

# L'accueil, l'orientation et l'accompagnement à Lire et Écrire Bruxelles : quelles situations et quelles pratiques ?



À Lire et Écrire Bruxelles, le rôle de la Mission « Accueil et Orientation » est d'évaluer le niveau des personnes à la recherche d'une formation pour apprendre le français, de les informer sur les conditions et possibilités d'accéder à une formation, de les orienter, de leur chercher, et idéalement de leur trouver des places disponibles en formation. Parallèlement, les agents d'accueil assurent aussi un travail de soutien et d'accompagnement des personnes qui souvent vivent dans des conditions précaires et sont confrontées à de multiples difficultés dans leur vie quotidienne.

Par Maria HERRAZ

Avec Ali MEZIDI, Fatima BOUHOUT, Kasmia CHAFIK,  
Doumdeoudje MEMDE et Virginie DEMEERSMAN

**UNE ÉQUIPE DE 6 PERSONNES** (une coordinatrice et 5 agents d'accueil et d'orientation) travaillent toute l'année pour mener à bien la mission d'accueil, d'orientation, de soutien et d'accompagnement du public. Les « Points-accueil » sont situés dans les communes de Schaerbeek, Saint-Gilles, Molenbeek, Anderlecht et Ixelles. Les quatre premières sont classées dans le top 7 des 50 communes les plus pauvres de Belgique. Cette situation géographique nous permet de toucher de manière prioritaire notre public cible.

## Le travail d'accueil et d'orientation

Le travail d'accueil et d'orientation comporte un entretien qualitatif pour connaître la situation de la personne, ses besoins et ses attentes en termes de formation ainsi qu'un test de positionnement<sup>1</sup>. La motivation et le parcours qui ont amené le candidat jusqu'à Lire et Écrire sont questionnés et analysés avec lui.

Cette phase de premier contact avec le public nécessite de comprendre la demande et les besoins de la personne pour l'orienter vers une offre qui tiendra compte de ses attentes, de sa condition administrative, de son parcours, des éléments facilitateurs et des difficultés relatives au suivi d'une formation, sachant qu'un parcours de formation n'est pas linéaire.

### L'obstacle de la langue

Les premiers échanges avec l'accueillant visent à comprendre les motivations, les attentes et les freins qui se poseront dans le parcours de formation de la personne. Quant à l'apprenant, ce temps lui permet, dans la mesure du possible et en fonction du niveau d'interaction linguistiquement possible entre lui et l'accueillant, de se faire une représentation des possibilités de formation qui lui sont accessibles, mais aussi d'essayer de situer son projet dans la durée.

---

<sup>1</sup> Lire et Écrire Bruxelles, **Le positionnement linguistique pour l'accueil et l'orientation en alphabétisation**, nouvelle édition 2015 (voir : [www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation-en](http://www.lire-et-ecrire.be/Le-positionnement-linguistique-pour-l-accueil-et-l-orientation-en)).

Ensuite, la réalisation d'un test déterminera son positionnement dans les compétences linguistiques de base : compréhension orale, production orale, compréhension écrite et production écrite.

Souvent, la communication entre le candidat-apprenant et l'agent d'accueil pose problème car le public bruxellois est surtout d'origine étrangère<sup>2</sup>, ce qui rend difficile la détermination de certains paramètres tels que le niveau de scolarité ou le parcours professionnel de la personne dans son pays d'origine. Ainsi, d'autres mécanismes que la déclaration narrative sont observés pour évaluer le niveau de compétences : la manière d'appréhender un outil d'écriture, de positionner une feuille ou la vitesse de recopiage sont des signes qui nous donnent des indications utiles au repérage du public cible.

Par ailleurs, le nombre d'années de scolarité est un indicateur trop vague pour évaluer le niveau des personnes scolarisées dans des pays tiers (hors Union européenne). Ainsi, une durée similaire de scolarité en Belgique (ou en Europe) et dans un pays hors Union européenne ne signifie pas un acquis comparable des compétences de base qui dépend de différents paramètres comme l'assiduité aux cours, liée notamment aux conditions de vie, à la qualité de l'enseignement, etc.

La prise en compte de ces différents paramètres dès le premier entretien vise à orienter le public le plus justement possible (éviter l'envoi vers une offre FLE ou Alpha inadaptée au profil de la personne). Après l'entretien et le bilan linguistique, l'agent d'accueil a donc un maximum d'éléments nécessaires pour pouvoir orienter la personne vers un lieu de formation.

