

# Convention Sensibilisation et Formation du personnel des CPAS et du Forem

Pour l'accueil et l'orientation  
en formation  
d'alphabétisation  
des demandeurs d'emploi  
infrascolarisés

Rapport Final  
2006-2008



# Table des matières

Table des matières .....	2
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>A. Préparation de l'action</b> .....	<b>4</b>
Préparation des interventions de sensibilisation .....	4
Conception des outils de sensibilisation .....	8
<b>B. Sensibilisation au sein du Forem</b> .....	<b>13</b>
Le Forem Conseil .....	13
<b>Évaluation de l'action au sein du Forem Conseil</b> .....	<b>17</b>
Organisation de l'évaluation .....	17
Résultats .....	18
Résumé des réponses au questionnaire Forem .....	19
Analyse des réponses au questionnaire Forem .....	22
Le Forem Formation .....	27
Les autres services du Forem .....	28
<b>C. Sensibilisation du personnel des CPAS</b> .....	<b>29</b>
Le dispositif d'intervention .....	29
Mise en œuvre de l'action et sensibilisation des présidents des CPAS et négociations .....	30
L'offre d'intervention auprès du personnel des CPAS .....	33
Les actions réalisées .....	36
<b>Évaluation de l'action au sein des CPAS</b> .....	<b>45</b>
<b>D. Poursuite de l'action</b> .....	<b>47</b>
Le Forem .....	47
Les CPAS .....	47
Lire et Écrire et les opérateurs de l'alphabétisation .....	47
Autres secteurs où la sensibilisation est à développer .....	48
Démarches d'animation et outils de sensibilisation .....	48
<b>E. Bilan et perspectives</b> .....	<b>49</b>
<b>Annexe :</b> .....	<b>52</b>
1. Convention entre la Région wallonne et l'asbl Lire et Écrire en Wallonie visant la sensibilisation et la formation du personnel des CPAS et du Forem pour l'accueil et l'orientation en formation d'alphabétisation des demandeurs d'emploi infra scolarisés .....	52
2. Questionnaire d'évaluation envoyé aux Conseillers ayant participé au module de formation-sensibilisation .....	58

## Introduction

Ce document fait rapport d'exécution pour les années 2006 à 2008 de la Convention, portant sur la « sensibilisation du personnel des CPAS et du Forem pour l'accueil et l'orientation en formation d'alphabétisation des demandeurs d'emploi infrascolarisés ». La convention a pour objectif la sensibilisation et la formation des travailleurs et décideurs des CPAS et du Forem en Région wallonne, à la prise en compte, à l'accueil, à l'accompagnement et à l'orientation des publics illettrés.

Ce rapport présente les activités réalisées et les moyens mis en œuvre pour la réalisation du Cahier des charges annexé à la Convention qui décrit le contexte, les objectifs, le public cible, le cadre méthodologique et les intervenants de l'action à mener.

Ce rapport prend aussi en compte les réorientations et les réaménagements de la mise en œuvre de la Convention que le Comité de pilotage a été amené à décider au cours des deux années et demi de réalisation en fonction :

- de l'analyse des réactions des institutions et des publics cibles aux propositions d'intervention établies dans la Convention ;
- de ces interventions ;
- des difficultés de ces publics cibles à participer à cette action ;
- des évaluations des actions menées.

Ce rapport se compose de cinq parties :

- La préparation de l'action, à savoir la structuration des interventions de sensibilisation dans les CPAS et le Forem et la conception des outils de sensibilisation à utiliser dans les interventions et à donner au personnel participant aux actions.
- La description et l'évaluation des actions menées au sein du Forem.
- La description et l'évaluation des actions menées au sein des CPAS.
- La poursuite de l'action.
- Le bilan et les perspectives.

## A. Préparation de l'action

Pour mettre en place, ce plan de sensibilisation et de formation de manière transversale en Région wallonne, des travaux préparatoires ont été réalisés. Cette phase préparatoire comprend deux aspects :

- la structuration des interventions de sensibilisation ;
- la conception et la réalisation des outils de sensibilisation à utiliser dans les interventions.

### Préparation des interventions de sensibilisation

*Cette étape s'est déroulée de mai à septembre 2006.*

Remarquons notamment que le calendrier annoncé dans le Cahier des charges a dû être modifié car la Convention n'a été officialisée qu'au cours du dernier trimestre de 2006, ce qui a bien entendu retardé le démarrage des actions sur le terrain.

#### Conception et mise en place du dispositif d'intervention

**L'action est menée dans chacune des 8 Régionales wallonnes de Lire et Écrire.** En effet, la méthodologie décrite dans le Cahier des charges indique « la nécessité de partir du terrain et de ses acteurs ». Or ces acteurs, personnes illettrées, formateurs en alphabétisation et organismes opérateurs d'alphabétisation sont reliés en un réseau maillé en 8 secteurs territoriaux couvrant l'ensemble des communes francophones de la Région wallonne. Il y a donc 1 responsable de projets par Régionale.

**Le profil de compétence** de ces responsables de projets a été déterminé : il faut à la fois avoir des compétences d'animation permettant de conduire valablement les interventions de sensibilisation, avoir une bonne connaissance du secteur de l'alphabétisation (le public des personnes en difficulté de lecture, les aspects institutionnels, la pédagogie), disposer des capacités de négociation avec des pouvoirs publics parfois très différents, d'organisation d'actions multiples étalées dans la durée et d'adaptation à des situations institutionnelles diverses comme à des agents aux formations et aux fonctions très diverses dans ces institutions.

**Le personnel** a alors été choisi et soit, le plus souvent, détaché de son poste actuel au sein de Lire et Écrire, soit engagé à l'extérieur pour occuper cette fonction.

**Un coordinateur** a été désigné pour mettre en place l'ensemble du dispositif et suivre sa réalisation au cours des 3 années en collaboration étroite avec Lire et Écrire en Wallonie.

**Un groupe de coordination de l'action** a été mis en place qui réunit l'ensemble des personnes chargées de la réalisation de l'action. Il a pour tâches de suivre la mise en œuvre de l'action dans chacune des Régionales, d'évaluer celle-ci, de rechercher et proposer les adaptations nécessaires à cette action, de soutenir l'action de chacun des responsables de projets par la réflexion sur les pratiques de chacun et la formation, de concevoir et/ou d'améliorer les outils d'animation utilisées ainsi que les outils d'information à destination du personnel des CPAS et du Forem, de récolter et analyser les remarques et suggestions des participants pour une meilleure prise en compte des personnes dans les CPAS et au Forem, etc. Ce groupe s'est réuni une vingtaine de fois entre septembre 2006 et décembre 2008.

**Les directions des Régionales wallonnes de Lire et Écrire** ont continuellement été tenues informées de l'évolution de l'action et ont pris les décisions nécessaires d'organisation pour assurer la bonne mise en œuvre de l'action.

#### Recherche des informations utiles à la réalisation de l'action

Pour pouvoir intervenir au mieux auprès du personnel des CPAS et du Forem, il est indispensable de **connaître un certain nombre d'informations relatives à ces institutions** : missions et enjeux, histoire, structures et fonctionnement, financement, actions spécifiques, etc. De même, il faut connaître les différentes catégories et fonctions du personnel qui participera à l'action, les tâches liées à ces fonctions, les responsabilités et les contraintes liées à ces tâches... Pour les CPAS, la connaissance des lieux de concertation ou de regroupement permettra de mieux cerner

les regroupements possibles pour les groupes de formation. Ceci a nécessité et nécessite encore un important travail de recherche documentaire à la fois au niveau de la Wallonie (législation, réglementation, structures fédératives, etc.) et au niveau sous-régional et local (principalement pour les CPAS : noms et coordonnées des responsables, organigrammes du personnel, programmes en cours et priorités pour le futur, regroupements de CPAS, etc.).

De plus, un inventaire a été effectué de **la sensibilisation à l'analphabétisme déjà réalisée** avant le début de la mise en œuvre de la Convention dans chacun des services du Forem et des CPAS, des actions d'alphabétisation menées avec ceux-ci, etc.

**La situation des publics** en difficulté de lecture n'est pas la même dans chaque commune : il a donc fallu affiner cette connaissance.

**Le répertoire des organismes** d'alphabétisation est constamment mis à jour dans chacune des Régionales puisque Lire et Écrire en anime le réseau. Mais il a fallu informer ces opérateurs de l'action de sensibilisation mise en œuvre puisque l'orientation des publics pouvait aussi se faire en fonction de leurs offres de formation en alphabétisation.

L'ensemble de ces informations a dû être **mise à disposition** des responsables de projets dans chaque Régionale.

## **Formation des responsables de projets**

Pour appuyer les responsables de projets, une formation a été mise en place.

Entre le 15 septembre et le 15 décembre, l'équivalent **d'une journée par semaine** a été consacré par le groupe des responsables de projets. Un travail conséquent de recherche personnelle et documentaire a été réalisé par chacun.

Une formation « initiale » (chronologiquement parlant car pour la plupart des responsables de projets il s'agissait plus de remise à niveau que de découverte d'un domaine) ou **formation de base** a consisté en une appropriation de leur mission dans le cadre de la réalisation du Cahier des charges de la Convention.

Un premier temps de formation a été consacré à reprendre une analyse de la **problématique de l'analphabétisme**, ses causes, ses conséquences, à développer la connaissance des situations vécues par les personnes en difficulté de lecture et d'écriture, les offres d'alphabétisation, les méthodologies, les enjeux sociaux, politiques et économiques de l'analphabétisme et de l'alphabétisation.

Un deuxième temps a permis de travailler la démarche visant à développer **la prise en compte par les services au public des personnes en difficulté de lecture et d'écriture** et à sensibiliser les agents de ces services.

Le troisième temps a visé à **s'approprier l'ensemble des informations** nécessaires à leur mission : outre les informations citées ci-dessus (voir « Conception des outils de sensibilisation », pg. 8), ils ont étudié aussi le Cahier des charges.

Tous et toutes ont aussi rencontré des **personnes ressources** qui leur ont permis d'approfondir les informations théoriques recueillies : responsable SAP d'une DR du Forem, assistant social en chef dans un CPAS, formateur en alphabétisation, responsable d'organismes opérateurs d'alphabétisation, coordinateur pédagogique, apprenant en alphabétisation, etc.

Cette formation « initiale » **s'est poursuivie en 2007 et 2008** par de nouveaux temps de formation dans des domaines utiles à l'action tels l'approfondissement de l'analyse des motifs d'entrée en formation, des causes de l'analphabétisme, une information complémentaire des missions et fonctionnement des CPAS, une information régulière à propos des droits et obligations des demandeurs d'emploi et allocataires des CPAS ainsi qu'à propos des services qui leur sont disponibles, etc.

## **Organisation et préparation des interventions**

Le Cahier des charges de la Convention détaille les objectifs et la méthodologie des interventions à mener au sein des CPAS et du Forem. Mais il s'agit de lignes générales, dont le Cahier des charges dit d'ailleurs qu'elles doivent être adaptées à chaque situation locale. Cette adaptation se fait sur

deux plans : la mise au point d'outils d'animation (voir le point « Sensibilisation au sein du Forem » pg. 13) et l'organisation concrète de l'action dans chaque Régionale. De plus, même si un schéma de base sert de guide à l'ensemble des interventions, chacune de celles-ci sera différente car elle est liée aux situations et aux attentes des participants comme aux circonstances et au déroulement de l'intervention elle-même.

D'autre part, pour réaliser les interventions de sensibilisation et de formation, il a fallu constituer, au niveau de chacune des 8 Régionales, des équipes composées de personnes impliquées dans les actions d'alphabétisation : apprenants, formateurs, agents d'accueil, autres responsables de projets. Ces **personnes ressources** sont appelées à intervenir de manière structurée dans les séances de sensibilisation en grand groupe qui nécessitent la présence de plusieurs animateurs. Elles interviennent aussi ponctuellement dans les modules de formation pour apporter leur témoignage (apprenants expliquent les difficultés vécues d'accès dans les services publics) ou présenter leur travail (modalités de l'accueil dans les organismes d'alphabétisation, contenu et méthodologie des formations en alphabétisation).

La préparation des interventions a nécessité des **réunions de préparation** avec l'équipe d'intervention régionale composée avec les diverses personnes ressources. D'abord, chaque responsable de projets a retransmis les informations utiles. Puis, une démarche d'intervention a été choisie pour la **première intervention de sensibilisation en grand groupe**, les différentes séquences de cette démarche ont été détaillées et les rôles ont été répartis entre les différents intervenants. Cette séance a été préparée dans tous ses détails d'abord au niveau de l'animation : objectifs de chaque séquence, méthode d'animation, outil utilisé, consignes aux participants, déclarations de l'animateur, etc. Ensuite une préparation logistique est nécessaire (réservation des locaux, matériel, intendance, etc.). Chaque intervention est évaluée par les animateurs afin d'améliorer et d'adapter l'intervention suivante.

Pour les **modules de formation** de 3 demi-journées en petits groupes, la préparation, qui reprend les mêmes étapes que celle décrite ci-dessus pour les séances de 3 heures, est cependant plus fine puisqu'il s'agit d'adapter le contenu de la formation aux attentes exprimées par les participants lors des séances de sensibilisation qui ont précédé. Le responsable de projets fait d'ailleurs répéter ces attentes en début de module, ce qui peut l'amener à modifier encore si nécessaire le contenu du module.

Un **suivi régulier** de l'avancement de la préparation et de l'organisation des interventions a été mis en place. Dans chaque Régionale, le pôle sensibilisation a suivi de près la mise en place de l'action. Au sein du groupe de coordination, au cours de chaque réunion hebdomadaire consacrée à la formation, un temps a été réservé au suivi de l'avancement de l'action, aux difficultés rencontrées, aux moyens mis en place pour les surmonter et aux solutions complémentaires à développer pour permettre la réalisation d'interventions de qualité. Dans ce cadre, le coordinateur de l'action a travaillé individuellement de manière ponctuelle avec certains responsables de projets pour les aider à résoudre des problèmes spécifiques rencontrés. Ces difficultés ont évidemment aussi servi à orienter le contenu de la formation des responsables de projets.

En vue de l'évaluation de l'impact de la sensibilisation du personnel sur **les pratiques d'accueil**, d'information et d'orientation des personnes en difficulté avec l'écrit une **procédure de récolte d'informations** a été mise en place. Dans un premier temps, afin de mieux connaître les pratiques actuelles du personnel, il s'agit de récolter les attentes et demandes des participants aux modules de formation. Ensuite, au cours de la formation et en fin de celle-ci, il faut récolter les questions, remarques, suggestions, difficultés... exprimées par les participants. Celles-ci serviront à formuler des propositions d'action pour l'amélioration de ces pratiques.

## **Organisation, préparation, réalisation et suivi des contacts et négociations avec les responsables du Forem et des CPAS**

Vu la complexité de l'action, sa couverture géographique s'étendant à toute la Wallonie tout en étant morcelée dans les services et les DR du Forem en plus des 253 communes francophones, sa durée étalée sur 3 années, **des procédures** précises ont été mises au point pour l'organisation du travail, la prise de décision, la prise de contacts avec les responsables des institutions, la récolte des informations, la notation de celles-ci, etc.

**Au sein du Forem**, les responsables ont été clairement désignés par la hiérarchie, le cadre d'intervention et la procédure ont été définis de manière unique pour toutes les Directions régionales. Il a donc suffi d'**une seule réunion** et de quelques conversations téléphoniques pour mettre en œuvre le dispositif dans chaque Régionale.

**Pour les CPAS**, par contre, il faut, **pour chacun d'eux, renouveler l'ensemble de la démarche** de prise de contact, de rencontre de négociation avec le président ou/et le secrétaire, éventuellement passer par le Conseil, puis organiser pratiquement l'intervention avec la personne désignée à cet effet, ou avec plusieurs personnes si le personnel de plusieurs CPAS est convié à une même sensibilisation, réaliser la ou les séances de sensibilisation, récolter les inscriptions pour la participation au module de formation, négocier son organisation, le réaliser, etc. Il y a donc plusieurs étapes qui peuvent s'étaler sur une assez longue durée car les contacts ne sont pas toujours faciles, les décisions tardent parfois et, principalement, il faut trouver des dates disponibles. Cette démarche se réalise avec plusieurs CPAS en même temps (pour une Régionale, il faut contacter de 20 à 55 CPAS). Ceci nécessite donc de mettre en place une très bonne organisation du travail et surtout le suivi rigoureux de l'avancement dans la négociation. Cet objectif opérationnel nous a semblé très important et a nécessité du temps de travail pour sa mise en place.

