détaillé en main, proprement retapé. Personne ne se doutait que je ne savais pas écrire car je mémorisais l'ensemble des discussions. Et lorsque, le soir, je rentrais chez moi, je dictais tout à ma fille. »

« La peur, qu'est-ce que c'est ? Pour moi, c'est quelqu'un qui me tend un formulaire et qui me dit : ' Remplis ça ! ' C'est difficile de dire avec des mots ce qui m'arrive : chaque partie de mon corps se raidit, j'ai des frissons de partout, il y a un petit homme dans ma tête qui me cogne le cerveau. »

# Comment pouvez-vous émettre l'hypothèse qu'une personne est en difficulté de lecture et d'écriture ?

Apprendre à lire et écrire, c'est possible

## INTRO

Certaines personnes analphabètes peuvent aussi montrer des signes qui trahissent une faible maîtrise de l'écriture, des difficultés de lecture, une mauvaise compréhension du vocabulaire, une incapacité à se repérer dans l'espace, etc. La présence de l'un ou de plusieurs de ces indices chez un adulte doit éveiller votre attention et vous permettre de vous interroger sur cette éventualité.

### EXEMPLE

« Je ne sais plus à quel moment j'ai commencé à travailler pour cette entreprise. »

## Quels sont les indices auxquels être attentif ?

- les stratégies d'évitement de l'écrit présentées à la fiche 4
- des difficultés à se repérer dans l'espace et le temps
- de faibles acquis au niveau du langage et du raisonnement logique
- des comportements atypiques dus aux stratégies d'évitement, à la honte, à l'anxiété

Ces indices ont été collectés sur base de témoignages d'apprenants et d'études réalisées par des associations d'alphabétisation. Ils doivent être analysés avec beaucoup de prudence.

Ce n'est pas parce qu'une personne fait beaucoup de fautes d'orthographe ou se perd dans les couloirs d'une administration qu'elle est en situation d'illettrisme. Beaucoup de personnes peuvent éprouver ce type de difficultés sans être illettrées.

Dans certains cas, ces indices peuvent également trahir d'autres problèmes (assuétudes par exemple).

Et enfin, comme vous venez de le voir à la fiche précédente, certains analphabètes peuvent aussi n'avoir aucune difficulté dans les domaines précités. Ils peuvent s'exprimer de manière parfaite ou avoir une excellente mémoire ! D'autres ont aussi acquis une certaine capacité de lecture mais ne savent pas écrire.

## Des signes qui peuvent indiquer des difficultés:

### > en lecture

- n'apporte pas de documents écrits ou, au contraire, en apporte une grande quantité afin d'être sûr d'avoir le bon
- évite les situations de lecture
- ne se réfère pas à des informations lues dans un document écrit
- demande des explications alors que tout est clairement écrit sur le document qu'elle a en main
- ne trouve pas des informations dans un document sans le lire dans sa totalité
- doit lire à haute voix, bouge les lèvres, murmure

### > en écriture

- ne prend pas spontanément de notes
- signe son nom avec difficulté
- a une écriture enfantine
- ne peut pas écrire en suivant les lignes
- écrit phonétiquement ou avec de telles fautes que cela perturbe la lecture
- sort sa carte d'identité pour écrire son nom

voir verso



## > en expression orale et raisonnement logique

étant entendu que le français est la langue maternelle ou de scolarité

- manifeste des problèmes de prononciation ou d'articulation
- utilise un vocabulaire limité et imprécis
- utilise principalement le temps présent
- éprouve beaucoup de difficultés à se présenter
- ne peut raconter un événement courant de manière à en permettre la compréhension

mais aussi :

- adopte des attitudes contradictoires
- a des difficultés pour argumenter
- adopte un discours qui peut paraître incohérent
- éprouve des difficultés à établir des comparaisons entre deux éléments
- ne peut prendre en compte simultanément plusieurs aspects d'un problème
- ne peut pas formuler des hypothèses, ne fait pas de lien de cause à effet
- ne peut pas combiner des notions duelles (lieu/temps, étendue de temps/distance, tableau à double entrée)

NB: Certaines personnes analphabètes peuvent aussi avoir une excellente élocution : soyez donc encore une fois très prudent dans l'analyse de ces indices.