## Connaître l'offre

Toutefois, l'orientation implique une connaissance approfondie de l'offre de formation organisée dans les différents secteurs (Cohésion sociale, Éducation permanente, Insertion socioprofessionnelle, Promotion sociale,...), en termes d'organismes de formation qui dispensent cette offre, de conditions d'accès d'ordre administratif, de composition des groupes (mixtes ou femmes) et de

---

<sup>2</sup> Voir : Maria HERRAZ, Josée MAILHOT et Noël IYAKARENYE, **Le public qui se présente aux « Points-accueil » de Lire et Écrire Bruxelles : qui est-il ? quelles sont ses caractéristiques ?**, article en ligne ([www.lire-et-ecrire.be/ja203](http://www.lire-et-ecrire.be/ja203)).

niveaux de scolarité et de compétences linguistiques en français (Alpha écrit pour francophones, Alpha-FLE, FLE de base), de modalités d'organisation de l'offre (groupes de niveaux, ateliers spécifiques, tables de conversation,...), de durée de formation (sur l'année, par modules) et d'horaire (jour, soir, volume horaire hebdomadaire), ainsi que d'évolution du nombre de places disponibles.

Arrivé à cette étape, la connaissance du terrain et du tissu associatif est absolument indispensable car l'offre est diversifiée mais elle manque de clarté à Bruxelles. La reconnaissance de l'alphabétisation comme une des trois priorités dans le secteur de la Cohésion sociale a en effet participé à l'arrivée d'initiatives nouvelles dans le réseau, notamment suite à la reconversion nécessaire d'associations précédemment reconnues en Cohésion sociale pour un autre type d'action. Face au manque d'offres dans le réseau, organisées dans des conditions satisfaisantes, plusieurs CPAS ont aussi mis en place une offre Alpha en interne pour leurs usagers. La rapidité du phénomène d'extension du réseau ne permet pas d'avoir un aperçu d'ensemble de l'évolution de l'offre en temps réel. À titre indicatif, l'*État des Lieux de l'alphabétisation* de 2007-2008 répertoriait, en Région bruxelloise, 117 organismes de formation en alphabétisation<sup>3</sup>. Selon des recoupements réalisés à partir de plusieurs sources complémentaires, on en serait à ce jour à 162 organismes opérateurs de formation et 211 lieux de formation.

Par ailleurs, les contraintes de l'activation, ciblées sur l'intensité horaire de formation hebdomadaire, ne tiennent pas compte des réels besoins et capacités des publics concernés en fonction de leurs réalités de vie. Étant donné que l'offre de formation Alpha dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle est limitée du point de vue du nombre de contrats-stagiaires<sup>4</sup>, et que les niveaux proposés ne correspondent pas forcément à la demande du public, à savoir les niveaux débutants en lecture-écriture, les apprenants demandeurs d'emploi et les organismes qui s'occupent de leur orientation se tournent

---

3 Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes, *État des lieux de l'alphabétisation en Communauté française Wallonie-Bruxelles, Quatrième exercice – Données 2007-2008*, p. 31 (téléchargeable : [www.alpha-fle.be/index.php?id=1057](http://www.alpha-fle.be/index.php?id=1057)).

4 Stagiaires inscrits dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle ayant signé un contrat avec Bruxelles Formation.

vers les associations qui travaillent en Cohésion sociale et/ou en Éducation permanente pour leur trouver des places en formation. La première conséquence directe pour les apprenants est de devoir faire un choix qui est souvent guidé par la peur de la sanction plutôt que par la recherche des moyens de construire un projet, à moyen ou long terme, qui puisse les aider à mieux vivre en société.

C'est ainsi que les agents d'accueil travaillent dans la collaboration avec une multitude de partenaires pour offrir un accueil et une orientation de qualité au public alpha des différentes communes de la Région.

## Le soutien et l'accompagnement : le travail de « relais social »

La précarité sociale et économique à laquelle le public est soumis favorise le décrochage et les absences répétées. Le soutien et le suivi lors de certaines situations permettent de maintenir l'apprenant en formation.

Les situations sont multiples et fort différentes. Elles vont du plus simple au plus complexe.