## Conception des outils de sensibilisation

*Cette étape s'est déroulée de septembre à décembre 2006.*

### Outils d'animation pour les interventions des responsables de projets

Pour mettre en œuvre le dispositif de sensibilisation, négociation, formation, évaluation en 7 phases décrit dans le Cahier des charges, il est nécessaire **d'opérationnaliser la méthodologie** seulement décrite dans ses grandes lignes.

Ce sont les étapes 3 (sensibilisation – séance de 3 heures) et 5 (formation - module de 10 heures ou 3 demi-journées) concernant **les interventions à mener auprès du personnel** des CPAS et du Forem qui ont principalement fait l'objet de création et surtout d'adaptation d'outils d'animation.

Dans un premier temps, le groupe des responsables de projets a mis au point des **démarches d'animation** pour les 2 étapes : préciser les objectifs généraux définis dans le Cahier des charges, définir le nombre de participants pouvant participer à chacune des étapes (fourchette de nombres maximum et minimum), définir des objectifs intermédiaires, découper la démarche en séquences, envisager des variantes en fonction des attentes des participants et du déroulement de la démarche d'animation, choisir les méthodes à utiliser pour chaque séquence, décrire les moyens à utiliser et les conditions logistiques indispensables.

Ensuite, le groupe des responsables de projets a **récolté des outils existants** lui permettant de réaliser chacune des séquences prévues. Il s'agit essentiellement de méthodes d'animations, d'exercices, de jeux, etc. d'une durée de 20 à 50 minutes abordant un ou plusieurs des thèmes à travailler de manière participative lors des séquences prévues. Ces outils ont été présentés par les responsables de projets eux-mêmes ou récoltés auprès d'autres acteurs. Ils ont été travaillés en groupe et décrits précisément suivant une grille commune dans des fiches d'animation de telle sorte qu'ils puissent servir à chacun des responsables de projets. Si cela s'avérait nécessaire, ces outils ont été adaptés pour les interventions auprès du personnel des CPAS et du Forem. De plus certains outils nouveaux ont été créés à cette occasion.

De plus, il s'est avéré nécessaire de réaliser sur DVD une **compilation de séquences vidéo** présentant des témoignages de personnes en difficulté avec l'écrit, d'apprenants en alphabétisation et d'autres acteurs (employeurs, services publics, etc.). On y trouve aussi des informations sur la problématique de l'illettrisme, etc.

Chaque responsable de projets a ainsi à sa disposition plusieurs démarches possibles pour chaque étape et une **palette d'outils** utilisables dans chaque démarche. Ceci lui permet donc de construire chacune de ses interventions en l'adaptant à chacun des groupes participants : il peut en effet choisir les variantes les plus pertinentes.

Ces outils font l'objet d'une **évaluation constante** : les responsables de projets s'échangent régulièrement les évaluations faites par les participants et par eux-mêmes de l'utilisation de ces outils lors de leurs interventions. Les modifications et adaptations de ces outils sont aussi mutualisées.

**En 2007 et 2008, cette démarche a été continuée** avec pour objectif d'améliorer encore ces outils ; ainsi des démarches nouvelles d'animation ont été mises au point et des séquences vidéo créées par ailleurs ont été intégrées parmi celles utilisées dans les interventions.

Pour réaliser ce travail et lui donner une forme transmissible, **une personne** a été chargée de la rédaction des fiches d'animation qui sont stockées sous format informatique. Cette personne a aussi été chargée de la production du DVD.

### Outils d'information et d'action pour le personnel des CPAS et du Forem

Conformément au Cahier des charges, deux outils ont été réalisés spécialement pour cette action :

- Un outil d'information à destination du personnel des CPAS et du Forem ayant suivi le programme de formation-sensibilisation avec pour objectif de présenter les informations ayant servi de base à la sensibilisation : il s'agit d'un Guide pratique en 13 fiches et d'un dépliant aide-mémoire.

- Un outil à destination des personnes en difficulté avec l'écrit : cet outil est donné au personnel des CPAS et du Forem ayant suivi le programme de formation-sensibilisation afin qu'il puisse lui servir dans ses relations avec les personnes qu'il est amené à accueillir, informer et orienter : il s'agit d'un présentoir à placer sur son bureau, d'un dépliant pouvant servir de support à une argumentation pour orienter une personne vers une formation en alphabétisation et de cartes de visites adaptées.

Ces outils, dont la description suit, sont distribués aux participants à la fin du module de formation de 10 heures

Ces outils ont été conçus comme éléments de support d'une campagne de sensibilisation intitulée « Des Relais pour l'Alpha » dans laquelle les « Relais » sont les agents des services au public qui, à la fois, participent à la prise en compte des personnes en difficulté avec l'écrit dans leurs services et peuvent orienter ces personnes vers des organismes d'alphabétisation. L'objectif est de donner une visibilité commune à l'ensemble des actions organisées dans ce but. Ainsi, les personnes en difficulté avec l'écrit pourront repérer plus facilement les actions et les acteurs impliqués dans cette campagne

Le contenu de ces outils a été défini à partir de l'expérience acquise lors des actions antérieures de sensibilisation : nous avons repris les questions qui nous étaient posées et nous avons essayé de proposer des éléments d'information, d'argumentation et d'aide à l'action

La rédaction de ces outils a été confiée à une personne engagée à cet effet. Elle a fait un travail de recherche de documentation issue de Belgique, de France, du Québec et de publications d'associations européennes. Elle a rédigé des textes qui ont été soumis à des formateurs et des apprenants en alphabétisation et testés auprès de membres du personnel de services au public. De multiples versions ont ainsi circulé en vue de recueillir un maximum d'avis pertinents

Une recherche graphique a été entreprise qui nous a amenés à illustrer 16 situations de vie, de travail, de loisirs, d'étude, etc. dans lesquelles l'écrit est nécessaire et qui posent problème aux personnes en difficulté avec l'écrit. Gamme de coloris ont été choisis pour leur impact sur les publics visés. Sur les outils à destination de ces personnes la police de caractères et leur taille ont été sélectionnées en fonction de leur lisibilité pour un lecteur faible.

D'autres outils existants sont aussi distribués aux participants en fonction des nécessités :

- « Questions sur l'alphabétisation – Réponses aux 59 questions les plus fréquentes » livret de 8 pages est distribué aux participants à la séance de sensibilisation de 3 heures.
- La Bande dessinée « Les Rebelles de l'Illettrisme » présente le parcours en images de quelques personnes illettrées : elle est distribuée dans la plupart des groupes au cours du module de formation de 10 heures.
- Le livre « L'illettrisme : il faut le vivre » qui réunit des textes d'apprenants est distribué en fonction des animations réalisées au cours de module de formation.
- D'autres documents réalisés dans des Régionales de Lire et Écrire : écrits d'apprenants, prospectus de présentation des offres de formation, etc. sont aussi distribués par les responsables de projets de ces Régionales.

Des documents photocopiés sont aussi distribués qui reprennent des informations utiles aux animations mises en œuvre. Ils sont insérés dans une chemise de format A4 aux couleurs de la campagne « Des Relais pour l'Alpha » et présentant le contenu de celle-ci.

L'ensemble de ces outils sont distribués dans un sac de toile au logo de Lire et Écrire.

## Un outil d'information pour le personnel des CPAS et du Forem

Voici les principaux outils utilisés et conçus.

### **Le Guide pratique**

**Titre** : accueillir, informer et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

**Destinataires** : les personnes ayant participé à une sensibilisation sur le sujet.

**Objectifs** :

- donner des informations à propos :
  - de l'analphabétisme ;
  - des situations vécues par les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ;
- suggérer des attitudes, comportements et actions pour accompagner ces personnes ;
- donner des informations pratiques pour orienter ces personnes.

**Nature** :

- une farde contenant :
  - 11 fiches d'information détaillée ;
  - 2 fiches à compléter localement (Contacts et Notes).

**Format** : A4

### **Aide-mémoire**

*Complément au Guide pratique*

**Titre** : accueillir, informer et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

**Destinataires** : les personnes ayant participé à une sensibilisation sur le sujet et ayant reçu le *Guide pratique*.

**Objectif** : résumer les attitudes, comportements et actions présentées dans le *Guide pratique* sur un document de petit format facilement consultable.

**Nature** : dépliant 3 volets recto-verso.

**Format** : 118 x 139 mm.

Un outil contenant des informations à destination des personnes en difficulté avec l'écrit :

**Présentoir**

**Titre** : Présentoir

**Destinataires** : les personnes ayant participé à une sensibilisation sur le sujet.

**Objectifs** :

- boîtier pour conserver des documents à distribuer aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture ;
- signe placé sur le bureau de l'agent qui indique aux visiteurs sa préoccupation pour les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ;
- rappel à l'agent de l'existence des personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

**Nature** : boîtier CD en plastique transparent.

**Contenu** :

- un mode d'emploi ;
- des Cartes de visite ;
- des dépliants Atout ;
- l'agent peut aussi y glisser le dépliant Aide-mémoire reçu à la formation.

**Format** : 120 x 140 x 8 mm.

### **Des « cartes de visite »**

**Titre** : Cartes de visite : *Apprendre à lire et écrire, c'est possible.*

**Destinataires** : personnes en difficulté de lecture et d'écriture à diffuser par les agents des services.

**Objectif** : un support facilement reconnaissable pour les personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

**Nature** : une carte de visite grand format à placer dans le *Présentoir*.

**Contenu** :

- une illustration très colorée (16 différentes) ;
- les coordonnées (surtout le numéro de téléphone) de la Régionale de Lire et Écrire ;
- un espace pour indiquer des informations.

**Format** : 118 x 139 mm.

### **Dépliant Atout**

**Titre** : Lire, écrire, calculer... Un atout.

**Destinataires** : personnes en difficulté de lecture et d'écriture à diffuser par les agents des services.

N.B. : toujours y joindre une *Carte de visite*.

**Objectif** :

- Présentation :
  - de situations vécues par des personnes en difficulté de lecture et écriture ;
  - d'arguments pour inciter ces personnes à se former.

**Nature** : un dépliant 3 volets à placer dans le *Présentoir*.

**Format** : 118 x 139 mm.

## B. Sensibilisation au sein du Forem

### Le Forem Conseil

*Cette action a débuté en septembre 2006.*

#### Priorité au Forem Conseil

Conformément au Cahier des charges, il a fallu définir des priorités pour cibler les membres du personnel qui participeront à l'action.

Parmi le personnel du Forem, ce sont les **Conseillers en contact direct avec les demandeurs d'emploi** qui sont considérés comme prioritaires.

C'est pourquoi, dans un premier temps, c'est **au sein du Forem Conseil** que l'action est lancée.

Initialement, il avait été envisagé que, dans un deuxième temps, d'autres Conseillers seraient concernés au sein du Forem Conseil - le Service aux Entreprises – et au sein du Forem Formation. Nous verrons plus loin ce qu'il en est advenu.

Le personnel des autres services du Forem ne pourra pas être sensibilisé avec les moyens dévolus à cette convention. Les besoins de ces autres membres du personnel sont différents et le dispositif ne semble pas être adapté à ceux-ci. D'autre part, les moyens financiers disponibles n'y suffiront pas. Il faudra donc réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour la sensibilisation de ce personnel.

#### Opérationnalisation du dispositif

Un **Comité de pilotage** est mis en place au sein du Forem Support comprenant :

- des délégués du Forem : Anne Renard (SRP), Rosa Montagner (SAP) et Michèle Staquet (CEFO) ;
- des délégués de Lire et Écrire : Véronique Dupont et Jacques Bosman.

Ce Comité de pilotage s'est réuni une dizaine de fois pour mettre en œuvre l'action au sein du Forem Conseil, l'évaluer et la réorienter. Il a déterminé le public cible, organisé l'information et la sensibilisation des responsables des Directions régionales du Forem Conseil, défini les modalités d'organisation de l'action et suivra l'évolution de celle-ci. En fonction des questions qui se sont posées, il a mis en place les éléments nécessaires à la qualité de la réalisation. Il s'est notamment posé la question du volontariat du personnel pour la participation aux séances de sensibilisation, a étudié les réponses à donner aux demandes de séances consacrées à une catégorie précise du personnel (notamment certains CEFO) et a mis au point les modalités d'évaluation de l'action.

La mise en œuvre de l'action suit la voie hiérarchique ; Directeurs régionaux du Forem Conseil, Responsables régionaux des Services aux Particuliers.

**L'action est organisée au niveau de chaque Direction régionale du Forem Conseil** : autant les modalités pratiques que le contenu de la sensibilisation-formation ont donc été adaptés au plus près des besoins et des situations locales. Des contacts réguliers et une ou plusieurs réunions (DR du Forem Conseil et responsables régionaux de Lire et Écrire) ont suivi l'action et évalué celle-ci.

**La mise en œuvre pratique** de l'action est organisée au niveau de chaque Direction régionale du Forem Conseil conjointement par le responsable SAP et le responsable de projets de la régionale de Lire et Écrire.

## Public cible

Au sein du Forem Conseil sont concernés:

- Conseillers en Accompagnement Professionnel – CAP ;
- Conseillers en Démarches Administratives – CDA ;
- Conseillers en Orientation Professionnelle – COP ;
- Conseillers en Recherche d'Emploi – CRE ;
- Conseillers des Maisons de l'Emploi – MDE ;
- Conseillers des Carrefours Emploi Formation – CEFO ;
- Agents d'accueil.

Les Conseillers en Formation Insertion – PFI – initialement considérés dans le public cible n'y ont finalement pas été inclus, mais certains ont participé à l'action.

## Sensibilisation des responsables du Forem Conseil et organisation de l'action

La décision d'organiser l'action au sein du Forem ayant été prise par la Direction générale, la sensibilisation des responsables régionaux du Forem Conseil a pour but de montrer les différents enjeux de cette action et de présenter les grandes lignes du contenu de celle-ci.

L'autre objet des réunions avec les responsables régionaux du Forem Conseil est de présenter les modalités de mise en œuvre de l'action proposées par le Comité de pilotage et d'obtenir leur accord.

Lire et Écrire a donc présenté le projet respectivement à une réunion des Directeurs régionaux et à une réunion des responsables régionaux SAP. **L'accord pour le lancement de l'action a donc été acquis le 8 novembre 2006.**

Au cours de la deuxième quinzaine de novembre 2006, une réunion a été organisée dans chaque Direction régionale du Forem Conseil entre Lire et Écrire et le Directeur régional du Forem Conseil et le Responsable régional SAP pour lancer l'action.

L'action a été lancée simultanément dans les 11 Directions régionales.

Un calendrier a été mis au point dans chacune des Directions régionales.

Une information a aussi été diffusée pour présenter l'action dans la revue interne du Forem.

## Description de l'action

**Une séance de sensibilisation de 3 heures** a été organisée pour l'ensemble du personnel dépendant de la direction régionale du Forem Conseil lors d'une demi-journée disponible (éventuellement en plusieurs fois pour les directions régionales dont le personnel est plus nombreux).

La séance de sensibilisation vise à présenter à l'ensemble du personnel concerné la problématique de l'analphabétisme et à susciter sa participation à un module de formation-sensibilisation.

Chaque séance a rassemblé de 30 à 60 personnes environ.

À chaque fois, ces séances ont été animées par plusieurs personnes : outre le responsable de projets, un ou plusieurs formateurs étaient présents, parfois un apprenant venait donner son témoignage.

La méthodologie générale est décrite dans le Cahier des charges de la Convention : nous ne les détaillerons donc pas ici ; remarquons seulement que le choix précis des méthodes d'animation employées est de la responsabilité de l'animateur ; elles étaient donc différentes d'une Régionale à l'autre car adaptées à la taille du groupe, à sa composition et aux contraintes liées aux modalités pratiques.

Ces méthodes voulaient être exemplatives de celles utilisées par la suite dans les modules de formation-sensibilisation : elle faisaient donc appel à la participation active des présents

notamment pour leur permettre d'exprimer leurs attentes et demandes pour le module de formation-sensibilisation auquel ils allaient participer.

Les évaluations réalisées en fin de séance ont signalé, pour la plus grande majorité des réponses, la satisfaction des participants et leur intérêt pour la suite du programme.

**Des modules de formation de 10 heures** ont été organisés (une journée + une demi-journée ou 3 demi-journées) pour des groupes de 15 personnes au maximum (groupes réunissant des agents de diverses fonctions). Dans certaines DR, vu les difficultés de dégager certains membres du personnel de son travail quotidien, il a été décidé de réaliser les derniers modules en une seule journée. Des séances particulières ont aussi été réalisées pour le personnel de certains CEFO.