## > en ce qui concerne la notion de temps

- arrive beaucoup trop tôt ou trop tard aux rendez-vous et ce, sans raison
- maîtrise mal les notions « avant », « pendant », « après »
- ne peut pas faire le lien entre l'âge et la date de naissance
- ne peut pas situer chronologiquement plusieurs événements
- ne peut pas se projeter dans le futur
- évite les situations où il faut compter et utiliser l'arithmétique
- fait beaucoup d'erreurs de calcul

## > en ce qui concerne la notion d'espace

- ne peut donner des détails au sujet des lieux mentionnés
- ne peut pas distinguer le haut/le bas, la droite/la gauche, devant/derrière, loin/près
- ne peut pas placer correctement l'écriture sur la page
- est incapable d'estimer les distances
- ne peut pas utiliser une carte routière ou un plan de ville

## > par rapport aux attitudes adoptées

- semble agité et fatigué
- manque de concentration
- ne paraît pas attentif lorsqu'on lui parle
- entend mal des mots
- montre de la frustration, de l'insécurité et une fermeture par rapport à une formation
- est gêné, mal à l'aise
- a peur de se dévoiler
- a souvent les yeux baissés
- répond de façon inappropriée aux questions et instructions
- éprouve des problèmes de mémoire à court terme



### EXEMPLES

« Pouvez-vous m'expliquer encore ce que vous venez de dire ? »

« Ce travail ne m'intéresse pas, je préfère le contact avec les gens. »

# Comment pouvez-vous aborder le sujet avec les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?



## INTRO

Une fois que vous avez l'impression que la personne qui se trouve en face de vous a des difficultés de lecture et d'écriture, il est important que vous réagissiez ! L'expérience nous a montré qu'il était préférable de poser la question et qu'une discussion sur le sujet a des effets positifs car cela permet de dédramatiser la situation. La personne analphabète vit souvent cet aveu comme un véritable soulagement.

### TÉMOIGNAGES

« Il faut faire très attention pour demander de l'aide dans un lieu public, prendre le temps de choisir la personne souriante pour éviter les refus. »

« Quand j'ai été au Forem pour trouver une aide dans ma recherche d'emploi, j'ai eu peur de poser trop de questions parce que la personne n'avait pas l'air d'avoir beaucoup de temps pour m'expliquer. »

## Des stratégies pour engager la discussion

### > poser la question

Nous vous conseillons de poser la question à votre interlocuteur.

Évitez d'utiliser les mots « analphabète » ou « illettré », qui sont vécus comme des injures. Mais privilégiez plutôt des formules telles que : « Est-ce difficile pour vous de lire ou d'écrire certaines choses ? », « Avez-vous parfois des difficultés pour lire ou pour écrire ? », « Quoi par exemple ? ».

Vous pouvez alors demander à la personne d'essayer d'évaluer elle-même les domaines qui lui posent problème en lui demandant, par exemple, d'écrire son nom, puis son adresse, sur une feuille blanche. Si elle estime que « C'est facile », c'est le moment de lui dire que beaucoup de personnes ne savent cependant pas le faire et de poursuivre sur cette lancée.

Vous pouvez également lui proposer d'évaluer de manière plus précise son niveau de connaissance en lui faisant passer un « test de positionnement » au cours d'un entretien ultérieur. Vous pouvez réaliser ce test conçu par *Lire et Ecrire* en une demi-heure, une heure. Nous pouvons vous aider à bien l'utiliser.

### > parler le plus naturellement possible

En fonction de votre sensibilité et de votre personnalité, choisissez le ton qui vous semble le plus approprié. L'important est que vous réussissiez à en parler le plus normalement possible.

### > adopter une attitude d'ouverture, de tolérance et d'écoute

Essayez de créer un climat de confiance. Il s'agit de faire comprendre à la personne analphabète que vous êtes là pour l'aider et non pour la juger. Soyez également attentif à la laisser parler.

### > expliquer pourquoi on aborde le sujet

En insistant sur le fait que vous êtes au courant des exclusions que l'analphabétisme implique, ainsi que de l'isolement où il enferme, vous montrez que vous vous sentez concerné par cette problématique et que vous avez les moyens d'y apporter un début de réponse. L'important est de faire comprendre à votre interlocuteur que vous et vos collègues êtes prêts à lui donner toutes les informations dont vous disposez sur les possibilités de formations existantes et à le diriger vers des personnes de confiance.

## Des arguments pour faciliter la discussion

- dire qu'il y a beaucoup de personnes qui rencontrent le même problème
- faire comprendre à la personne qu'elle n'est pas responsable de son analphabétisme et que celui-ci n'est pas une « tare » personnelle
- valoriser les autres savoirs et compétences de la personne
- dire qu'il est possible de mettre des choses en place, notamment de suivre des cours pour adultes
- dire que ces formations sont différentes de celles que la personne a connues à l'école
- proposer, si la personne l'accepte, d'établir le premier contact avec des organismes d'alphabetisation



# Comment pouvez-vous travailler avec les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?

Apprendre à lire et écrire, c'est possible

## INTRO

Une fois que la personne sait que vous avez remarqué ses difficultés de lecture et d'écriture, il faut être attentif à établir avec elle un mode de communication qui fonctionne. Et n'oubliez pas que ce qui est évident pour vous ne l'est sans doute pas pour elle.