À partir de l'entrée en formation, le rôle de l'agent d'accueil vient renforcer le travail réalisé au sein des groupes internes de Lire et Écrire Bruxelles. Le soutien et l'accompagnement qui, à la demande, sont mis à disposition des apprenants participent du balisage qui peut être nécessaire à l'amélioration des conditions d'apprentissage, dans la poursuite actuelle ou différée de la formation, voire d'une réorientation.

Certaines situations relèvent d'une simple information et d'une prise en charge minimale de la part de l'agent d'accueil :

Un formateur signale l'absence d'une apprenante au cours. L'agent d'accueil prend contact avec la personne pour connaître la cause de ses absences répétées depuis trois semaines. La personne lui explique qu'elle attend depuis tout ce temps le passage de l'agent de quartier à domicile. L'apprenante doit confirmer sa résidence pour obtenir un titre de séjour de longue durée. Elle a réduit les sorties

aux maximum car elle craint de ne pas être présente et perdre ainsi la possibilité d'obtenir ce document. Elle ne fréquente plus les cours, elle ne va plus faire ses courses en journée, elle n'accompagne plus ses enfants à l'école.

Cette situation qui relève d'un simple acte administratif met en évidence comment une information erronée et un statut précaire peuvent créer une situation de grand stress chez la personne. En effet, le changement de statut via l'obtention d'un titre de séjour de longue durée confère une stabilité en termes de droits sociaux et d'ancrage sur le territoire. Ceci permet à la personne de se projeter dans une vie stable en Belgique.

Dans ce cas concret, l'intervention de l'agent d'accueil a permis d'obtenir la date précise du passage de l'agent du quartier. La personne a repris les cours et le contrôle de son quotidien.

Toutefois, il est difficile de dire jusqu'où exactement le volet « relais social » et l'accompagnement des agents d'accueil ont une influence sur la régularité des apprenants dans certains cas plus complexes :

Mme X. vit une situation sociale problématique de par le « placement » (sur ordonnance d'un juge de la jeunesse) de ses enfants dans des institutions et en famille d'accueil. Cette femme a entrepris un combat juridique afin de récupérer la garde de ses enfants. Elle est engagée dans une procédure qui fait qu'elle est souvent convoquée (juge, enquêteurs sociaux, institutions,...). Elle doit donc souvent s'absenter. En même temps, lorsqu'elle est présente, elle est assez tendue, voire agressive, de par les tensions qu'elle vit au quotidien. La communication entre elle et les autres membres du groupe, ainsi qu'avec la formatrice, s'avère de plus en plus difficile.

Cette situation a un réel impact sur l'apprentissage de Mme X. car ses absences répétées et la tension à laquelle elle est soumise ne lui permettent pas d'avancer dans l'acquisition de compétences et savoirs nouveaux.

Un entretien avec Mme X. est fixé pour essayer de mieux saisir les

problèmes auxquels elle est confrontée. L'hypothèse d'une réorientation est envisagée.

Toutefois, lors de l'entretien, Mme X. fait comprendre à l'agent d'accueil que son projet est d'apprendre le français pour pouvoir suivre la scolarité de ses enfants car ceci est une des conditions imposées par le juge pour qu'elle puisse en récupérer la garde.

La pression psychologique à laquelle la personne est soumise rend la situation difficilement gérable, aussi bien par Mme X. elle-même que par l'agent d'accueil. Dans ce type de situation, l'impact réel de l'intervention d'un agent d'accueil est minime. La situation est tributaire d'une multiplicité de paramètres extérieurs indépendants de la personne et de l'agent d'accueil.

Cependant, le simple fait de soutenir, informer et conseiller la personne a une valeur ajoutée en termes d'empathie et d'humanité. Même si Mme X. décroche et met une parenthèse à sa formation, les échanges auront permis la construction d'une confiance mutuelle qui pourrait permettre une reprise de la formation le moment venu.

En revanche, les différentes actions en place (lecture de courriers, rédaction de lettres ou de documents, mise en relation avec des professionnels, etc.) participent de la prise de conscience par les apprenants de l'intérêt à poursuivre leur apprentissage, facteur du processus d'émancipation dans lequel ils se sont inscrits :

Un apprenant avait contracté une grosse dette auprès du service des contributions. Cette personne avait cumulé deux contrats mi-temps, ce qui lui a porté préjudice en termes de (pré)paiement d'impôts. Pour pouvoir rembourser la dette, elle payait 50 € par mois mais la somme était insuffisante pour assurer le remboursement ainsi que les intérêts de retard. L'agent d'accueil l'a orientée vers un avocat pour qu'elle puisse avoir un plan budgétaire qui lui permette de s'en sortir financièrement et, en même temps, d'apurer sa dette.