Au cours du module de formation-sensibilisation, le groupe travaille d'une part les représentations de que les participants se font des personnes en difficulté avec l'écrit et des situations que ces personnes vivent, et, d'autre part, les pratiques d'accueil, d'information et d'orientation de ces personnes.

La méthodologie générale est décrite dans le Cahier des charges de la Convention : nous ne les détaillerons donc pas ici ; remarquons cependant que le programme est construit à partir des attentes exprimées lors de la séance de sensibilisation ; cependant l'expérience nous a montré qu'il fallait parfois retravailler en profondeur ces attentes en début de module ; l'opportunité de le faire a donc été insérée ainsi que la possibilité d'adapter le contenu en fonction du déroulement de la formation, des questions posées par les participants, les sujets qui les intéressent le plus.

Des séances d'évaluation avaient été prévues qui auraient réuni des délégués des services, les modalités devant être prévues par le Comité de pilotage. A la fin du 1<sup>er</sup> semestre, quand la plupart des modules de formation-sensibilisation eurent été réalisés, il est apparu très difficile de réaliser en plus des séances d'**évaluation** : le personnel ayant à suivre d'autres actions prioritaires (notamment vis-à-vis des jeunes) et d'autres séances de formation. C'est pourquoi, il a été décidé d'envoyer un questionnaire écrit à chaque membre du personnel ayant participé à l'action. Les séances d'évaluation réuniraient des délégués des services : les modalités sont à envisager ultérieurement.

## **Actions réalisées**

### **Séances de sensibilisation**

En 2006, 10 séances de sensibilisation avaient été réalisées réunissant 191 personnes. En 2007, 19 séances ont été effectuées pour 435 participants. Le total est donc de 29 séances pour 626 participants (*voir tableau ci-après*).

À Mouscron et Tournai, des actions approfondies de sensibilisation ayant déjà été menées en 2004 avec le personnel des ces deux D.R. ; il a donc été décidé de rédiger un questionnaire à destination des Conseillers présents à cette époque afin de prendre en compte au mieux leurs demandes et d'offrir des interventions adaptées ; seuls les Conseillers de Mouscron qui n'avaient pas participé à cette action ont été invités à des séances de sensibilisation.

Les évaluations réalisées en fin de séance ont signalé, pour la plus grande majorité des réponses, la satisfaction des participants et leur intérêt pour la suite du programme.

### Modules de formation-sensibilisation

En 2006, 5 modules avaient été réalisés avec 72 participants. En 2007 (et janvier 2008), 62 modules ont été organisés réunissant 679 participants. Au total, pour le Forem Conseil, il y a donc eu 67 modules avec 751 participants (*voir tableau ci-après*).

DR FOREM	Nivelles	Mons	La Louvière	Charleroi	Mouscron	Tournai	Huy	Liège	Arlon	Namur	Verviers	TOTAL
Séances de sensibilisation (3 heures)												
Nombre de groupes réalisés	4	2	1	4	2	question	2	4	5	3	2	29
Nombre de Conseillers présents	87	45	40	115	20	0	31	115	45	57	71	626
Modules de formation-sensibilisation (10 heures)												
Nombre de groupes réalisés	6	3	7	9	3	5	2	13	5	8	6	67
Nombre de Conseillers présents	78	20	79	133	43	57	11	139	35	88	68	751

#### Remarques

- Mouscron séance de 3 heures remplacée par un questionnaire individuel pour la plupart sauf les nouveaux engagés depuis 2004
- Tournai séance de 3 heures remplacée par un questionnaire individuel
- Huy module de 10 heures: des conseillers ont participé à un module organisé à Namur et y sont comptabilisés

Au début de l'action, le nombre de Conseillers visés avait été estimé aux alentours de 1.000 personnes. Mais, en février 2008, une estimation basée sur les chiffres donnés par Les Ressources Humaines du Forem donnait 769 personnes pour les fonctions ciblées et 102 pour des fonctions hors cible.

Le pourcentage de participation ne peut pas être calculé par DR car nous n'avons pas de chiffres pour cette répartition. Par comparaison entre les différentes Directions Régionales, nous pouvons remarquer un **déficit certain de participation à Mons et à Huy** ; un léger déficit à Arlon.

Pour l'ensemble des DR, outre les motifs attendus d'absence liés par exemple à des congés de maladie, on peut remarquer que cette action a parfois été en concurrence avec d'autres opérations en cours au sein du Forem telles la préparation d'examens concernant une bonne partie du personnel ou des actions menées sur d'autres thèmes.

À Mons, la consigne donnée au sein de la DR était que la participation était volontaire en contradiction avec la consigne donnée au niveau wallon ; il semble que des circonstances locales n'aient pas favorisé cette participation ; vu le faible nombre d'inscrits aux premiers modules programmés, d'autres dates ont été proposées au cours du dernier trimestre 2007, sans plus de succès.

À Arlon, on peut expliquer la relative abstention du personnel par la difficulté de dégager le personnel d'équipes restreintes et par le fait qu'un plus grand nombre de membres du personnel étaient déjà en contact avec Lire et Écrire.

À Huy, à ce jour, nous ne pouvons émettre d'hypothèse explicative.

## La répartition des conseillers participants par fonction

Nombre total de conseillers ayant participé aux modules de formation-sensibilisation (10 heures)											
Directions régionales	CDA	COP	CRE	CAP CAP AS	CEFO	MDE	PFI	accueil	gestion techn.	divers	Totaux
Nivelles	9	2	3	16	20	19	-	9	-	-	78
Mons	-	1	3	12	1	2	-	-	-	1	20
La Louvière	10	3	7	23	15	13	-	-	-	8	79
Charleroi	11	8	10	54	30	13	-	-	-	7	133
Mouscron	4	1	2	7	8	1	2	7	1	10	43
Tournai	8	2	2	18	9	14	-	1	3	-	57
Huy	-	1	1	4	2	3	-	-	-	-	11
Liège	11	8	10	52	25	19	-	-	-	14	139
Arlon	3	-	1	5	14	10	-	-	1	1	35
Namur	16	1	12	30	17	12	-	-	-	-	88
Verviers	8	3	2	15	17	4	7	5	3	4	68
<b>Totaux</b>	<b>80</b>	<b>30</b>	<b>53</b>	<b>236</b>	<b>158</b>	<b>110</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>751</b>
Nombre de conseillers recensés au 28/02/2008 selon le tableau de bord des RH du Forem											
cible	120	45	66	301	69	129		39			769
hors cible				23			79				102
Nombre de conseillers participants											
cible	80	30	53	232	69	110		22			596
hors cible				4	89		9		8	45	155
cible	66,67%	66,67%	80,30%	77,08%	100,00%	85,27%		56,41%			77,50%
hors cible				17,39%	?		11,39%		?	?	?

Le pourcentage de participation peut être calculé approximativement par fonction. Remarquons que le nombre de participants disant travailler dans un CEFO dépasse largement le nombre de référence (158 pour 69) : les participants surnuméraires sont, en fait, des personnes travaillant au CEFO sous un statut autre que celui de Conseiller du Forem.

L'évaluation à réaliser avec les DR devrait comprendre l'analyse de la participation du personnel aussi bien au plan quantitatif qu'au plan qualitatif.

## Évaluation de l'action au sein du Forem Conseil

*Voir questionnaire en annexe.*

### Organisation de l'évaluation

La phase d'évaluation de la formation par les participants a été réalisée par le biais d'un questionnaire individuel d'évaluation. Initialement prévue lors d'une séance supplémentaire de réunion des groupes (phase 6 du Cahier des charges, cette séance a été supprimée, comme décidé par le Comité d'accompagnement, en raison de l'impossibilité de détacher le personnel du Forem Conseil pendant une demi-journée supplémentaire.

L'objectif de cette évaluation réalisée quelques mois après le module de formation était de mesurer la satisfaction des participants, l'impact de la formation sur leur travail, et les suites souhaitées.

Le questionnaire contenait :

- des questions fermées auxquelles on pouvait répondre par OUI ou NON ou en cochant un item d'un choix multiple (toujours avec la possibilité d'ajouter des commentaires) ;
- des questions ouvertes auxquelles on pouvait répondre par des avis ou propositions.

On voulait ainsi donner la possibilité soit de répondre très rapidement, soit de prendre le temps d'approfondir ses réponses et de détailler des remarques ou propositions.

Le questionnaire a été envoyé par courriel à l'adresse de messagerie de chaque participant par le responsable de projets qui avait animé le module de formation-sensibilisation : c'était donc une personne connue.

Le questionnaire complété devait être renvoyé par courriel à l'expéditeur (le responsable de projets régional de Lire et Écrire).

Certaines difficultés de transmission sont apparues : dans certaines Directions Régionales, un filtre anti-spam a bloqué les messages ; certaines boîtes à messages pleines ont refusé de le recevoir, toutes les adresses n'étaient pas exactes ni actives ; des mauvaises transcriptions ont rendu illisibles certains envois... La plupart de ces difficultés ont été surmontées avec la coopération des responsables des DR du Forem même si des retards parfois importants de transmission ont été constatés.

Le nombre exact de questionnaires arrivés chez les participants n'est pas connu : la référence pour le pourcentage de réponses est donc le nombre de participants (751) au module de 10 heures, ce qui fait un peu baisser ce pourcentage.

Le dépouillement du questionnaire a été réalisé par Lire et Écrire.

## Résultats

### Nombre de réponses au questionnaire Forem

Le questionnaire a été envoyé par voie électronique à tous les conseillers ayant participé à un module de formation-sensibilisation. Sur les 751 participants, 257 questionnaires ont été pris en considération car ils comprenaient au moins une réponse lisible à une question.

#### La répartition des questionnaires dépouillés par Direction Régionale du Forem Conseil est la suivante

DR FOREM	Nivelles	Mons	La Louvière	Charleroi	Mouscron	Tournai	Huy	Liège	Arlon	Namur	Verviers	TOTAL
Nombre de participants à un module de formation-sensibilisation (10 heures) entre le 01/11/06 et le 31/01/08												
Nombre de Conseillers présents	78	20	79	133	43	57	11	139	35	88	68	751
Questionnaires reçus à la date du 16/02/2008 et comportant au moins une réponse à une question												
Nombre de questionnaires dépouillés	30	9	21	28	12	21	2	59	13	29	33	257
Pourcentage de réponses	38,46%	45,00%	26,58%	21,05%	27,91%	36,84%	18,18%	42,45%	37,14%	32,95%	48,53%	34,22%

Au total, un tiers des participants a répondu au questionnaire, ce qui semble être un bon taux de réponse.

**La répartition des questionnaires dépeuillés par fonction est la suivante**

Fonctions	sans réponse	CDA	COP	CRE	CAP CAP AS	CEFO	MDE	PFI	accueil	gestion techn.	divers	<b>Totaux</b>
Nombre de Conseillers présents	-	80	30	53	236	158	110	9	22	8	45	<b>751</b>
Nombre de questionnaires dépeuillés	1	70	14	21	20	48	57	2	11	8	5	<b>257</b>
Pourcentage de réponses	-	87,50%	46,67%	39,62%	8,47%	30,38%	51,82%	22,22%	50,00%	100,00%	11,11%	<b>34,22%</b>

Remarquons le fort taux de réponse des CDA et le faible taux des CAP.

### Résumé des réponses au questionnaire Forem

*N.B. : Pour la présentation des résultats de l'enquête, les pourcentages sont donnés en référence au nombre total de questionnaires dépeuillés ; 100,00% équivaut donc au nombre 257.*

**À la première question – « La formation reçue m'a permis de » – (plusieurs réponses possibles pour chaque conseiller) les réponses peuvent être réparties en plusieurs catégories:**

- La connaissance de la problématique de l'analphabétisme :
  - approfondir ma connaissance de cette réalité 63,81 %
  - modifier les idées et les représentations que j'avais de cette réalité 19,84 %
  - découvrir l'existence de l'analphabétisme 8,17 %
- Les pratiques des conseillers :
  - mieux détecter les personnes en difficulté avec l'écrit 45,91 %
  - envisager d'autres pratiques pour accueillir, informer et orienter ces personnes 34,63 %
  - conforter les pratiques que j'avais déjà 34,24 %
- La connaissance des acteurs de l'alphabétisation
  - mieux connaître des acteurs de l'alphabétisation 45,14 %
- Sans aucune réponse 3,11 %

**En ce qui concerne plus précisément leurs pratiques, les conseillers déclarent :**

• Avoir changé leur comportement avec les personnes en difficulté avec l'écrit		
	▪ OUI	51,36 %
	▪ NON	44,75 %
• Oser aborder la question de l'analphabétisme avec plus de facilité qu'avant		50,58 %
• Avoir modifié leur pratique vis-à-vis des personnes en difficulté avec l'écrit		
○ pour les accueillir		26,07 %
○ pour les informer		41,25 %
○ pour les orienter		45,14 %

**Si, pour les conseillers, l'une ou l'autre étape reste difficile, c'est parce que :**

• Ils n'ont pas de temps suffisant à leur consacrer		29,18 %
• Ils ne détectent pas l'analphabétisme chez les personnes qui se présentent à eux		16,73 %
• Divers autres obstacles (entre 1 % et 4 % chacun)		23,35 %

**Ils déclarent que, dans leur service, la réalité de l'analphabétisme est prise en compte :**

• Valablement		63,81 %
• Pas du tout		1,56 %
• Nous pourrions mieux faire		28,40 %

**Pour l'orientation des personnes en difficulté avec l'écrit, ils considèrent la collaboration avec les opérateurs d'alphabétisation (Lire et Écrire ou autres) être :**

• Très satisfaisante		28,02 %
• Satisfaisante		52,53 %
• Pas du tout satisfaisante		4,28 %

**L'offre de formation en alphabétisation leur paraît suffisante :**

- |  |       |         |
|--|-------|---------|
| • Suffisante :                             | ▪ OUI | 43,58 % |
|  | ▪ NON | 40,47 % |
| • Correspondre aux besoins des personnes : | ▪ OUI | 59,14 % |
|  | ▪ NON | 8,56 %  |

## Analyse des réponses au questionnaire Forem

### **De ces réponses, il nous semble pouvoir retirer les informations suivantes :**

La sensibilisation à la problématique de l'analphabétisme a intéressé 90 % des conseillers ayant répondu à l'enquête et 28 % déclarent avoir découvert cette réalité ou modifié leur représentation de celle-ci.

Environ la moitié d'entre eux (de 45 % à 51 % suivant les questions) ont amélioré leur compétence vis-à-vis des personnes en difficulté avec l'écrit : ils osent plus facilement aborder la question, ils détectent mieux cette difficulté; mais 16 % éprouvent toujours des difficultés pour cette détection.

Entre 34 % et 45 % ont modifié leurs pratiques surtout pour mieux informer et orienter ces personnes.

Pour 61 % d'entre eux, le service dans lequel ils travaillent prend valablement en compte les personnes en difficulté avec l'écrit et seuls 1,56 % ne le pense pas; si 28 % pense que leur service pourrait mieux faire, l'obstacle le plus souvent cité est le manque de temps (29 %).

La collaboration avec les opérateurs d'alphabétisation est bonne (80 % de satisfaits ou très satisfaits).

L'offre de formation semble correspondre aux besoins des personnes pour 59 % mais apparaît insuffisante dans certaines régions de Wallonie.

### **De nombreuses suggestions d'amélioration sont faites par les conseillers dont voici quelques exemples significatifs relevés dans divers domaines :**

#### **L'information des conseillers**

- connaître les critères d'acceptation d'une personne en formation d'alphabétisation ;
- disposer d'un répertoire détaillé des organismes et des offres de formation en alphabétisation et des offres pour des publics dont les caractéristiques sont proches mais qui ne sont pas acceptés en alphabétisation ;
- disposer d'une information régulièrement mise à jour sur les offres de formation en alphabétisation et sur les places disponibles (lettre d'information par exemple) ;
- connaître les modalités et les méthodes de la formation en alphabétisation ;
  - assister à un accueil, un cours ;
  - recevoir de la documentation.

### **L'organisation au sein du Forem**

- pour l'entretien avec les personnes dont on suppose qu'elles ont des difficultés avec l'écrit :
  - plus de confidentialité (local fermé) ;
  - plus de temps disponible ;
  - un conseiller spécialisé qui approfondit la question avec la personne ;
- prévoir une procédure permettant l'inscription au Forem sans devoir s'absenter de la formation ;
- pour l'accompagnement à moyen ou long terme de ces personnes :
  - un conseiller unique qui suit la personne et en qui celle-ci a confiance pour qu'elle ne doive pas sans cesse répéter une présentation difficile de sa situation et qui puisse suivre sa progression ;
- débattre en équipe :
  - préciser les procédures pour une action identique de chaque conseiller ;
  - échanger sur les pratiques de chacun ;
- améliorer la circulation de l'information au sein de la DR :
  - transmettre l'information reçue de l'extérieur sur les offres de formation ;
  - suivi des personnes d'un service à l'autre.