### TÉMOIGNAGES

« La personne écoutait attentivement. Je n'étais pas à l'aise au début mais il était patient et ça a été. »

« Des fois, c'est bien, y'a des gens qui nous accompagnent dans les locaux pour aller dans un bureau ou chercher des documents. »

« Etre dans un bureau, au calme, à l'aise, avec si possible pas trop de monde autour. »

« Des fois, y'a des personnes qui ré-exploquent plusieurs fois sans s'énerver. »

## Comment bien communiquer oralement ?

Votre métier, c'est notamment l'accueil : vous savez donc à quoi il faut être attentif.

Nous souhaitons cependant reprendre quelques éléments utiles dans la situation d'une communication avec des personnes en difficulté de lecture et d'écriture :

### > mettre la personne en confiance

Vous occupez une position intimidante (détenteur de pouvoir) pour un interlocuteur qui est intimement persuadé de ne pas être à la hauteur et qui se sent très anxieux à l'idée d'un entretien de cette nature. Veillez donc avant tout à le mettre en confiance : un sourire, un accueil individualisé, une proposition d'aide peuvent faciliter les choses.

S'il se sent respecté et compris dans ses difficultés et sait que vous connaissez les conséquences de son analphabétisme, la communication en sera facilitée.

### > écouter attentivement

Regarder la personne lorsque vous lui parlez permet à celle-ci de se sentir plus concernée.

Vous avez ainsi la possibilité de mieux vous rendre compte qu'elle vous écoute et vous comprend.

Essayez également de décoder les renseignements qu'elle donne même si ceux-ci sont délivrés de manière un peu confuse.

### > parler lentement

Veillez à ne pas parler de manière trop rapide.

Articulez les mots convenablement et, s'il s'agit de termes plus compliqués, n'hésitez pas à les répéter.

Cette précaution peut s'avérer essentielle à une bonne transmission des informations.

### > exprimer un seul message à la fois

Soyez attentif à bien hiérarchiser les informations. Par exemple, pour une prise de rendez-vous, il est important de dire : « Vous devez téléphoner pour prendre rendez-vous et le faire avant mardi ».

### > présenter les choses de manière positive

Si l'on reprend l'exemple de la prise de rendez-vous, veillez à insister sur le comportement désiré plutôt que sur ce qu'il ne faut pas faire. Par exemple : « Je vous rappelle qu'il est important de téléphoner avant mardi pour prendre rendez-vous. »

### > privilégier le style direct et les phrases courtes

Dans la mesure du possible, nous vous conseillons d'utiliser des phrases courtes (sujet, verbe, complément).

Exprimez-vous également à la voix active, par exemple, dites : « Inscrivez-vous à l'activité du jeudi », plutôt que : « Pour participer à l'activité du jeudi, vous devez être inscrit ».

voir verso 

## > utiliser un vocabulaire accessible

Une personne en difficulté de lecture et d'écriture entretient très peu de rapports avec le monde extérieur et vit souvent dans une sphère sociale très fermée. Cette situation d'isolement peut renforcer sa difficulté à acquérir un vocabulaire riche et diversifié.

Le choix de mots simples et usuels favorisera donc la compréhension du message que vous voulez lui adresser. Il est aussi préférable d'éviter un jargon trop professionnel ou des abréviations du type : CV, C4, notification, etc.

## > faire attention à la transmission des chiffres

Lorsque vous donnez un numéro de téléphone, il est préférable de répéter les nombres chiffre par chiffre.

## > vérifier que la personne comprend le message

Il est important d'essayer de savoir ce qui peut empêcher la personne de comprendre votre message. Posez-lui des questions directes : « Savez-vous que vous devez vous rendre à ce rendez-vous ? Avez-vous déjà été à cet endroit ? Savez-vous comment y aller ? »

## > vérifier si les renseignements apportés répondent aux attentes de la personne

A la fin de l'entretien, pensez à revoir toute l'information avec la personne. Vous pouvez, par exemple, lui demander de répéter les informations ou recommandations délivrées et de les reformuler avec ses mots. Restez attentif aux indices qui signifient que la personne n'a pas compris (elle ne me regarde pas franchement, elle manque d'intérêt, etc.).

## Comment bien communiquer par écrit ?

### > rédiger des textes courts et précis

Si l'écrit pose problème à votre interlocuteur, essayez de vous appuyer sur un document qui ne comporte que les informations essentielles. Privilégiez des structures de phrase simples en employant un vocabulaire usuel. Développez une idée par paragraphe.