Au vu de ces différentes situations, il est difficile de quantifier l'impact réel que le suivi et l'accompagnement des apprenants peuvent ou pourraient avoir sur la stabilité des groupes. Cependant, ils semblent être un outil pertinent dans la prévention de l'irrégularité ou des absences des apprenants aux cours, mais ils ne peuvent pas s'effectuer sans un minimum de concertation et de travail en équipe impliquant tous les professionnels concernés (formateur, coordinateur de centre et agent d'accueil).

Cependant, le suivi psychosocial va au-delà de la prévention de l'absentéisme. Parfois, le suivi consiste à motiver ou remotiver l'apprenant dans son processus d'apprentissage. Ce type de travail qui est mis en place avec certaines personnes a comme objectif de les aider à faire le lien avec la vie de tous les jours :

F. est une jeune fille de 20 ans. Elle est arrivée en Belgique à 17 ans. Son enfance et sa scolarité se sont déroulées en Guinée. F. n'a pas pu fréquenter l'école de manière soutenue à cause d'un grave accident. À son arrivée en Belgique, elle est scolarisée à Bruxelles dans une école secondaire professionnelle. Elle sort de l'école après l'obligation scolaire, à 19 ans, avec des carences en lecture et écriture. En septembre 2015, elle s'inscrit dans un cours d'alphabétisation dans un de nos centres alpha. F. est rarement absente mais elle ne participe pas de manière active au cours, elle reste à l'écart et refuse d'écrire ou de faire le travail proposé par la formatrice. Elle est bien acceptée dans le groupe et elle ne perturbe pas les cours.

Après quelques mois de formation, F. continue à refuser de participer tout en restant dans le cours. La formatrice n'apprécie pas l'attitude de F. car elle ne progresse pas. F. est soutenue par sa famille et en particulier par son frère qui voudrait la voir indépendante et autonome pour qu'elle puisse s'épanouir dans une vie « normale ». La famille estime que F. ne pourra pas trouver ni mari ni travail en Belgique car les exigences en Europe sont très élevées... F. n'a pas d'activité au-delà de *Facebook* et d'une aide à sa maman pour les tâches ménagères.



L'agente d'accueil voit régulièrement la jeune fille, discute avec elle. Des conversations décontractées se mettent en place pour ouvrir F. au dialogue, pour qu'elle exprime son ressenti ainsi que ses projets de vie. La jeune fille, comme beaucoup de jeunes, est dans un processus de recherche de soi. Des discussions de « femme à femme » s'établissent, ce qui permet à l'agente d'accueil de mieux la connaître. Elle lui propose des pistes pour la soutenir et ouvrir des horizons à ses perspectives de vie. En même temps, l'agente d'accueil réalise un travail de fond pour permettre à la jeune fille d'établir un projet socioprofessionnel qui lui permettra de prendre confiance en elle et d'envisager le futur d'une manière plus sereine. Elle l'envoie s'inscrire à Actiris pour qu'elle puisse être suivie par l'ARAE (Atelier de Recherche Active d'Emploi) de Lire et Écrire Bruxelles. Le but est qu'elle puisse trouver un travail et qu'elle entre dans une vie d'adulte, l'alphabétisation faisant partie du processus.

Au vu de toutes ces situations et malgré le soit disant « rôle principal » que les agents d'accueil peuvent jouer pour venir en aide ou en soutien à l'apprenant, le « relais social », et en conséquence le travail réalisé par les agents d'accueil, doit être entendu comme un maillon de la chaîne d'un ensemble d'acteurs qui ont comme but d'aider la personne dans son processus d'émancipation.

**Maria HERRAZ, coordinatrice de la Mission « Accueil et Orientation »**  
**Avec Ali MEZIDI, Fatima BOUHOUT, Kasmia CHAFIK,**  
**Doumdeoudje MEMDE et Virginie DEMEERSMAN,**  
**agents d'accueil**  
**Lire et Écrire Bruxelles**