### **L'information des demandeurs d'emploi**

- développer l'autonomie des demandeurs d'emploi en adaptant :
  - la signalisation dans les bâtiments et sur les lieux de consultation des documents ;
  - les documents administratifs : convocation, affichettes, CV et lettre type de demande d'emploi, etc. ;
  - les offres d'emploi ;
- transmettre des informations venues des opérateurs d'alphabétisation :
  - lors des séances collectives d'information : par exemple : vidéo, document, présence d'un formateur ;
  - vidéo présentée dans les salles d'attente contenant une information sur la problématique ;
  - permanence ponctuelle d'un formateur au CEFO ou dans la MDE ;
- proposer le témoignage d'apprenants lors de séances collectives d'information ;
- multiplier les informations via les media visant le grand public : radio, télé sur l'offre de formation ;
- systématiser les visites guidées des bureaux du Forem par les groupes d'apprenants ;
- proposer d'autres formules de recherche d'emploi ;
  - groupe de recherche active d'emploi.

### **Le partenariat avec les opérateurs d'alphabétisation**

- pour l'échange d'informations et la réponse à des questions précises :
  - une personne de référence au sein du service (de l'équipe ?) ;
  - une personne au sein de Lire et Écrire ou d'un autre opérateur par zone territoriale ;
- améliorer la confiance mutuelle sur la capacité du Forem et des opérateurs de répondre à la problématique de l'alphabétisation :
  - suivi effectif des personnes (information réciproque dans les limites de la déontologie de chacun) : à l'accueil, en cours et en fin de formation ;
  - transmission d'informations claires, précises et exactes ;
  - qualité de la formation offerte en alphabétisation ;
  - connaissance réciproque des interlocuteurs respectifs du Forem et de l'opérateur : favoriser la rencontre entre eux ;
  - des rencontres régulières (par exemple : participation d'un formateur en alphabétisation à une réunion d'équipe du Forem) ;
  - plus de visibilité des résultats de la formation ;
- organiser des séances de travail communes entre conseillers et formateurs sur une question précise : par exemple analyse d'un document élaboré par le Forem pour les DE.

### **L'offre d'emploi**

- sensibiliser les employeurs aux compétences des personnes en difficulté avec l'écrit et aux possibilités de formation ;
- faire évoluer les critères de sélection des employeurs.

### L'offre de formation en alphabétisation

- augmenter l'offre dans certaines régions de Wallonie :
  - plus de proximité en zones rurales entre le domicile et le lieu de formation ;
  - plus de places disponibles dans certaines grandes villes ;
  - offres plus diversifiées pour une meilleure adaptation aux demandes (soirée et week-end – niveau de la formation) ;
- raccourcir les délais d'entrée en formation ;
- adaptation du contenu des offres de formation aux spécificités des demandes.

**L'évaluation de l'action avec les responsables du Forem Conseil** n'a pas encore été menée à son terme. Seules des remarques isolées ont pu être recueillies jusqu'à présent.

Interrogés par courriel par le Comité de pilotage de l'action au sein du Forem Conseil, certains responsables SAP des DR ont donné quelques remarques rapides à propos de l'évaluation. Il est difficile d'en donner une synthèse car il s'agit d'appréciations éparses, souvent basées sur des impressions et en un temps assez éloigné du moment de la formation.

L'appréciation générale est plutôt positive. Une remarque revient cependant plusieurs fois concernant la longueur de la formation-sensibilisation, difficile pour l'organisation du travail au sein des équipes et amenant parfois des redites ou des longueurs au cours des séances.

**Une évaluation est en cours avec les DR du Forem Conseil.** Chaque direction a reçu un document reprenant la description de l'action menée et les réponses au questionnaire. Chaque direction a ensuite été sollicitée pour une réunion d'évaluation avec les responsables régionaux de Lire et Écrire. Des réunions sont programmées dans certaines DR pour ce 1<sup>er</sup> semestre 2009. Ces réunions auront pour objet non seulement de faire l'évaluation de l'action au sein de la DR mais aussi d'envisager des pistes d'action pour l'avenir.

Les actions suivantes pourraient être menées à l'avenir :

- **Un document final** pourrait être publié reprenant les conclusions de l'action pour l'ensemble du Forem Conseil et des pistes d'action à travailler ou déjà décidées. Pour ce faire il faudrait organiser une concertation entre le Forem Conseil et Lire et Écrire.
- **Un document résumé** avec une mise en page attrayante devrait être diffusé à l'ensemble des participants, voire à l'ensemble du personnel. Ce document reprendrait les éléments principaux de l'évaluation des participants (réponses au questionnaire) et des pistes d'action décidées ou à travailler.
- **L'amélioration des pratiques** - liées à l'accueil, l'information et l'orientation des demandeurs d'emploi infrascolarisés - au sein du Forem Conseil comme au sein de Lire et Écrire et des autres opérateurs d'alphabétisation ainsi que dans l'organisation des relations entre les deux parties, devrait faire l'objet de travaux complémentaires. Des pistes ont été proposées dans les réponses au questionnaire d'évaluation qui devraient être approfondies avec les instances concernées en vue de mettre en œuvre les moyens nécessaires, qui ne sont pas forcément coûteux. Ces propositions pourraient être élaborées en commun par le Forem et Lire et Écrire soit au niveau d'une DR, soit pour l'ensemble du Forem Conseil

**La sensibilisation des conseillers** devrait notamment être poursuivie. Certaines suggestions ont été émises au sein du Comité de pilotage :

- l'insertion de cette sensibilisation dans la formation initiale des conseillers ;
- la mise en place d'un processus d'information continue via le site web du Forem Conseil ;
- l'approfondissement de la problématique dans un groupe de travail du Forem Conseil ;
- l'impulsion d'actions régulières (une fois par an ?) de rappel par la diffusion aux conseillers d'une information à la fois utile et attrayante.

## Le Forem Formation

### Organisation de l'action

Comme indiqué au début de ce rapport (point « Priorité au Forem-Conseil », pg. 13), la priorité donnée au Forem Conseil a postposé le lancement de l'action au sein du Forem Formation. Il a d'ailleurs été difficile de trouver le service par lequel la mise en œuvre de l'action devait être envisagée.

C'est donc en 2008, que le Service de Formation des Formateurs a organisé 3 réunions de travail avec Lire et Écrire, d'abord pour élaborer des propositions d'opérationnalisation de la Convention au sein du Forem Formation, ensuite pour mettre en œuvre une action au sein de la formation des formateurs.

Le 11 décembre 2008, suite aux propositions du service de formation des formateurs et aux demandes issues des DR ; une rencontre avec les responsables des Services Clientèle régionaux a permis de présenter la proposition d'action pour la sensibilisation du personnel de ces services au niveau de chaque DR.

C'est ensuite, en 2009, que les actions de sensibilisation se mettent en place dans chaque DR.

### Les actions de sensibilisation

Le schéma en 7 phases qui a guidé l'action au sein du Forem Conseil n'est pas applicable au sein du Forem Formation, à la fois pour des questions de temps disponible, mais aussi parce que le personnel n'est en contact direct qu'occasionnellement avec des personnes susceptibles d'être en difficulté avec l'écrit. L'objectif ne serait donc pas de permettre à ces membres du personnel d'acquérir des compétences supplémentaires pour accueillir, informer, orienter les personnes en difficulté avec l'écrit. Mais bien de les rendre **attentifs à cette problématique** de telle sorte qu'ils l'intègrent dans leur travail quotidien et puissent réagir efficacement s'ils se trouvaient en personne pour laquelle ils pourraient poser l'hypothèse de difficulté avec l'écrit.

Dans la formation des formateurs, l'objectif est d'envisager l'insertion de cette sensibilisation à la formation initiale ou continuée des formateurs. C'est pourquoi, une séance de sensibilisation de 2 heures a été insérée dans un module de formation à la gestion de la diversité/interculturalité le 26 novembre 2008. 8 formateurs du Forem et l'animateur du module étaient présents. L'animation de cette séance a été réalisée par 2 responsables de projets de Lire et Écrire. Cette séance s'est déroulée à la satisfaction des participants mais doit encore être évaluée en commun par Lire et Écrire et le Forem formation en vue d'élaborer un modèle d'insertion de la problématique d'accueil des personnes en difficulté avec l'écrit à intégrer dans les formations régulières de formateurs et d'envisager les outils adéquats à diffuser aux formateurs.

La sensibilisation du personnel du Service clientèle (agents d'accueil et formateurs) se déroulera dans chaque bureau régional suivant les modalités suivantes : 1 journée de sensibilisation, par groupe de 12 à 15 personnes, réunies sur base volontaire ou au consensus des membres du personnel. Le programme sera précisé avec chaque responsable de service sur base d'une proposition de Lire et Écrire sachant que la demande des participants sera prise en compte et que le programme sera donc adapté en fonction de celle-ci. Ces actions seront programmées en 2009 en fonction des possibilités des DR.

## L'évaluation et les suites

Les actions ne sont pas terminées : l'évaluation et la recherche de pistes pour le futur seront donc prévues à la fin de ces actions.

## Les autres services du Forem

Aucune action n'a été envisagée pour les membres du personnel qui n'ont pas été ciblés par la mise en œuvre de cette Convention. Or, il apparaît clairement que la problématique de l'accueil, l'information et l'orientation des personnes infrascolarisées entre dans de nombreux moyens mis en œuvre par les différentes composantes et services du Forem. Citons à titre d'exemple, la signalisation des locaux, les publications papier, le site web et autres moyens d'information mais aussi des procédures d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

L'objectif est donc de rendre l'ensemble du personnel **attentif à cette problématique** de telle sorte qu'il l'intègre dans son travail quotidien.

La question des moyens se pose alors : réunions d'information ? prospectus ? affiches ? vidéo ? ...

Les conclusions issues de l'action menée au sein du Forem Conseil et du Forem Formation devraient envisager des propositions d'action pour l'ensemble du personnel.

## C. Sensibilisation du personnel des CPAS

### Le dispositif d'intervention

#### Les CPAS de 253 communes francophones

Sur les 262 **communes de Wallonie, 253** sont concernées par cette action car elles sont francophones et donc en connexion avec l'alphabétisation des adultes en français. Lire et Écrire n'est pas compétent pour les communes dont les habitants sont de culture germanophone.

**Chaque CPAS est organisé de manière autonome** en fonction de la situation de ses habitants et des priorités d'action décidées par le Conseil de l'action sociale : si l'on veut que la sensibilisation porte ses effets, il faut écouter les demandes des responsables et des agents de chacun de ces CPAS.

Il est nécessaire de **contacter personnellement chacun** des 253 présidents de CPAS des communes francophones de Wallonie qui donnera le feu vert pour la mise en œuvre de l'action dans son CPAS.

Vu le nombre réduit de personnel visé par l'action dans la grande majorité des CPAS et vu la dispersion de ces personnes dans de nombreux services, dans la quasi totalité des cas, il sera nécessaire d'organiser la sensibilisation en **regroupant** des membres du personnel de plusieurs CPAS.

Dans certains CPAS, il y a déjà des agents et des responsables sensibilisés, des actions d'alphabétisation menées ou soutenues, la prise en compte des personnes illettrées dès l'accueil dans les services. Mais ce n'est pas le cas partout. En effet, il y a encore de nombreux responsables de CPAS qui ne sont **pas sensibilisés** à la problématique de l'analphabétisme et ne voient pas l'utilité de sensibiliser leur personnel à l'accueil des personnes en difficulté avec la lecture.

De ces trois faits, il est rapidement apparu que la prise de contact avec les CPAS allait s'étendre sur une assez longue durée. **Un temps de travail** plus important a donc été consacré à la prise de contact et à la négociation pour la mise en œuvre de l'action au sein des CPAS que pour la mise en œuvre des actions au sein du Forem.

#### Public cible

Parmi le personnel des CPAS, ce sont **les agents en contact direct avec les bénéficiaires** qui sont considérés comme prioritaires : Assistants sociaux, Agents d'accueil...

Mais chaque CPAS ayant une structure et une organisation particulière, il n'est pas possible de savoir a priori quels seront les personnels qui seront invités à participer à cette action.

Une première estimation du nombre de personnes à inviter, calculée par extrapolation à partir de certains CPAS dont le personnel est connu, arrive à un total de plus de 2.000 personnes. Ce nombre est cependant totalement incertain car il ne tient pas compte des emplois à temps partiel qui semblent assez nombreux.

Les moyens disponibles grâce à la Convention sont insuffisants pour sensibiliser toutes ces personnes (qui ne forment qu'une petite partie de l'ensemble du personnel des CPAS) ; encore aujourd'hui, il n'est pas encore possible de dire le nombre de personnes qui devraient être sensibilisées.

Vu les moyens disponibles et le temps de travail nécessaire, il avait été estimé en début d'action que le nombre de groupes à organiser ne pourrait sans doute pas excéder 90. Si chaque groupe avait réuni 12 personnes, il aurait été possible de sensibiliser environ 1.000 personnes.

Donc tous les membres ciblés du personnel de tous les CPAS ne pourront participer à cette action. En pratique, il s'agit donc de **définir des priorités** dans les choix qui seront à faire au cours des négociations avec les CPAS. Nous avons donc ciblé prioritairement les CPAS des communes où la nécessité de l'augmentation de l'offre d'alphabétisation semble la plus nécessaire.

## Moyens mis en œuvre

L'action est menée par des **responsables de projets régionaux de Lire et Écrire** dans les communes situées sur leur territoire.

Intervention en **7 étapes** :

- sensibilisation des responsables de chaque CPAS ;
- négociation pour la mise en œuvre de la démarche ;
- 1<sup>ère</sup> sensibilisation du personnel ;
- négociation pour l'organisation pratique du module de formation ;
- module de formation-sensibilisation ;
- évaluation avec les participants ;
- évaluation avec les responsables.

**Démarrage de l'action** : les premiers contacts ont été pris dès le dernier trimestre 2006 avec l'ensemble des CPAS. Il est cependant vite apparu que, en raison des élections communales d'octobre 2006, de nombreux CPAS étaient en attente et ne souhaitaient pas démarrer de nouvelles actions avant la mise en place du nouveau Conseil de l'Action sociale. Les contacts ont donc été assez largement ralentis et n'ont pratiquement pas donné de résultats avant le 2<sup>ème</sup> trimestre 2007. De plus, la concentration des interventions au sein du Forem Conseil principalement au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2007 a empêché les responsables de projets régionaux de réaliser le travail de contacts intensifs nécessaire à la conclusion d'accords pour la mise en œuvre des interventions (voir détails ci-après). C'est pourquoi, l'essentiel des interventions dans les CPAS s'est effectué au cours de l'année 2008.

## Mise en œuvre de l'action et sensibilisation des présidents des CPAS et négociations

### L'information

L'objectif est que tous les responsables de **tous les CPAS soient informés** de l'existence de l'offre de formation-sensibilisation.

Deux **courriers** ont d'abord été envoyés à tous les présidents et secrétaires des 253 CPAS :

- Une lettre commune envoyée dès 2006.
- Une lettre envoyée en 2006 ou 2007, éventuellement répétée, envoyée par chacune des Régionales de Lire et Écrire aux CPAS des communes de son territoire.

Ensuite, deux pistes ont été suivies pour **prendre contact directement** avec un responsable de chaque CPAS qui pourrait être en mesure de diffuser l'information au sein de son organisme et de prendre la décision de favoriser la participation de son personnel à une action de sensibilisation :

- La recherche d'un contact par téléphone a été privilégiée pour atteindre certains CPAS dans lesquels une action de sensibilisation pouvait sembler utile : dans des grandes villes où le nombre de personnes en difficulté avec l'écrit est important, dans des communes où le manque d'offres d'alphabétisation et d'orientation de personnes vers des formations en alphabétisation est remarqué, dans des petites communes où le contact interpersonnel peut-être déterminant pour la prise de décision...
- L'intervention d'un responsable de projets ou d'un directeur de Lire et Écrire lors d'une réunion de responsables de CPAS, d'assistants sociaux, etc. pour présenter l'action et inviter à prendre contact directement avec la Régionale de Lire et Écrire.