### > choisir une présentation claire et agrémentée d'illustrations

Utilisez de grands caractères et des polices classiques. Le logo de l'organisme ainsi que des pictogrammes peuvent faciliter l'identification du document et sa compréhension.

Un numéro de téléphone et un nom mis en évidence dans un encadré ou dans une couleur différente peuvent aussi aider la personne à mieux s'y retrouver. Trop souvent nous constatons que des candidats apprenants arrivent dans des lieux d'alphabétisation avec, en main, un simple petit bout de papier où l'adresse de l'organisation est inscrite de manière souvent peu lisible.

### > joindre des annexes

Il est utile d'ajouter un plan pour indiquer un lieu de rendez-vous.

La personne comprend peu l'écrit, mais certains éléments facilement reconnaissables, comme un centre commercial ou une gare, peuvent servir de points de repère efficaces. Vous pouvez également inclure au courrier une photo du lieu de rendez-vous (façade, enseigne, etc.).

Si la personne projette d'utiliser les transports en commun, vous pouvez également lui envoyer des horaires.



#### TÉMOIGNAGES

« On nous explique pas bien, ça va trop vite, on explique pas bien où on doit aller et ce qu'on doit faire d'abord. »

« Ce n'est pas toujours facile de comprendre ce qu'on nous demande parce que les personnes au guichet n'utilisent pas des phrases qui sont claires pour nous. »

« Quand on comprend pas, on a l'impression que ça énerve la personne qui est en face de nous, si on pose trop de questions, on se sent jugé. Des fois, on s'en va même si on n'a pas compris ce qu'il fallait. »

« Regarder dans des fardes, c'est trop compliqué. On préfère prendre des dépliants avec des images. »

A chaque étape, vérifiez quelles sont les difficultés concrètes qui se posent à votre interlocuteur !

Nous vous conseillons de toujours vérifier que ce que vous proposez peut être réalisé par votre interlocuteur car tout ce qui vous paraît évident ou simple ne l'est pas nécessairement pour lui.

Si, par exemple, vous demandez à une personne en difficulté de lecture et d'écriture de téléphoner pour prendre rendez-vous, assurez-vous qu'elle dispose d'un téléphone, qu'elle a suffisamment d'argent pour donner ce coup de téléphone, qu'elle dispose d'un agenda où noter le numéro, qu'elle a inscrit le numéro dans cet agenda, qu'elle peut composer ce numéro, qu'elle peut expliquer pourquoi elle téléphone, etc. Si vous constatez que la personne ne peut pas se débrouiller seule, proposez-lui votre aide en travaillant avec elle sur les stratégies à mettre en place pour remédier à ses problèmes.

# Comment pouvez-vous mieux accompagner et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?



## INTRO

Pour certaines personnes, l'obligation de résoudre des problèmes sociaux, la volonté de trouver un emploi, la peur d'affronter un nouvel échec constituent de bonnes raisons de ne pas vouloir s'alphabétiser ou se former. Dans ce contexte, il est indispensable de prendre en compte le projet de chaque personne, de voir ce qui est susceptible de lui convenir, de s'interroger avec elle sur la nature des obstacles et difficultés rencontrées, de l'aider à définir ses priorités et à identifier les freins éventuels qui s'opposent à la réalisation de ses objectifs.

### TÉMOIGNAGE

« C'est important que les personnes puissent bien nous expliquer les conditions pour pouvoir faire une formation. Des fois, on nous dit : ' Nous ne donnons pas ces informations-là, on ne sait pas dire ça '. »

## Des éléments à prendre en compte

### > vérifier quelles sont les conditions de vie de la personne

Pour certaines personnes aux prises avec des difficultés sociales ou familiales importantes (logement insalubre ou inadapté, personnes seules avec des enfants à charge, ne disposant d'aucun moyen de transport, etc.), entrer en formation peut paraître irréaliste.

Ce n'est qu'une fois ces problèmes réglés, (place en crèche, moyen de transport, sécurité de logement, etc.) qu'elles pourront peut-être l'envisager.

### > encourager à la formation et construire la confiance

Vu leur expérience négative d'apprentissage et l'image souvent dévalorisante qu'elles ont d'elles-mêmes, les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ont besoin d'être soutenues dans leur projet de formation.

Dans ce contexte, il peut s'avérer très utile de prendre leurs craintes en compte et de les rassurer sur la manière dont les cours vont se passer. Vous pouvez par exemple leur faire savoir que les services d'alphabétisation sont adaptés à la réalité des adultes et qu'ils ont toutes les chances de réussir avec un accompagnement à leur rythme.

### > accepter que la personne refuse d'apprendre à lire et à écrire

L'analphabétisme peut être vécu comme une identité, un statut, un signe de distinction : « Je ne sais pas, mais je suis quelqu'un ».

L'analphabétisme peut aussi être utilisé comme une excuse face à certaines difficultés rencontrées. Apprendre à lire sera dès lors perçu comme une perte, la personne ne pouvant se projeter dans un nouveau statut de lecteur ou en imaginer des gains.

L'analphabétisme peut aussi être un choix de liberté face aux contraintes d'une société bureaucratique.

L'analphabétisme peut aussi être un refus de participation, d'assimilation, de conversion à un modèle dominant.

Enfin, pour s'engager dans cette difficile aventure d'apprentissage, il faut savoir – et croire – qu'avec l'écrit on va changer sa vie.

voir verso



### > prendre en compte le projet de la personne

L'envie de se former doit venir de la personne elle-même. On ne peut apprendre une langue sous la contrainte.

Si vos encouragements et les avantages que vous mettez en avant peuvent soutenir la motivation, votre interlocuteur doit, au préalable, être persuadé que la formation proposée correspond bien à ses besoins. Offrez par exemple à votre interlocuteur la possibilité de parler de ses désirs et des motifs qui sous-tendent sa démarche.

### > prendre en compte les compétences de la personne

Pour surmonter et contourner tous les obstacles qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne, les adultes en difficulté de lecture et d'écriture ont souvent développé des compétences multiples. Mais, souvent, celles-ci ne sont pas reconnues.

Il nous semble important que vous puissiez miser sur ces acquis pour leur offrir une orientation adaptée. Si ce n'est pas possible, n'hésitez pas à faire appel à *Lire et Ecrire* ou à un autre organisme spécialisé.



#### TÉMOIGNAGES

« Je ne sais pas bien m'exprimer, je ne sais pas bien formuler ma demande. Je suis compétent pour certaines tâches, mais je ne sais pas les nommer. »

« Ma famille s'oppose à ma formation en alphabétisation. »

« Je suis peut-être illettré, mais je ne suis pas un incapable. »

# Quelles sont les orientations possibles ?

Apprendre à lire et écrire, c'est possible

## INTRO

Une personne analphabète ou illettrée ne doit pas être envoyée automatiquement en 'alphabétisation'. Elle doit être orientée en fonction de son projet personnel et des besoins qui lui sont propres. Car il existe différentes possibilités pour les personnes qui ne maîtrisent pas les compétences de base que ce soit en français, en mathématiques, etc.

### Si la priorité de la personne, c'est de trouver du travail

Cela ne sert alors à rien de lui proposer une formation, il faut la soutenir dans sa recherche d'emploi.

Il existe des Ateliers de Recherche Active d'Emploi (RAE) spécifiques pour les personnes analphabètes, pour autant qu'elles puissent se débrouiller à l'oral. Au cours de l'atelier, la personne sera amenée à mettre en avant et à évaluer ses compétences professionnelles et à se former à la recherche d'emploi. Cette formation d'une durée de plusieurs semaines se conclut par un accompagnement individualisé à la recherche d'emploi.

Mais il existe aussi certainement des possibilités d'aide à la recherche d'emploi dans vos structures, qui peuvent être adaptées pour devenir plus accessibles aux personnes analphabètes.

### Si la priorité de la personne, c'est de se former à un métier

Pour entamer une formation professionnelle, il n'est pas (ou ne devrait pas être) toujours nécessaire de d'abord passer par une formation d'alphabétisation.

Si la personne veut (re)devenir jardinier, carreleur, coiffeur, serveur,... et accéder à une formation professionnelle, diverses pistes existent :

- les formations organisées dans le cadre de l'apprentissage par l'IFAPME et l'EFPM, qui proposent aussi des remises à niveau
- les formations organisées par les EFT/AFT (Entreprises/Ateliers de formation par le travail) qui incluent également de la formation de base
- les formations d'alphabétisation orientées vers des métiers ou les préformations professionnelles organisées par certaines OISP
- certaines formations de l'Enseignement de Promotion sociale, du Forem et de Bruxelles-Formation

### Si la priorité de la personne, c'est d'apprendre à parler

Si les personnes ne connaissent pas le français, une étape souvent obligée est d'abord d'apprendre à le parler. Et c'est toujours une étape obligée pour apprendre à lire et à écrire.

Rappelons cependant que l'apprentissage d'une langue n'est jamais simple, demande toujours un grand investissement et ne peut se faire contre le gré de l'apprenant.