Ci-après, nous détaillons les deux étapes de sensibilisation et de négociation avec les responsables des CPAS car, dans le travail des responsables de projets, elles ont beaucoup de temps et d'énergie. Les contacts téléphoniques et les réunions sont particulièrement nombreux. Cela explique l'état actuel d'avancement de la réalisation de la Convention en ce qui concerne les CPAS.

## La sensibilisation

Dans l'abord d'un CPAS, la première **difficulté est de trouver la personne** qui permettra d'entamer un véritable dialogue pour répondre à la question de la prise en compte par le CPAS des personnes en difficulté avec l'écrit. L'organisation n'est pas toujours telle que chacun sait qui décide pour ce type de proposition qui n'est pas nécessairement dans les préoccupations habituelles du CPAS. Et l'offre formulée par Lire et Écrire pour un module de formation-sensibilisation ne suit pas les canaux auxquels sont rodés les CPAS. Dès ce moment, la sensibilisation est en cours, puisqu'il faut parler, même brièvement, de la problématique. Et, souvent, il faut répéter la demande successivement à plusieurs personnes. Ou revenir à la charge, plusieurs fois de suite, auprès d'une même personne pour décrocher un rendez-vous.

Quand le contact s'établit, comme on peut le penser, il y a deux types de situations. Soit la personne connaît la problématique, est convaincue qu'une formation est utile pour le personnel de son CPAS, est prête à envisager diverses formules pour permettre à certains membres du personnel à suivre la formation. Dans quelques CPAS, l'alphabetisation est déjà inscrite dans les priorités d'action. Dans d'autres, il existe déjà une formation pour des personnes en difficulté avec l'écrit. Dans ces cas, il n'y a pas de sensibilisation nécessaire : on passe tout de suite à la négociation pour la mise en œuvre de l'action.

Soit, et c'est le cas le plus fréquent, l'intérêt de notre interlocuteur pour la problématique est poliment annoncé mais de nombreux motifs sont avancés pour montrer l'inutilité ou l'impossibilité de réaliser cette action de sensibilisation du personnel.

Si le motif avancé est qu'il n'y a pas d'analphabètes ni d'illettrés dans la commune, ou que leur nombre est tellement faible qu'il n'y a pas de raison d'entamer une sensibilisation du personnel – argument fréquent, surtout dans les communes à faible population - il est nécessaire de dialoguer avec la personne pour essayer de mettre en évidence des indices de présence des illettrés et de développer des arguments qui montrent l'utilité pour le personnel du CPAS d'avoir l'attention à cette problématique. Il s'agit donc là d'une vraie action de sensibilisation.

Il n'est pas possible de décrire un modèle pour cette étape dans la mesure où il s'agit de discussions à bâtons rompus. Le document le plus utilisé à cette étape est la brochure « Questions sur l'alphabetisation – Réponses aux 59 questions les plus fréquentes ».

Si les motifs avancés évoquent des empêchements pratiques, techniques, organisationnels, etc., la sensibilisation se mêle intimement à la négociation : il s'agit à la fois de présenter l'offre de sensibilisation, ses modalités, les adaptations possibles... et d'argumenter pour montrer l'utilité de la démarche. Nous développerons donc cette phase dans le paragraphe suivant.

## La négociation

En fonction des objectifs de développer la prise en compte des personnes en difficulté avec l'écrit dans la politique des CPAS et d'augmenter la demande ainsi que l'offre d'alphabetisation dans les communes où elle semble trop faible, chaque Régionale a défini des priorités dans la négociation avec les CPAS de son territoire. Des communes ont été ciblées, dans les Régionales, suivant les situations locales, des stratégies différentes ont été mises en place :

- Dans le Brabant Wallon, à Charleroi-Sud Hainaut, dans l'arrondissement de Verviers, dans la province de Namur, les contacts ont été pris avec un CPAS en particulier, ou un groupe de CPAS pour organiser une formation spécifique adaptée, négociée avec les responsables et, si possible, directement avec les membres concernés du personnel : il s'agit donc d'une vraie formation à la carte.
- Dans le Hainaut Occidental, à Liège-Huy-Waremme, dans le Luxembourg, l'offre de formation-sensibilisation a d'abord été présentée dans des réunions rassemblant des responsables et/ou des assistants sociaux de plusieurs CPAS. Les CPAS intéressés sont ensuite été contactés individuellement et le processus a alors été identique à celui-décrit ci-avant.
- Mais dans le Luxembourg, où la plupart des CPAS n'occupent que très peu de personnel, et où les particularismes locaux sont très importants, il est rapidement apparu que cette formule « à la carte » ne fonctionnait pas convenablement. C'est pourquoi, la Régionale de Lire et Écrire a organisé en avril 2008 deux journées de sensibilisation ouvertes aux

présidents, secrétaires, conseillers, membres du personnel des CPAS au cours de laquelle les participants ont pu approfondir deux thèmes qui les intéressent. Ensuite, l'offre de séances plus pointues a été faite en vue de l'organisation sur demande.

- En Centre-Mons-Borinage, l'option a été prise de proposer au cours du premier trimestre 2008 un module de formation dans 9 communes choisies prioritairement. Des membres du personnel de tous les CPAS du territoire auraient pu s'inscrire à un de ces 9 modules. Le contenu de chaque module aurait pu être adapté aux demandes des participants. Des contacts directs ont été pris avec tous les CPAS du territoire pour leur présenter l'offre en détail.

Les difficultés principales rencontrées pour arriver à un accord pour la participation à l'action de sensibilisation sont de trois ordres :

- Dégager du personnel déjà très sollicité (voir, par exemple, l'augmentation du travail pour l'accueil des demandeurs du Fonds Mazout), que ce soit dans les « grands » CPAS car le travail prévu devra de toutes façons être réalisé au retour de la formation, ou dans les « petits » CPAS où le nombre restreint de membres du personnel (3 personnes parfois) ne permet pas de faire autre chose.
- Cette offre de cette formation-sensibilisation arrive parmi d'autres : souvent, les responsables et les travailleurs ne sont pas convaincus qu'il s'agit d'une priorité pour leur service ni pour eux-mêmes ; de plus, arrivant par un canal inhabituel, cette formation n'est pas mise sur le même pied que les autres, elle apparaît moins légitime, peut-être moins crédible.
- Souvent, l'analphabétisme ou l'illettrisme ne sont pas des notions claires pour les responsables : cela ne concernerait que les étrangers ; ce n'est pas l'obstacle principal pour les personnes qui lisent ou écrivent mal ; etc.
- Certains CPAS ont aussi proposé d'organiser cette sensibilisation pour des catégories de travailleurs qui ne rentrent pas les priorités définies : aide-familiales, travailleurs d'asbl partenaires du CPAS, etc. Si nous considérons que la sensibilisation de ceux-ci est aussi nécessaire, les moyens disponibles dans le cadre de la Convention ne permettent pas de tout faire ; dans un premier temps nous avons donc décidé de maintenir les publics cibles prioritaires et d'attendre avant d'organiser des modules pour les autres publics...

Par contre, l'offre a rencontré souvent un bon accueil dans les services d'insertion socioprofessionnelle :

- L'orientation des personnes en difficulté est leur métier et ils demandent une formation pour de nouveaux travailleurs, un approfondissement pour les anciens ou une meilleure connaissance des offres d'alphabétisation...
- Les travailleurs de ces services ont l'habitude de travailler en partenariat avec des organismes extérieurs, certains travaillent sur le territoire de plusieurs communes, généralement ils sont plus mobiles...

Mais, la plupart du temps, ils sont déjà sensibilisés à la problématique et leur participation serait avant tout une amélioration de leur compétence.

Notre objectif est de favoriser la prise en compte des personnes en difficulté avec l'écrit dans des services et par des travailleurs qui ne le font pas aujourd'hui, ou peu. Mieux accueillies, ces personnes pourront oser aborder leurs difficultés. Mieux informées, orientées et accompagnées, elles pourront formuler leur projet de développement personnel et, nous l'espérons, manifester leur souhait de débiter une formation en alphabétisation. Il est donc nécessaire que les services qui accueillent en première ligne les demandeurs, quelle que soit leur éventuelle spécialisation, soient à même de formuler l'hypothèse qu'une personne est en difficulté avec l'écrit. Ils pourront ainsi, d'une part, mieux l'accompagner dans les diverses démarches de sa vie quotidienne – c'est-à-dire être plus efficaces dans le travail d'action sociale – et, d'autre part, – peut-être – l'amener à entamer un parcours qui lui permettra de dépasser ces difficultés.

Dans un deuxième temps, l'objectif de cette sensibilisation est aussi développer, renforcer ou améliorer l'offre de formation en alphabétisation. Les CPAS sont des partenaires utiles voire nécessaires dans cette optique. Ils peuvent contribuer directement et indirectement à atteindre cet

objectif. Il nous semble donc important que cette action de sensibilisation fasse avancer la réflexion à tous les niveaux des CPAS : président, secrétaire, conseillers, assistants sociaux, autres travailleurs...

Cette problématique doit être inscrite au cœur de l'action sociale : mettre en place un service d'insertion là où il n'existe pas réellement, tenir compte des conditions de vie nécessaires pour entamer une formation, améliorer les pratiques d'accueil et d'accompagnement des usagers, etc.

Elle peut aussi sortir de ce cadre et atteindre l'ensemble de la politique communale. Des actions concrètes de prévention de l'analphabétisme, d'accueil et d'accompagnement, d'accès à la formation peuvent être entreprises dans des domaines très divers telles les politiques scolaire, de promotion sociale, culturelle, d'accès à l'information, d'accueil pour les formalités administratives, de mobilité, d'asile, etc.

Les enjeux de cette phase de notre démarche dépassent de loin la seule organisation d'un module de formation-sensibilisation : il s'agit, en fait, d'une action qui vise à insérer la problématique des personnes en difficulté avec l'écrit dans les orientations du CPAS et de la commune.

C'est pourquoi, il nous a semblé important de prendre le temps et d'user l'énergie nécessaire dans cette phase de négociation. Dans certaines communes, c'était le tout début d'une approche de la prise en compte de ces personnes.

Les documents réalisés dans le cadre de cette convention – notamment le « Guide pratique » - ont en général été remarqués par les responsables des CPAS et ont servi utilement dans la présentation de l'action car ils montrent bien le contenu de la formation et les enjeux de celle-ci.

## **L'organisation pratique**

Quand un accord de principe est pris pour l'organisation de l'action dans un CPAS ou pour un groupe de CPAS, il faut maintenant organiser concrètement la formation. Et notamment trouver une ou plusieurs dates qui conviennent aux membres du personnel concerné. Ce n'est pas le plus facile. Les délais entre la décision de principe et la date à laquelle la formation sera réalisée sont presque toujours de plusieurs mois.

Pour les modules de sensibilisation-formation de 10 heures (phase 5), il faut les organiser en ouvrant chacun d'eux à du personnel de plusieurs CPAS : comme expliqué plus haut, il faut maintenir le fonctionnement des services ; seuls les CPAS des 3 grandes villes ont assez de personnel pour organiser des modules dédiés uniquement à leur propre personnel.

Le regroupement des CPAS pour l'organisation des modules dépend de nombreux facteurs liés aux relations existant déjà entre eux ; relations fonctionnelles par projet, relations interpersonnelles entre des travailleurs sociaux ou entre des présidents, plus rarement relations structurelles (qui sont souvent contestées par l'un ou l'autre CPAS pour l'organisation d'une telle action de formation).

De plus, dans la plupart des cas, une fois la date fixée, les membres du personnel doivent s'inscrire à la formation. Même si un nombre très réduit de participants peut être accepté dans un module, il en faut au moins 3 (l'idéal est entre 8 et 15). Et puis, des événements imprévus viennent contrarier la programmation : examens, autres formations prioritaires, grève, maladies (d'inscrits ou d'autres personnes à remplacer), restructuration des services, etc. La programmation a donc sans cesse été modifiée.

## **L'offre d'intervention auprès du personnel des CPAS**

### **Une première offre consiste en une démarche en deux étapes :**

#### **1. La sensibilisation du personnel à la problématique**

La séance de sensibilisation vise à présenter à l'ensemble du personnel concerné la problématique de l'analphabétisme et à susciter sa participation à un module de formation-sensibilisation.

Dans chaque CPAS, le personnel qui sera invité à participer à la démarche a été désigné par la hiérarchie. L'offre est transmise par les services du CPAS.

Selon les CPAS, des modalités très différentes d'information et de sensibilisation ont été mises en place :

- le responsable de projets a pu être invité à présenter l'action au cours d'une réunion d'équipe ou d'une réunion de coordination où des travailleurs de plusieurs CPAS se retrouvent ;
- une séance spécifique de sensibilisation a pu être organisée pour un ou plusieurs CPAS ;
- dans certains cas la séance de sensibilisation n'a pas été nécessaire car les travailleurs concernés étaient des assistants sociaux déjà au fait de la problématique et on a pu directement commencer le module de formation-sensibilisation ;
- dans d'autres cas, la séance de sensibilisation n'a pas été acceptée par la hiérarchie du CPAS et, dans le but de réaliser tout de même l'action, seul le module de formation-sensibilisation a été mis en œuvre.

Dans tous les cas, le responsable de projets a récolté d'une façon ou d'une autre les attentes des travailleurs en ce qui concerne les objectifs et le contenu du module de formation-sensibilisation auquel ils ont été invités à participer.

## **2. Les modules de formation-sensibilisation pour l'amélioration des pratiques**

Au cours du module de formation-sensibilisation, le groupe a travaillé d'une part, les représentations que les participants se font des personnes en difficulté avec l'écrit et des situations que ces personnes vivent, et, d'autre part, les pratiques d'accueil, d'information et d'orientation de ces personnes.

Ce module est, en principe, d'une durée de 10 heures réparties sur 3 demi-journées ; cependant, en fonction de l'expérience issue des premiers modules réalisés au sein des CPAS, il est apparu que, dans certaines conditions, la durée du module pouvait être réduite à une seule journée.

Ainsi, de nombreux assistants sociaux ont déjà une bonne connaissance de la problématique et maîtrisent certaines des bonnes pratiques de relations avec les personnes concernées : dans ces cas, il vaut mieux se concentrer sur les demandes principales des participants qui ont été exprimées lors des phases précédentes ou qui se sont révélées au moment des inscriptions.

Pour les agents d'accueil, travailler les pratiques d'orientation ne présente pas d'intérêt puisque ce n'est pas leur métier ; de plus, une journée de formation semble être une limite pour travailler efficacement sur un tel sujet.

D'autre part, les contraintes de temps nées des nécessités du travail du personnel ou imposées par la hiérarchie limitent souvent la durée du module : pour nous, il n'est cependant pas possible de descendre en dessous d'une journée.

### **Une seconde offre s'articule sur une journée**

Vu les difficultés rencontrées dans de nombreux cas pour l'organisation des deux étapes de la sensibilisation, il a souvent été nécessaire de se contenter d'une seule journée de sensibilisation. Il a semblé préférable de réaliser une intervention, même réduite, plutôt que de devoir renoncer à toute action car on n'aurait pas respecté le Cahier des charges initial.

En raison des réticences de nombreux CPAS à permettre l'organisation en leur sein de la sensibilisation, nous avons (re)contacté la Fédération des CPAS de Wallonie. Dès le début de la mise en œuvre de la Convention, en octobre 2006, nous avons pris contact avec la Fédération des CPAS de Wallonie en vue de bénéficier de leur canal pour la présentation de l'offre aux CPAS. Cela n'avait pas été possible.

Ensuite, nous avons attendu avant d'effectuer de nouvelles démarches de présentation générale de cette formation-sensibilisation. Car les Régionales de Lire et Écrire souhaitaient privilégier une approche individuelle de chaque CPAS et établir une relation de proximité avec leurs responsables. Un des objectifs de l'action étant d'établir une meilleure collaboration entre les CPAS et Lire et Écrire, elles estimaient qu'une publicité trop importante à un niveau wallon nuirait à cet objectif. Il valait mieux agir localement, en prenant en compte les situations particulières.

Mais, devant les difficultés de prise de contact dans beaucoup de CPAS, nous avons repris contact avec la fin 2007 avec la Fédération des CPAS, cette fois avec le service Formation. L'accueil fut tout autre que le précédent. Une nouvelle offre a pu voir le jour.

La Fédération des CPAS ne peut faire de la publicité que pour les actions qu'elle organise elle-même. C'est pourquoi le responsable Formation nous a proposé d'organiser des formations que Lire et Écrire animerait.