**> les personnes qui ne parlent pas français mais qui sont alphabétisées,** c'est-à-dire celles qui ont une maîtrise courante de la lecture et l'écriture dans quelque langue que ce soit, seront orientées vers les cours de « Français langue étrangère » (FLE) appelés aussi parfois « Français langue seconde » (FLS). Ceux-ci sont principalement organisés par l'Enseignement de Promotion sociale ainsi que par certaines associations.

**> les personnes qui ne parlent pas français et qui ne sont pas alphabétisées,** c'est-à-dire qui ne maîtrisent pas ou maîtrisent mal l'écrit et ce, dans quelque langue que ce soit, seront orientées vers les organismes d'alphabétisation et les quelques écoles de Promotion sociale qui organisent des cours de français oral adaptés à cette situation.

voir verso 

## Si la priorité de la personne, c'est d'apprendre à (mieux) lire et écrire et/ou d'obtenir le CEB

Elle sera orientée vers un cours d'alphabétisation centré sur l'écrit. Ces cours peuvent être organisés par certaines écoles de Promotion sociale, par des CPAS ou par des associations.

Les offres étant très différentes d'une structure à l'autre, il est indispensable de vérifier si l'orientation correspond au niveau et au projet de la personne. Certaines structures conviennent mieux aux personnes qui ont un projet professionnel, d'autres aux personnes qui souhaitent avant tout s'insérer dans leur quartier. En effet, toutes les structures ne proposent pas de cours intensifs, ne préparent pas au CEB, n'offrent pas d'ateliers variés, ... (voir la fiche 10)

Pour pouvoir conseiller l'une ou l'autre de ces formations, il est nécessaire de bien connaître les ressources en formation de votre région, leurs spécificités et le public auquel elles s'adressent.

Il est aussi nécessaire d'avoir bien déterminé le projet de la personne. Ce qui peut prendre du temps.

Il vous sera donc aussi utile de connaître les lieux qui peuvent vous aider dans ce travail.

L'orientation n'est donc pas toujours aisée. D'autant que les possibilités de formation ne sont pas toujours assez nombreuses et assez diversifiées pour répondre aux besoins des personnes. En cas de difficulté, n'hésitez pas à vous adresser à *Lire et Ecrire*.

## INTRO

Les formations d'alphabétisation s'adressent (ou devraient s'adresser) exclusivement à des adultes qui ne maîtrisent pas les savoirs et compétences attendus en fin de cycle d'études primaires.

### TÉMOIGNAGE

« 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 le service communal 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. »

## S'alphabétiser c'est apprendre à (mieux) parler, lire, écrire

En quelques heures, on peut apprendre à reconnaître les écrits de marquage (pictogrammes, logos, mots clés, ...) nécessaires pour se débrouiller dans la vie quotidienne ou pour un poste de travail (par exemple, lire les étiquettes des produits de nettoyage). Par contre, s'alphabétiser, c'est-à-dire acquérir une réelle maîtrise de la langue à l'oral et à l'écrit, demande beaucoup de courage, de motivation et de temps.

Entamer et mener à bien un processus d'alphabétisation implique une démarche dynamique active, qui nécessite, au préalable, un certain niveau de participation sociale. Il n'y a pas de lecture et d'écriture sans pratiques sociales nécessitant ces savoirs.

S'alphabétiser va impliquer :

- la possibilité de se distancier, de sortir de l'« ici et maintenant »
- la découverte que cette distanciation apportera un plus, un surcroît de capacité d'agir et de pouvoir sur soi et sur le monde
- le sentiment d'appartenance à une communauté qui pose chacun comme destinataire d'écrit et comme interlocuteur

Il s'agit aussi le plus souvent d'un investissement de plusieurs années. Rappelons-nous nos difficultés à apprendre une langue étrangère ... et le temps nécessaire pour que nos enfants, francophones, nés avec un bic et un livre en main, sans trop de soucis côté logement ou fin de mois, puissent remplir un formulaire, rédiger un compte-rendu de leurs activités, lire un journal en le comprenant, un plan, un ouvrage documentaire, un roman, ...

De plus, il s'agit aussi souvent d'apprendre à (mieux) calculer, à (mieux) comprendre et analyser l'actualité, son environnement afin de pouvoir y agir, ou aussi à développer ses connaissances générales.

Aussi, rares seront les parcours linéaires. Un adulte entamera un parcours d'alphabétisation, franchira une première étape, puis trouvera de l'emploi ou commencera une formation dans le cadre d'une EFT, reviendra parfois plus tard pour poursuivre sa formation en alphabétisation, avant d'entamer une autre formation professionnelle, avec sans doute aussi, entre-temps, une perte d'emploi, ...

## Comment s'organise l'alphabétisation ?

Les cours d'alphabétisation sont organisés par des écoles de Promotion sociale, des services publics, principalement des CPAS et, majoritairement, par de très nombreuses associations. Pour la plupart de ces opérateurs, l'alphabétisation ne constitue qu'une partie de leurs activités. Répondant aux demandes et aux besoins de leur public, des maisons de quartiers, des associations féminines, des maisons de jeunes, des maisons médicales, des écoles de devoirs, des centres culturels, des bibliothèques, des associations d'insertion socioprofessionnelle ou d'accueil des primo-arrivants, des centres d'expression et de créativité, des mouvements d'éducation permanente, ... ont développé diverses actions d'alphabétisation.

voir verso 

## Les caractéristiques de ces formations

Chaque opérateur organise l'alphabétisation selon ses missions, ses objectifs, en fonction des demandes de son public et selon les moyens dont il dispose. Il n'existe donc pas de caractéristiques communes aux diverses formations organisées.

C'est pourquoi il est indispensable de vérifier si l'offre de formation proposée par un opérateur correspond bien aux besoins et au projet des personnes.

### > les publics

- certaines ne s'adressent qu'aux femmes ou à une communauté particulière
- certaines s'adressent exclusivement aux demandeurs d'emploi inscrits ou aux primo-arrivants

### > les horaires

- certaines s'organisent en soirée, d'autres en journée
- certaines proposent trois heures par semaine sur une année scolaire, d'autres des modules intensifs limités dans le temps

### > les groupes

- certaines peuvent réunir de 3 à 4 personnes, d'autres une vingtaine
- elles peuvent être organisées en groupes de niveau ou en groupes hétérogènes

### > l'accueil

- certaines débutent par un accueil personnalisé qui vise à mettre la personne en confiance
- certaines font passer un test d'évaluation qui précise son niveau de connaissances, d'autres l'évalueront dans le cadre d'activités collectives

### > les cours

- elles peuvent proposer des cours centrés sur l'acquisition de l'expression orale, de la lecture et de l'écriture, mais aussi des cours de math, ainsi que des supports, outils et ateliers variés (permis de conduire, atelier informatique, atelier santé, ateliers d'écriture, de peinture, de théâtre, ...)
- certaines préparent à l'obtention du CEB, d'autres à l'entrée en formation professionnelle ou à la recherche d'emploi, d'autres visent plus à s'insérer socialement, culturellement ou politiquement
- beaucoup ne suivent pas de programme préétabli mais s'adaptent aux besoins du public et se basent sur les expériences et les centres d'intérêt des membres du groupe.

### > la gratuité

- certaines sont gratuites et peuvent même, dans certains cas, permettre aux apprenants demandeurs d'emploi de bénéficier d'une rétribution horaire et d'un remboursement des frais encourus



#### TÉMOIGNAGES

« Celle qui m'a appris à lire, c'est ma formatrice. Elle a un dicton : 'Pas capable est mort, essaye encore'. Des fois dans la vie, il suffit d'une seule personne pour vous aider à vous en sortir. »

# Quels sont les objectifs et les actions de *Lire et Ecrire* ?

Apprendre à lire et écrire, c'est possible

## INTRO

Suite au constat de la persistance de l'analphabétisme dans notre société développée et face à l'absence de prise en compte de cette situation par les pouvoirs publics, des associations, portées par les mouvements ouvriers chrétien et socialiste, ont créé *Lire et Ecrire* en 1983.

### **Lire et Ecrire s'est donné trois grands objectifs :**

- attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions
- promouvoir le droit effectif à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite
- développer l'alphabétisation dans une perspective d'émancipation et de participation des personnes et de changement social vers plus d'égalité

Et ce pour que, en Wallonie et à Bruxelles, le droit à l'alphabétisation pour tous devienne une réalité.

### **Pour *Lire et Ecrire* le droit à l'alphabétisation pour tous implique :**

- que chacun puisse trouver, près de chez soi, une alphabétisation de qualité, reconnaissant ses expériences et ses savoirs, ses capacités et ses rythmes, sa culture et sa communauté

mais aussi :

- le droit de choisir librement une formation qui réponde à ses attentes et à ses besoins
- le droit de la suivre le temps qu'elle juge nécessaire pour atteindre ses objectifs
- le droit d'apprendre à lire et à écrire, mais aussi le droit de questionner et de réfléchir, le droit à l'imagination et à la création, le droit de lire et d'écrire son histoire

et :

- le droit pour tous d'accéder à une réelle participation économique sociale, culturelle et politique car, sans cette participation, il n'y a pas de raison d'apprendre

### **Les actions de *Lire et Ecrire***

Pour atteindre ces objectifs, *Lire et Ecrire*

- organise des campagnes de sensibilisation et d'interpellation
- dispose d'un pôle de recherche
- organise des formations et des rencontres à destination des divers acteurs de l'alphabétisation
- édite un journal et des outils pédagogiques
- offre différents services tels que l'accueil et l'orientation du public, le conseil pédagogique, l'accès à des centres de documentation

*Lire et Ecrire* organise également ses propres cours d'alphabétisation.