L'offre de formation était triple :

- une journée de formation-sensibilisation par province pour les Assistants sociaux ;
- une journée de formation-sensibilisation par province pour les agents d'accueil ;
- la diffusion de la possibilité de formation-sensibilisation pour les aide-familiales : à charge de voir quelles seront les demandes et ce que nous en ferons.

Cette possibilité nous a semblé intéressante à plus d'un titre :

- diffusion d'une publicité par un canal bien utilisé par les CPAS et leurs travailleurs ;
- augmentation de la visibilité et de la crédibilité de l'offre complète de Lire et Écrire ;
- possibilité pour un travailleur intéressé de participer à un module même si sa hiérarchie ne s'est pas engagée dans l'organisation d'une action en direction de son CPAS ;
- participation de la Fédération des CPAS à l'évaluation de l'ensemble de l'action menée dans la Convention.

Concrètement, des journées ont été prévues en octobre-novembre 2008 à Liège, Namur, Mons et Wavre et Libramont.

Cependant, cette offre n'a pas eu beaucoup de succès : seules une journée a pu être organisée à Namur pour les assistants sociaux et une demande a été faite pour les aide-familiales du CPAS de Hélécinne.

Le nombre peu élevé de réponses confirme d'ailleurs le manque d'inscriptions aux offres faites à un ensemble de CPAS (Centre-Mons-Borinage et Luxembourg) faites par Lire et Écrire au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2008. Malgré toutes les difficultés d'organisation ce sont les accords passés avec un ou plusieurs CPAS qui aboutissent à l'organisation de temps de sensibilisation.

De même, si les travailleurs sociaux et les agents d'accueil sont les personnels cibles, les demandes pour d'autres catégories de personnel n'ont pas été repoussées si c'était la seule possibilité de débiter une sensibilisation au sein d'un CPAS. Ainsi, nous avons pu remarquer que la demande pour des aide-familiales était assez forte, car une formation continuée est obligatoire pour cette catégorie de personnel mais les offres de formation sont peu nombreuses.

## Les actions réalisées

### Nombre de groupes de formation-sensibilisation

Régionale	Commune	Groupe de Formation sensibilisation	Total
Brabant wallon	Orp-Jauche, Jodoigne, Hélécine, Ramillies	1	10
	Waterloo	1	
	Ottignies-LLN	1	
	Genappe, Court-St-Etienne	1	
	Rixensart	1	
	Chastre, Incourt, Perwez, Walhain, Grez-Doiceau, Chaumont-Gistoux	1	
	Ittre, Braine-le-Château	1	
	Wavre	1	
	Hélécine	1	
	Villers-la-Ville	1	
Centre Mons Borinage	Le Roeulx	1	11
	Morlanwelz	2	
	Soignies	4	
	Dour	1	
	La Louvière	1	
	Mons	2	
Charleroi Sud Hainaut	Aiseau	1	10
	Courcelles	1	
	Pont-à-Celles	1	
	Charleroi	4	
	Fleurus	1	
	Farciennes, Châtelet	2	
Hainaut occidental	Mouscron	2	7
	Péruwelz, Beloeil	1	
	Ath, Chièvres, Brugelette	1	
	Tournai, Brunehaut	1	
	Silly, Enghien, Flobecq, Ellezelles, Lessines	1	
	Leuze-Ht, Frasne-l-Anvg	1	

Régionale	Commune	Groupe de Formation sensibilisation	Total
Liège-Huy-Waremme	Oupeye	2	14
	Hannut	1	
	Ans, Awans	2	
	Beyne-Heusay, Chaudfontaine, Fléron	2	
	Huy	1	
	Seraing	2	
	Sprimont, Hamoir	1	
	Aywaille, Clavier, Ferrières, Marchin, Modave, Nandrin, Ouffet, Tinlot	1	
	Blegny, Fléron, Tinlot, Welkenraedt	1	
	Faimes, Fexhe-le-haut-Cocher, Hannut, Remicourt, Waremme, Wasseiges	1	
Luxembourg	Arlon	1	4
	Aubange, Habay, Meix-dt-Virton, Musson	1	
	Durbuy, Houffalize, Chiny, Martelange, Tintigny, Fauvillers, Marche-Fam., Libramont, Bertrix, Florenville	2	
Namur	Beauraing	1	14
	Bièvre, Gedinne, Vresse	1	
	Fosses	1	
	Gembloux	1	
	Mettet	1	
	Sombreffe	1	
	Ciney	1	
	Florennes, Walcourt	1	
	Namur	5	
Province	1		
Verviers	Verviers	3	7
	Malmedy, Waimes, Spa, Trois-Ponts, Theux	1	
	Plombières, Welkenraedt, Thimister, Baelen, Herve, Limbourg	1	
	Dison	1	
	Spa	1	
<b>TOTAL</b>			<b>77</b>

Le tableau indique le nombre de groupes de formation-sensibilisation réalisés au cours de la mise en œuvre de la convention soit 77.

Pour chaque groupe, est indiquée la commune où travaillent les participants à ce groupe de formation. Soit tous les participants sont issus du même CPAS, soit ils proviennent des CPAS de plusieurs communes.

Chacun des groupes comptabilisés aura suivi une formation-sensibilisation de 1 à 2 journées au total, (réparties sur des demi-journées ou des journées entières) suivant l'accord passé avec les responsables des CPAS concernés.

Quelques groupes n'ont participé qu'à une séance d'une demi-journée. Soit parce que les responsables de leurs CPAS n'ont pas accepté d'ouvrir un temps plus long pour cette formation. Vu les difficultés de convaincre les responsables des CPAS, ces groupes ont aussi été comptabilisés dans les totaux. Un autre motif de réduction est le degré de sensibilisation déjà acquis par les participants : pour certains, il s'agissait d'un complément à une compétence déjà acquise ; pour d'autres, il a fallu répondre à une demande spécifique ne nécessitant pas un temps plus long.

La plupart des groupes ont accueilli des agents des CPAS exerçant diverses fonctions; mais dans la toute grande majorité, il s'agissait de travailleurs sociaux.

Pour certains groupes, c'est toute une équipe qui a participé ; et même dans certains petits CPAS, tout le personnel, y compris parfois le président, qui était preneur.

D'autres groupes ont été ouverts uniquement aux aides familiales (61 participantes).

Le nombre de participants par groupe est très variable : de 5 à 20.

Le nombre de groupes réalisés dépend essentiellement de l'accord donné par les autorités du CPAS et du choix collectif et individuel (ainsi que de leur temps disponible pour la formation) des membres du personnel car l'offre a été largement diffusée (voir par ailleurs) et elle était totalement adaptable.

L'offre de formation ouverte à des travailleurs de tous les CPAS d'une sous-région a montré ses limites : que ce soit dans le Luxembourg, en Centre-Mons-Borinage ou l'offre faite via la Fédération des CPAS wallons, le nombre d'inscription a été très réduit.

Ce sont les accords passés avec un CPAS ou un service d'un CPAS qui ont porté leurs fruits malgré les difficultés d'organiser ces formations. Le choix dépend soit d'une volonté politique d'accorder de l'importance à la problématique des personnes infrascolarisées, soit à la force de conviction d'un responsable de service ou d'équipe qui entraîne la participation de ses collègues.

Remarquons aussi que diverses séances de formation-sensibilisation programmées au cours du dernier trimestre 2008 ont été reportées par les CPAS concernés pour des raisons diverses et devraient être réalisées dans le courant de l'année 2009

Le nombre total de communes concernées est le suivant :

	Brabant Wallon	Centre Mons Borinage	Charleroi Sud Hainaut	Hainaut Occidental	Liège Huy Waremme	Luxembourg	Namur	Verviers	<i>Total</i>
Nombre de communes concernées	19	8	7	13	25	14	16	12	<b>114</b>
Nombre de communes du territoire	27	25	21	23	55	20	44	38	<b>253</b>
Pourcentage de communes concernées	<b>70,37%</b>	<b>32,00%</b>	<b>33.33%</b>	<b>56.52%</b>	<b>45,45%</b>	<b>70,00%</b>	<b>36,36%</b>	<b>31,58%</b>	<b>45.06%</b>

Province	Commune	Nombre de participants	Total
Brabant Wallon	Braine-le-Château	6	<b>117</b>
	Chastres	5	
	Chaumont-Gistoux	2	
	Court-Saint-Etienne	2	
	Genappe	7	
	Grez-Doiceau	3	
	Hélocine	13	
	Incourt	1	
	Ittre	2	
	Jodoigne	1	
	Orp-Jauche	8	
	Ottignies-LLN	10	
	Perwez	1	
	Ramillies	4	
	Rixensart	10	
	Villers-la-Ville	5	
	Walhain	13	
	Waterloo	10	
Wavre	14		

Province	Commune	Nombre de participants	Total
<b>Hainaut</b>			
Centre-Mons-Borinage	Boussu	3	<b>79</b>
	Colfontaine	4	
	Dour	?	
	La Louvière	9	
	Le Roeulx	50	
	Morlanwelz		
	Soignies	13	
Mons			
Charleroi-Sud Hainaut	Charleroi	33	<b>84</b>
	Châtelet	10	
	Courcelles	9	
	Erquelinnes	1	
	Farciennes	10	
	Fleurus	12	
	Pont-à-Celles	9	
Hainaut occidental	Ath	17	<b>107</b>
	Beloeil	1	
	Brugelette	2	
	Brunehaut	3	
	Chièvres	1	
	Comines	4	
	Enghien	1	
	Flobecq	1	
	Lessines	4	
	Leuze-en-Hainaut	1	
	Mouscron	31	
	Péruwelz	7	
	Tournai	34	

Province	Commune	Nombre de participants	Total
<b>Liège</b>			
Liège-Huy-Waremme	Ans	32	<b>131</b>
	Awans		
	Aywaille	13	
	Clavier		
	Ferrières		
	Marchin		
	Modave		
	Nandrin		
	Ouffet		
	Tinlot		
	Beyne-Heusay	32	
	Chaufontaine		
	Fléron		
	Blégny	6	
	Tinlot		
	Fléron		
	Welkenraedt		
	Faimés	12	
	Fexhe-le-Haut-Clocher		
	Hannut		
Remicourt			
Waremme			
Wasseiges			
Hamoir	11		
Sprimont			
Hannut	5		
Oupeye	20		
Seraing	0		

Province	Commune	Nombre de participants	Total
Verviers	Baelen	3	<b>129</b>
	Dison	8	
	Herve	20	
	Limbourg	2	
	Malmedy	8	
	Pepinster	2	
	Plombières	4	
	Spa	12	
	Theux	3	
	Thimister	3	
	Trois-Ponts	1	
	Verviers	55	
	Waimes	2	
	Welkenraedt	6	

Province	Commune	Nombre de participants	Total
Luxembourg	Arlon	13	44
	Aubange	8	
	Bertrix	1	
	Chiny	1	
	Durbuy	1	
	Fauvillers	1	
	Florenville	1	
	Habay	1	
	Houffalize	1	
	Integra+	1	
	Libramont	2	
	Marche-en-Famenne	2	
	Martelange	1	
	Meix-devant-Virton	2	
	Musson	5	
	Tintigny	1	
	Virton	2	

Province	Commune	Nombre de participants	Total
Namur	Beauraing	6	<b>167</b>
	Bièvre		
	Gedinne	15	
	Vresse		
	Ciney	10	
	Florennes		
	Walcourt	12	
	Fosses-la-Ville	14	
	Gembloux	13	
	Mettet	9	
	Namur	80	
Sombreffe	8		
<b>Nombre total</b>		<b>858</b>	

Le nombre total de communes représentées par au moins une personne dans un groupe de formation-sensibilisation s'élève à 112, soit 44,27 % des 253 communes francophones de Wallonie.

Le nombre de communes représentées dans chaque groupe de formation est aussi très variable : de 1 à 8.

Ce tableau donne une première approche de ce qui pourrait être la base de l'évaluation de l'action. A savoir le taux de pénétration de la sensibilisation du personnel des CPAS à l'accueil, l'information, l'orientation des personnes en difficulté avec l'écrit, de telle sorte que l'on puisse dire que les services concernés des CPAS sont mieux à même de prendre en compte ce public dans les orientations et l'organisation de leurs actions.

Tous les CPAS de Wallonie ont été contactés par plusieurs canaux : par courrier postal ou par courriel dans un premier temps ; par tentative de contact direct avec un responsable – téléphone ou visite - dans un deuxième temps. En cas de non réponse, ces contacts individualisés ont été répétés une ou plusieurs fois suivant l'accueil reçu (fin de non-recevoir, report de contact, de rendez-vous ou d'examen de la demande, renvoi à une autre personne, etc.).

Tous les CPAS ont donc reçu l'offre de sensibilisation explicitée. Cette offre était adaptable aussi bien dans sa forme et ses modalités que dans son contenu et les dates pouvaient être choisies avec beaucoup de souplesse.

### Nombre de participants

	Brabant Wallon	Centre Mons Borinage	Charleroi Sud Hainaut	Hainaut Occidental	Liège Huy Waremme	Luxembourg	Namur	Verviers	<i>Total</i>
Nombre de participants	<b>117</b>	<b>79</b>	<b>84</b>	<b>107</b>	<b>131</b>	<b>44</b>	<b>167</b>	<b>129</b>	<b>858</b>

Le nombre de participants à ces modules de formation-sensibilisation s'élève donc à 806. Ce nombre est à mettre en relation avec le nombre cible estimé au début de l'action à un maximum de 1.000 participants, compte tenu des moyens disponibles.

Ce nombre n'est cependant pas suffisamment significatif. Il faut en effet l'affiner par une analyse sur base de critères qualitatifs, à savoir par exemple :

- le nombre de travailleurs sociaux du CPAS en contact avec le public potentiellement infrascolarisé ;
- le nombre de travailleurs de ce CPAS ayant participé à la formation-sensibilisation ;
- la fonction, le service, l'importance de ces participants dans la structure du CPAS ;
- les motifs pour lesquels d'autres travailleurs n'ont pas participé à cette formation-sensibilisation ;
- la place de l'alphabétisation dans les orientations de la politique du CPAS ;
- les actions passées, en cours et en projet en rapport avec le public infrascolarisé ;
- la sensibilisation déjà acquise des travailleurs du CPAS ;
- etc.

Il faut donc relativiser les chiffres bruts. Par exemple :

- En Centre-Mons-Borinage, sur les 70 participants de 6 CPAS, on compte 50 aides-familiales de 3 CPAS.
- Dans le Luxembourg, 44 participants proviennent de 16 CPAS ; 13 travaillent dans le seul CPAS d'Arlon ; si un CPAS comptant 3 assistants sociaux à mi-temps délègue une personne pendant une journée, c'est évidemment important.

L'analyse doit donc se faire pour chaque CPAS en analysant la participation en fonction des résultats concrets de la prise en compte des personnes en difficulté avec l'écrit par le CPAS.

## **Évaluation de l'action au sein des CPAS**

### **Évaluation de la formation-sensibilisation par les participants**

Une évaluation a été réalisée avec les participants en fin de chaque séance de sensibilisation.

Ces évaluations écrites ou orales faites « à chaud » marquent la satisfaction de la toute grande majorité des participants quant à la formation-sensibilisation.

L'analyse des premières évaluations nous a permis de mieux cerner les démarches à proposer aux participants en l'adaptant aux situations et aux publics rencontrés par les agents des CPAS. Ainsi les compétences en matière d'accueil sont souvent déjà acquises individuellement par les assistants sociaux et il faut plutôt travailler à partir des représentations qu'ils ont des personnes illettrées et des situations que celles-ci vivent au quotidien.

Par contre, l'accueil est un domaine à travailler d'une part avec les agents d'accueil pour les comportements et attitudes qu'ils peuvent développer, mais aussi avec les responsables des CPAS en vue de mettre en évidence les caractéristiques des systèmes mis en place. La recherche de la sécurité ou d'une efficacité dans la gestion des entrées d'un grand nombre de personnes nuisent parfois à la qualité de la relation à développer dans l'accueil des personnes fragilisées.

Ceci dit, la compilation des avis individuels exprimés par les participants ne nous semble pas d'une grande utilité en raison de la diversité des formules et du contenu des modules organisés. Contrairement aux actions menées au sein du Forem Conseil, les séances de formation-sensibilisation à destination du personnel des CPAS ont été organisées « à la carte ». Pour pouvoir analyser les réponses, il aurait fallu croiser celles-ci avec l'organisation, le contenu et les méthodes mis en œuvre pour chaque groupe, ce qui aurait pris trop de temps par rapport à celui disponible.