### **La structure de *Lire et Ecrire***

*Lire et Ecrire* est structuré en régionales réparties sur l'ensemble du territoire de la Communauté française. Ces régionales sont coordonnées au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne, ainsi qu'au niveau de la Communauté française.

voir verso 

## POUR EN SAVOIR PLUS

Site web : [www.lire-et-ecrire.be](http://www.lire-et-ecrire.be)

### Guides pour les agents relais

Ces ouvrages sont aussi les sources principales d'inspiration de ces fiches

**Questions sur l'alphabétisation – Réponses aux 61 questions les plus fréquentes**, brochure réalisée en coproduction par Lire et Ecrire Communauté française asbl et Lire et Ecrire Wallonie asbl, 88 p, 2009.

Outil **APELE** (accueil des personnes en difficulté de lecture et d'écriture), brochure réalisée par Lire et Ecrire Hainaut occidental asbl, 2005.

Guide d'accompagnement « **Fiers d'apprendre** », réalisé par le comité Alpha Beauce-Etchemin, Québec, 58 p, 2005.

**L'illettrisme, guide pratique pour les conseillers**, projet « Accompagner vers les compétences de base/indications pour le suivi d'adultes en difficulté », Programme Grundtvig, 50 p, 2004. Document téléchargeable sur le site <http://www.support-the-way-to-literacy.org> (cliquer sur l'entrée Guidelines).

**Guide de l'animatrice ou de l'animateur**, Ministère de l'Education et Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Québec, 65 p, 2004.

### Ouvrages et études

**Etat des lieux de l'alphabétisation en Communauté française Wallonie-Bruxelles, quatrième exercice – Données 2007-2008**, Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes - Ministère de la Communauté française, à paraître, 2010.

**Des causes de l'illettrisme- Notre société a-t-elle besoin d'une population illettrée?** Le Journal de l'Alpha n° 167-168 Lire et Ecrire Communauté française asbl, 132 p, février-avril 2009.

**Recherche-action : la place et la participation effectives des populations d'origine belge aux formations d'alphabétisation en Région bruxelloise**, Charles Duchène et Catherine Stercq, Lire et Ecrire Bruxelles asbl, 190 p, 2009.

**La place de l'alphabétisation dans les dispositifs d'éducation et de formation des adultes**, Lire et Ecrire Communauté française asbl, 132 p, 2002.

### Témoignages d'apprenants

Bande dessinée **Les rebelles de l'illettrisme**, huit histoires vécues par des apprenants d'après les idées originales des membres de l'association « L'Illettrisme, Osons en Parler », dessins de Lilo Greco, édité par Lire et Ecrire Communauté française asbl, 22 p, 2006.

**L'illettrisme, il faut le vivre... Enfin des mots pour prendre ma vie en main !** ouvrage collectif réalisé par les apprenants du groupe « L'Illettrisme, Osons en Parler », Lire et Ecrire Verviers asbl, 101 p, 2005.

**De l'ombre à la lumière**, ouvrage collectif réalisé par des apprenants, Lire et Ecrire Hainaut occidental asbl, 53 p, 2003.

### Cahiers de revendication

**Cahier de revendications de Lire et Écrire en Wallonie**, publié dans le cadre des élections régionales du 7 juin 2009.

**Cahier de revendications pour l'alphabétisation des adultes**, publié par Lire et Ecrire dans le cadre des élections communales du 8 octobre 2006.

**Livre Blanc – cahier de revendications de Lire et Ecrire pour l'alphabétisation des adultes et l'apprentissage du Français langue étrangère pour les primo-arrivants**, publié dans le cadre des élections régionales et européennes de juin 2004.

### Périodique

**Le Journal de l'Alpha**, périodique bimestriel à destination des formateurs en alphabétisation, Lire et Ecrire Communauté française asbl.



### Centre de documentation

Le centre de documentation principal pour la Wallonie et Bruxelles où tous les ouvrages cités sont disponibles.

### Collectif Alpha a.s.b.l.

rue de Rome 12

1060 Bruxelles

tél. 02 533 09 25

fax 02 538 27 44

courriel : [cdoc@collectif-alpha.be](mailto:cdoc@collectif-alpha.be)

site web : [www.collectif-alpha.be](http://www.collectif-alpha.be)