### **Évaluation de l'amélioration des pratiques dans les CPAS**

La formation-sensibilisation développée dans les séances ne vise pas à résoudre des problèmes précis, même si toute l'équipe du CPAS est réunie dans le même module. Il s'agit d'un temps de formation au cours duquel on prend du recul par rapport à son vécu quotidien.

Une évaluation de l'impact de la formation sur les pratiques nécessite de prendre un temps pour cette évaluation quelques semaines ou mois après le moment de formation. Il faut que, soit individuellement, ou mieux, en équipe, les participants aient pu réfléchir à leurs pratiques et à ce qu'ils peuvent améliorer ou modifier.

C'est pourquoi, une demi-journée était prévue à l'étape 6 de la démarche. Il est cependant vite apparu impensable d'encore demander du temps aux membres du personnel des CPAS en plus de celui qu'ils avaient déjà consacré à la formation proprement dite.

Un questionnaire ne semble pas non plus adéquat pour recueillir des informations à ce sujet. Un questionnaire d'évaluation, tel celui utilisé pour le Forem Conseil, à remplir rapidement, ne permet de recueillir que des informations très simples. Or les situations des CPAS sont tellement différentes et les situations des participants tellement disparates, qu'il n'apparaît pas pertinent de rechercher des informations globales couvrant tous les CPAS.

Il nous semble bien plus pertinent de travailler au cas par cas et de tenter de cerner au mieux comment chaque CPAS, compte tenu des caractéristiques qui lui sont propres (liées autant aux habitants de la commune qu'à l'orientation et à l'organisation de l'institution) prend en compte les personnes infrascolarisées.

### **Radioscopie de la sensibilisation à la problématique de l'alphabétisation dans chaque commune**

La formule qui nous semble la plus intéressante est de réaliser une « radioscopie » de l'état de la prise en compte des personnes infrascolarisées dans chaque CPAS, et au delà dans chaque commune, à partir de la récolte de certains indicateurs, par exemple :

- les caractéristiques de la population qui indiquent une possibilité plus grande de trouver des personnes en difficulté avec l'écrit (déjà recueillies par le Comité de pilotage sur l'alphabétisation et publiés dans les États annuels des lieux de l'alphabétisation) ;
- l'offre d'alphabétisation (déjà recueillie par l'enquête annuelle de Lire et Écrire) ;
- les orientations des politiques au niveau communal et les actions menées dans divers domaines pour la prise en compte des personnes en difficulté avec l'écrit : accueil, information, accompagnement dans les services communaux, organisation de services d'insertion socioprofessionnelle, écrivain public, accessibilité des activités culturelles, soutien à la formation, école de devoirs et autres actions de soutien dans les écoles fondamentales, etc. ;
- les actions de formation-sensibilisation menées au sein des CPAS depuis quelques années ;
- personnes/fonctions sensibilisées ;
- Etc.

Même si on décidait de ne prendre qu'une partie de ces éléments, le temps de travail nécessaire à cette réalisation implique des moyens qui n'étaient pas disponibles dans la Convention. Les données recueillies par les responsables de projets engagés dans le cadre de la Convention sont encore trop parcellaires que pour pouvoir faire l'objet d'une publication. C'est une piste à suivre pour le futur.

## D. Poursuite de l'action

### Le Forem

La formation-sensibilisation des Conseillers du Forem Conseil a été effectuée. Il faut en finaliser l'évaluation.

Il faudrait envisager d'autres modalités pour une action de sensibilisation des autres membres du personnel des trois entités du Forem (Conseil, Formation et Support) à la problématique des personnes en difficulté avec l'écrit. Ce qui irait de pair avec la pérennisation de cette sensibilisation :

- insertion dans la formation initiale et continuée des conseillers et formateurs du Forem (notamment en raison de la rotation importante du personnel) ;
- diffusion régulière d'informations vers le personnel à propos de la problématique par divers moyens de communication (site web, courriels, vidéo, prospectus et autres).

Étudier les propositions issues de l'évaluation de l'action afin de mettre en œuvre le plus pertinentes.

Pour ces trois sujets, une concertation entre le Forem et Lire et Écrire semble nécessaire.

### Les CPAS

La sensibilisation des assistants sociaux et agents d'accueil des CPAS est loin d'être terminée. Il est donc indispensable de dégager des moyens à cet effet

L'expérience a montré que les offres doivent être négociées avec chaque CPAS en particulier ou avec plusieurs CPAS qui veulent travailler ensemble. C'est une action de longue haleine.

Il faut prévoir du temps et des compétences de négociateur pour arriver à mettre sur pied des modules de formation-sensibilisation.

L'offre de sensibilisation doit être diversifiée : à côté de la formation-sensibilisation, qui doit proposer des modules très souples et adaptables à différentes demandes, d'autres supports devraient être élaborés pour toucher le personnel des CPAS.

### Lire et Écrire et les opérateurs de l'alphabétisation

Les évaluations de cette action ont montré que des améliorations des pratiques de Lire et Écrire devaient être envisagées.

L'offre d'alphabétisation (contenu, méthodologie, organisation, informations pratiques) devrait être présentée de manière plus claire, plus précise et mise à jour plus régulièrement pour être facilement compréhensible et utilisable par d'autres acteurs de l'insertion sociale et professionnelle.

La diffusion des informations devrait être améliorée pour atteindre les personnes chargées d'orientation et arriver aux moments adéquats.

L'offre d'alphabétisation devrait être augmentée dans certaines sous-régions et être adaptée aux besoins dans d'autres.

Le partenariat entre les opérateurs d'alphabétisation et les personnes chargées de l'orientation en insertion sociale et professionnelle devrait être développé et être permanent.

Diverses suggestions ont été émises notamment par les conseillers du Forem : celles-ci peuvent servir de base à la réflexion sur ces sujets.

## **Autres secteurs où la sensibilisation est à développer**

Les actions menées dans le cadre de cette Convention ont été entendues par d'autres services publics et Lire et Écrire a été sollicité pour y organiser le même type de sensibilisation ; des actions ont déjà débuté à l'Onem, dans les régies de quartier, dans des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale...

Par extension, l'expertise de Lire et Écrire est aussi sollicitée pour la réflexion de certains services publics sur des modifications de pratiques : Office de la Naissance et de l'Enfance, Service public fédéral de l'Égalité des chances, etc.

D'autres services au public non marchands souhaitent aussi des actions de sensibilisation : syndicats, maisons médicales, maisons de repos et de soins, etc.

L'action menée incite aussi Lire et Écrire à envisager cette action dans d'autres secteurs en contact avec le public : poste, banques, secteur culturel, écoles, etc.

## **Démarches d'animation et outils de sensibilisation**

La mise en œuvre de la Convention a amené Lire et Écrire à développer des démarches diversifiées d'animation pour la sensibilisation de personnes aux fonctions très différentes. Cette expertise accumulée par les responsables de projets sera mise en forme pour être diffusée auprès de tous les acteurs de cette sensibilisation. Des fiches d'animation constitueront ainsi une bibliothèque demandée.

Cette recherche de démarches adaptées à différents publics devra être poursuivie.

Les outils créés ou utilisés pour la réalisation de cette Convention ont rencontré un franc succès bien au delà des participants aux groupes de formation. Ainsi le prospectus à diffuser aux personnes en difficulté avec l'écrit a déjà dû être réédité. Les autres publications sont en rupture de stock et devront être rééditées.

En fonction des conclusions tirées pour la continuation de la sensibilisation au sein du Forem et des CPAS de nouveaux outils devront être créés : affiches, prospectus, vidéos, diffusion via le web, etc. Il faudra trouver les moyens à cet effet.

## E. Bilan et perspectives

Si nous prenons en compte l'ensemble des actions menées dans le cadre de la convention, les constats qui résultent de cette action pilote et de l'évaluation sont les suivants :

- les actions menées ont permis aux agents du Forem et des CPAS participant à la formation de prendre connaissance et conscience des réalités de l'illettrisme, de cerner des solutions et des pistes possibles de remédiation. Il s'agit dès lors d'une véritable prise en compte des besoins des personnes, ceci afin de mettre en place des actions qui les concernent directement ;
- par l'intermédiaire de cette convention, les participants ont pu acquérir une vision claire du paysage du secteur de l'alphabétisation, ce qui améliore l'orientation des personnes, accroît l'efficacité de l'offre de formation qui leur est faite et destinée ;
- par le biais de la formation, les participants ont pu mesurer la pertinence de mettre en place des procédures d'accueil spécifiques à destination des publics les plus fragilisés que sont les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Des changements de pratiques voient peu à peu le jour ;
- les outils et méthodes acquis durant la formation/sensibilisation ont permis de développer des stratégies d'accueil et d'orientation pouvant être étendues à l'ensemble des publics. Des liens ont été établis avec les formations antérieures suivies par les participant(e)s. Il a été fait appel à leur expertise ;
- il est crucial de poursuivre les actions au-delà du PST3, ceci afin de mettre en place une action cohérente et continue sur le long terme.

Conformément à la philosophie du Plan Stratégique transversal Nr3, de manière fondamentale, l'action a permis de garantir, aux bénéficiaires finaux, les publics en difficultés de lecture et d'écriture, la (re)conquête du droit à l'information, ceci afin que puissent être opérées des orientations librement choisies en fonction des parcours, besoins et projets des personnes.

Bien avant l'action première de formation, il est essentiel de mettre en place des stratégies de sensibilisation visant à faire émerger la demande de formation et à prendre en compte les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Avant de mettre en place des dispositifs de formation, il faut créer des conditions pour que la demande en alphabétisation puisse s'exprimer et émerger. Il est donc indispensable de développer conjointement une action de sensibilisation et une offre de formation. Ces deux types d'action sont indissociables et complémentaires, la première permettant à l'autre de trouver son ancrage.

Un travail « de proximité » avec les relais publics, le développement d'une stratégie de sensibilisation au plan local, la coordination de l'ensemble des actions de formation et de sensibilisation, sur l'ensemble de la Région wallonne, constituent un appui fondamental à l'orientation, l'accueil, l'accompagnement des publics. Ce processus participe au développement d'une véritable politique d'égalité des chances à destination de ce public particulièrement fragilisé que sont les personnes en difficultés de lecture et d'écriture.

Dans un cadre futur, les actions proposées devraient rencontrer l'objectif de permettre aux personnes en situation d'illettrisme d'avoir accès aux différents services proposés par des institutions privées ou publiques afin de bénéficier d'un accompagnement et d'une orientation ciblés.

Pour ce faire, il y a lieu de :

- poursuivre les actions initiées dans le cadre de la convention 2006-2008 ;
- prospecter et développer de nouvelles stratégies de sensibilisation à destination des relais publics ou privés ;
- développer l'ensemble de l'action sur tout le territoire wallon, de manière transversale en tenant compte des besoins des publics et du bassin sous-régional.

Par « *nouvelles stratégies de sensibilisation* », on entend :

- la recherche et la prospection de nouvelles actions à destination de relais publics et privés concernés par l'alphabétisation et susceptibles de toucher les publics en difficultés de lecture et d'écriture, notamment :
  - les fonctionnaires wallons (logement, mobilité, médiation, endettement) ;
  - les services d'aides familiales ;
  - les communes et provinces (médiateurs communaux, enseignement, petite enfance, personnel communal, zones de polices, centres culturels...) ;
  - les opérateurs « associatifs » (les régies des quartiers, les EFT et OISP, les services de lutte contre l'endettement, les opérateurs et réseaux luttant contre la pauvreté) ;
- la négociation d'un plan spécifique de sensibilisation avec ces organismes ainsi que des procédures d'évaluation ponctuelles favorisant un ajustement ;
- la transmission de l'information sur l'offre de formation de manière systématique (lettre électronique, site...) ;
- à terme, l'inscription de ces actions de sensibilisation/formation dans l'offre de formation de ces organismes publics, la création et la mise en place d'une offre de formation continuée et commune ;
- la sensibilisation directe des publics usagers de ces institutions ;
- l'appui à la mise en place d'actions spécifiques à destination du public.

Par la « *continuité et le lancement de nouvelles actions* » à destination du Forem et des CPAS<sup>1</sup>, on entend :

- la négociation d'un plan de sensibilisation spécifique avec ces organismes ainsi que des procédures d'évaluation ponctuelles favorisant un ajustement ;
- la transmission de l'information sur l'offre de formation de manière systématique (lettre électronique, site...) ;
- l'appui à la mise en place d'actions spécifiques à destination du public ;
- le recyclage et la formation de base du personnel ;
- à terme, l'inscription de ces actions de sensibilisation/formation dans l'offre de formation de ces organismes publics, la création et la mise en place d'une offre de formation continuée et commune ;
- le lancement et la poursuite de nouvelles actions résultant de la convention 2006-2008, en touchant notamment d'autres catégories de personnel en contact avec le public et en adaptant la sensibilisation à leurs demandes et besoins ;
- la sensibilisation directe des publics usagers de ces institutions.

De plus, dans ces deux axes, il y a lieu de favoriser :

- la création d'outils ;
- la participation à des événements publics ;
- la formation et le soutien des responsables de projet en sensibilisation de Lire et Écrire.

---

<sup>1</sup> A ce jour, l'action menée avec les CPAS ne concerne que 44% d'entre eux. L'expérience démontre, en effet, qu'il est nécessaire de procéder à une offre de service continue compte tenu de leur mission spécifique.

En dehors de cette action spécifique, il n'est pas inutile de rappeler qu'il est indispensable que soient pérennisées sur le long terme les actions de sensibilisation.

En effet, l'approche de la problématique de l'analphabétisme ne peut se limiter à une vision liée exclusivement à la formation où l'enseignement, elle doit intégrer dans un contexte plus large.

Les personnes en difficultés de lecture et d'écriture n'ont pas directement accès à l'offre de formation.

Par ailleurs, bon nombre de citoyens méconnaissent les réalités et les spécificités de l'illettrisme. Il est donc indispensable de renforcer le développement d'actions de sensibilisation, de mise en réseau, de prise en compte des personnes dans toutes les sphères de la société en amont et en aval de l'offre de formation.

Il s'agit, notamment de prendre en compte le projet des publics en situation d'illettrisme, directement ou par l'intermédiaire des agents relais, ceci afin d'accueillir, d'accompagner et d'orienter au mieux les personnes de manière à garantir l'exercice des droits fondamentaux.

Dans ce cadre, la mise en place de dispositifs territoriaux rassemblant une diversité d'acteurs concernés dans leur offre de services par l'illettrisme d'une partie de la population prend ici tout son sens. Les enjeux sont de plusieurs ordres : une modulation des politiques menées à l'échelle wallonne ou communautaire en tenant compte des spécificités locales et sous-régionales ; la coordination des actions réalisées à l'échelle d'un territoire ; une écoute et une réponse adaptée aux besoins détectés par les acteurs de proximité ; le débat sur des questions prioritaires qui traversent une sous-région.

Par ailleurs, pour faire émerger la demande d'entrée en formation, des publics belges en particulier, il est nécessaire de développer une politique d'alphabétisation cohérente et adaptée aux réalités de terrain. En milieu rural comme en milieu urbain, faire émerger la demande de formation implique un travail de sensibilisation, de prospection et de conception d'une offre de formation adaptée aux publics qui en sont les plus éloignés : toucher les publics demande beaucoup de temps, il ne s'agit pas d'imposer une offre de formation clé sur porte ni de faire simplement de la sensibilisation.

Lire et Écrire demande des moyens structurels suffisants pour soutenir les opérateurs alpha dans l'ensemble de leurs actions spécifiques et intégrées. Au-delà des moyens dédiés à la formation, nous demandons des moyens pour réaliser, renforcer et développer :

- en amont de la formation :
  - le travail de sensibilisation et d'information de l'opinion publique, des partenaires publics et associatifs, des employeurs, des partenaires sociaux... ;
  - le travail de mise en réseau et de développement de partenariats ;
  - le travail d'émergence de la demande d'entrée en formation ;
- en aval de la formation :
  - l'accompagnement des personnes à la sortie de l'alpha en vue de leur permettre de s'inscrire effectivement dans les processus qu'elles auront choisis.

C'est de cette manière que l'on répondra aux prescrits du Gouvernement wallon qui s'est fixé pour objectif de favoriser l'égalité des chances par une politique de discrimination positive afin que chacun puisse avoir accès à un logement, à un emploi, à la meilleure santé possible... autant de droits garantis par l'article 23 de la Constitution. La Constitution garantit, en effet, pour tous et toutes l'accès aux droits fondamentaux que sont : le droit à un revenu digne, le droit à la protection de la santé et de l'aide sociale, le droit à un logement décent, le droit au travail, le droit à l'éducation et la formation, le droit à l'épanouissement culturel et social. Ainsi, en application du principe du service universel, le Gouvernement souligne aussi que tout citoyen doit pouvoir accéder à l'ensemble des services publics wallons au sens large du terme.

## Annexe :

### **1. Convention entre la Région wallonne et l'asbl Lire et Écrire en Wallonie visant la sensibilisation et la formation du personnel des CPAS et du Forem pour l'accueil et l'orientation en formation d'alphabétisation des demandeurs d'emploi infra scolarisés**

Entre d'une part la Région wallonne, représentée par Marc Tarabella, Ministre de la Formation professionnelle dont le cabinet est situé 4, Rue des Brigades d'Irlande à 5100 Jambes,

*ci-après dénommée « la Région »,*

et d'autre part,

l'asbl Lire et Écrire en Wallonie dont le siège est établi à la Rue Saint-Nicolas, 2 à 5000 Namur, représentée par Anne-Hélène Lulling, Directrice,

*ci-après dénommé « le Contractant ».*

*Il est convenu ce qui suit :*

#### **Préambule**

La présente convention et le cahier des charges qui y est annexé répondent à « l'axe 4-action 4 » du Plan stratégique n°3 - Inclusion Sociale (PST3) de la Région wallonne (2006-2008) qui vise à lutter contre l'analphabétisme.

Selon la définition de l'Unesco (1958), «est analphabète, toute personne incapable de lire et d'écrire, en le comprenant, un exposé bref et simple de faits en rapport avec la vie quotidienne ». Aujourd'hui en Communauté française Wallonie-Bruxelles, l'indicateur de référence pour quantifier les adultes ne maîtrisant pas ou insuffisamment l'écrit est le fait de ne pas disposer au moins du diplôme primaire (Certificat d'études de base – CEB).

La Région wallonne se doit de développer une politique d'égalité des chances visant à combattre toute forme de discrimination, notamment vis-à-vis des personnes qui éprouvent des difficultés face à l'écriture et à la lecture, tant dans leur vie privée que dans leurs obligations publiques.

Le Ministre de la Formation est particulièrement attentif au développement de l'autonomie des citoyens en difficultés de lecture et d'écriture, via le développement de l'offre de formation en alphabétisation. En effet, si l'illettrisme est, de manière générale, un obstacle à la communication, cela se marque particulièrement dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle et dans le milieu professionnel qui ressortent de ses compétences.

L'offre de formation aujourd'hui accessible correspond principalement à la demande exprimée. Si l'on veut développer l'offre de formation en alphabétisation, ce développement doit reposer sur une action de sensibilisation. En effet, avant de mettre en place des dispositifs de formation, il faut créer des conditions pour que la demande de formation en alphabétisation puisse s'exprimer et émerger.

C'est aussi sur base d'une demande qui se sera précisée en termes de besoins, qu'une offre de qualité pourra se construire et répondre au projet des publics qu'elle cible.

C'est pourquoi, une action de sensibilisation repose sur :

- Une sensibilisation de longue haleine, qui permet aux personnes de faire émerger leurs besoins en fonction de leur parcours de vie personnel et professionnel.
- Une sensibilisation et des actions qui permettent aux (ou poussent les) institutions de modifier leurs pratiques pour accueillir et orienter les personnes illettrées.
- Une sensibilisation via des acteurs très variés, tels que le FOREM et les CPAS.
- Une sensibilisation qui débouche sur des partenariats variés, en fonction des lieux d'émergence de la demande d'alphabétisation.

## **Article 1 : Objet de la convention**

La présente convention a pour objectifs la sensibilisation et la formation des travailleurs et décideurs des CPAS et du FOREM (dans ses différentes composantes, y compris les Maisons de l'emploi et les CEFO) en Région wallonne, à la prise en compte, à l'accueil, à l'accompagnement et à l'orientation des publics illettrés.

Les CPAS constituent un acteur privilégié et important à sensibiliser dans la mesure où les publics qu'ils touchent concernent les personnes directement les plus fragilisées parmi lesquelles nous retrouvons des personnes en situation d'illettrisme. Nous devons convaincre les CPAS qu'ils peuvent agir là où ils se trouvent en première ligne avec les personnes illettrées et prendre en compte leurs besoins dans leur cadre professionnel. Les CPAS sont aujourd'hui identifiés comme acteurs, passant de l'aide sociale à l'action sociale.

Le FOREM dans ses différentes composantes constitue également un lieu privilégié à sensibiliser puisque nous retrouvons dans son public des demandeurs d'emplois, de nombreuses personnes non qualifiées ou faiblement qualifiées. Le FOREM dans ses différentes composantes est donc aussi un acteur de première ligne qui peut prendre en compte dans son environnement professionnel, les attentes des personnes illettrées.

L'ensemble des actions de sensibilisation sera mené de manière à stimuler chez les participants une analyse et une réflexion critique autour du phénomène complexe de l'illettrisme.

L'objet visé est double : permettre aux personnes en situation d'illettrisme d'avoir accès aux différents services proposés par ces institutions et de bénéficier d'un accompagnement ou d'une orientation adapté.

Le cahier des charges relatif à la sensibilisation et à la formation du personnel des CPAS et du FOREM est joint à la présente convention et fait partie intégrante de celle-ci.

## **Article 2 : Actions prévues**

Les actions prévues dans la présente convention s'inscrivent dans un plan d'action global de trois ans.

Elles seront réalisées par les huit régionales wallonnes de Lire et Écrire (Lire et Écrire Brabant Wallon, Lire et Écrire Centre Mons Borinage, Lire et Écrire Charleroi Sud Hainaut, Lire et Écrire Hainaut Occidental, Lire et Écrire Liège Huy Waremmes, Lire et Écrire Luxembourg, Lire et Écrire Namur, Lire et Écrire Verviers) sous la coordination et la responsabilité de Lire et Écrire en Wallonie.

Les actions couvertes par la convention sont<sup>2</sup> :

- La conception et la réalisation d'outils de sensibilisation.
- La sensibilisation des responsables des CPAS et du FOREM à la question des personnes illettrées.
- La négociation avec ces responsables de la mise en place du projet.
- La sensibilisation des travailleurs des CPAS et du FOREM à la question des personnes illettrées.
- La réalisation de modules de formation pour une meilleure prise en compte des personnes illettrées par les CPAS et le FOREM (accueil et orientation).
- L'évaluation des actions.

---

<sup>2</sup> Pour une information détaillée, voir le cahier des charges ci-joint.

### **Article 3 : Public**

Cette action de sensibilisation s'adresse :

- aux professionnels désireux d'enrichir leurs pratiques et de prendre en compte les publics en difficulté de lecture et d'écriture ;
- à la ligne hiérarchique décisionnelle au sein des institutions que sont les CPAS et le FOREM.

Soulignons que les bénéficiaires finaux ciblés par la présente offre de services sont composés des demandeurs d'emploi infra scolarisés, les plus éloignés de l'emploi<sup>3</sup>.

### **Article 4 : Durée de la convention**

La convention entre en vigueur le jour de la signature de l'arrêté auquel elle est annexée. Elle couvre les dépenses engagées du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 31 décembre 2008.

### **Article 5 : Comité d'accompagnement**

Un comité d'accompagnement est constitué en vue de superviser le bon déroulement des actions entreprises par le contractant dans l'accomplissement de sa mission telle que définie à l'article 1.

Le comité d'accompagnement sera composé de :

- un(e) représentant(e) de la Ministre ayant la Formation professionnelle dans ses compétences ;
- un(e) représentant(e) de la Division de l'Emploi et de la Formation professionnelle du Ministère de la Région wallonne ;
- au moins un(e) représentant(e) du Contractant.

La présidence est assurée par le (la) représentant(e) du Ministre, la convocation est assurée par le (la) représentant(e) de l'administration et le secrétariat par le (la) représentant(e) du contractant.

Le comité se réunira au moins une fois. Un rapport à propos de l'évolution du projet sera présenté à chacune de ses réunions.

### **Article 6 : Budget**

Le budget convenu pour l'exécution de la présente convention s'élève à **200 000 € (deux cent mille euros)**.

Les dépenses admissibles au titre de la présente convention sont reprises dans le point « budget » du cahier des charges ci-joint.

---

<sup>3</sup> Par "infra scolarisé", il faut entendre :

Des personnes de plus de 18 ans n'ayant jamais été scolarisées ou ayant été peu ou mal scolarisées, que ce soit en Belgique ou à l'étranger. Par peu ou mal scolarisées, on entend scolarisées sans pour autant avoir acquis les socles de compétences des deux premiers cycles de l'enseignement (6-12 ans).

- Soit, pour les personnes scolarisées à l'étranger, maximum 6 ans de scolarité totale, ou que la personne n'ait pas acquis, dans sa langue maternelle, le socle de compétences de la fin du niveau d'enseignement primaire.
- Soit, pour les personnes scolarisées en Belgique, aucun diplôme obtenu, ou le CEB obtenu mais sans que la personne n'ait acquis le socle de compétences pour ce niveau.

Par "demandeur d'emploi" il faut entendre :

Toute personne inscrite au FOREM comme demandeuse d'emploi, quel que soit le moment où elle se situe dans son projet d'insertion socioprofessionnelle. En effet, certaines personnes sont aujourd'hui très loin de la réalité du monde du travail et, donc, de l'insertion socioprofessionnelle, alors qu'elles sont demandeuses d'emploi.

## **Article 7 : Financement et modalité de paiement**

§ 1 La Région procédera à la liquidation de cette somme de la manière suivante :

- a) Une première avance sera accordée dès la signature de l'arrêté sur base d'une déclaration de créance d'un montant de **140.000 € (cent quarante mille euros)**.
  - b) La seconde avance sera accordée sur base :
    - o d'une déclaration de créance d'un montant de **30.000 € (trente mille euros)** établie en trois exemplaires originaux et certifiée sincère et véritable au montant précité (en toutes lettres) ;
    - o d'un rapport d'évaluation intermédiaire approuvé par le Comité d'accompagnement.
  - c) Le solde sera accordé à la fin de l'action sur base :
    - o d'une déclaration de créance d'un montant de **30.000 € (trente mille euros)**. La déclaration de créance est établie en trois exemplaires originaux et certifiée sincère et véritable au montant précité (en toutes lettres).
    - o des pièces justificatives (factures, notes d'honoraire, tickets de caisse accompagnés de la preuve de paiement : extrait de compte, copie du livre-journal) afférentes au montant global de la subvention qui seront examinées par l'administration au siège du Contractant. Lesdites pièces seront numérotées et relevées dans un récapitulatif global, ventilé par poste de dépense.
    - o Le Contractant mettra à disposition de la Région ou de toute personne mandatée par elle, ainsi que de la Cour des Comptes, les documents généraux et comptables nécessaires au contrôle des dépenses.
- du rapport final approuvé par le Comité d'accompagnement.

§ 2 Toute dépense effectuée doit être justifiée selon les règles et modalités qui suivent :

- a) La rémunération et les charges sociales du travailleur au prorata de son affectation à la réalisation de l'objet de la présente convention, après déduction des subventions en personnel (e.a. APE) éventuellement perçues pour le poste du travailleur concerné.
- b) Les frais de fonctionnement directement liés aux prestations du travailleur affecté à la réalisation de l'objet de la présente convention.
- c) Une partie des frais indirects en proportion des prestations effectuées par le travailleur affecté à la réalisation de l'objet de la présente convention, en référence à des prestations globales du Contractant.

## **Article 8 : Dispositions administratives**

Toute correspondance relative à l'exécution de la présente convention, destinée à la Région wallonne est adressée,

*Pour suite utile au :*

Ministère de la Région wallonne – DGEE  
Monsieur Pierre JACQUERIE Inspecteur général  
Direction de la Formation professionnelle  
Place de la Wallonie, 1 Bât II, 4<sup>ème</sup> étage  
5100 Jambes

Pour information à :

Monsieur Tarabella  
Ministre de la Formation  
4, rue des Brigades d'Irlande  
5100 Jambes.

### **Article 9 : Sous-traitance et engagements**

En cas de sous-traitance de certaines actions énumérées à l'article 1, le Contractant reste seul responsable de l'exécution et de la qualité finale des actions.

Une convention devra être dûment établie avec chaque partenaire sous-traitant et approuvée par le Comité d'accompagnement visé à l'article 4. Elle précisera les modalités d'exécution, d'évaluation et de paiement.

Toute dépense effectuée dans le cadre d'une sous-traitance doit être justifiée selon les mêmes règles et modalités que celles exigées auprès du Contractant et énumérées à l'article 7 § 2.

Cependant, en cas d'une dépense relative à un vacataire, elle peut être :

- soit justifiée selon les mêmes règles et modalités que celles exigées auprès du Contractant et énumérées à l'article 7 § 2 ;
- soit, seulement en cas d'impossibilité de répondre au point précédent, justifiée par une note d'honoraire reprenant un montant global établi sur base du nombre de jours prestés et du coût de la prestation journalière à mentionner sur la note d'honoraire.

Le coût de la prestation journalière d'un vacataire ne peut dépasser 620 € HTVA.

La dépense justifiée doit correspondre à la dépense effectivement supportée par le Contractant.

En cas de facturation de prestation ou de service, il est demandé aux sous-traitants d'attester de la non présentation des dépenses dans le cadre d'autres subventions publiques ou assimilées.

Le sous-traitant mettra à la disposition de la Région ou de toute autre personne mandatée par elle, ainsi que de la Cour des Comptes, les documents généraux et comptables nécessaires au contrôle des dépenses.

### **Article 10 : Résiliation**

Chaque partie a la possibilité de résilier unilatéralement la convention moyennant un préavis d'un mois notifié par lettre recommandée à l'autre.

Chacune des parties contractantes peut résilier unilatéralement la convention uniquement en cas de manquement par l'autre à une de ses obligations essentielles.

Préalablement, elle doit mettre l'autre en demeure de remplir ses obligations dans un délai d'un mois par lettre recommandée à la poste.

### **Article 11 : Force majeure**

En cas de force majeure, les obligations contractuelles affectées par l'événement sont suspendues automatiquement pendant la durée effective de l'empêchement.

La partie qui invoque la force majeure est tenue d'annoncer par écrit, aux autres parties, le commencement et la fin de l'événement constitutif de l'empêchement, respectivement dans les huit jours calendrier de l'apparition et de la cessation de celui-ci.

### **Article 12 : Responsabilité de l'auteur du projet**

L'auteur du projet assume seul l'entière responsabilité des erreurs ou des omissions existant dans les documents produits par lui en exécution de la présente convention.

Sa responsabilité n'est en rien atténuée par le fait que la Région a contrôlé et approuvé ces documents.

La responsabilité de la Région ne peut être engagée ni en ce qui concerne les ordres de sous-traitance, ni le contenu des documents produits en application de la présente convention, ni les dommages éventuellement causés aux personnes et aux biens dans ce cadre.

### **Article 13 : Contestation**

Toute contestation qui surgirait entre les parties relativement à l'interprétation et à l'exécution de la présente convention devra, avant d'être soumise à la juridiction compétente, être déférée à une commission de conciliation de trois membres, dont l'un désigné par la Ministre, le second par le contractant et le troisième de commun accord.

Cette commission s'efforcera de concilier les deux parties, après les avoir entendues dans leurs explications.

Au cas où la conciliation ne pourrait se réaliser, il sera expressément attribué compétence aux tribunaux de la juridiction de Namur.

Fait à Jambes en trois exemplaires, le

Pour le Contractant :

Pour la Région :

Anne-Hélène Lulling  
Directrice

Marc Tarabella  
Ministre de la Formation professionnelle

## 2. Questionnaire d'évaluation envoyé aux Conseillers ayant participé au module de formation-sensibilisation

Bonjour,

*Il y a quelque temps, vous avez participé à un module de formation-sensibilisation animé par Lire et Écrire dont le thème était « Accueillir, informer, orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ».*

*Aujourd'hui, nous vous sollicitons pour évaluer l'impact de cette formation sur votre pratique quotidienne et pour envisager des suites éventuelles en termes de formation, d'information, d'action ou de dispositif.*

*L'objectif est, en effet, d'améliorer, si besoin est, les services rendus à tous les publics, y compris les plus fragiles.*

*C'est pourquoi, vos réponses sont nécessaires, comme celles des 653 autres personnes ayant déjà participé à cette formation-sensibilisation.*

*Vos réponses à ce questionnaire seront traitées anonymement par Lire et Écrire et les résultats de cette enquête seront inclus dans un rapport d'évaluation qui sera publié dans trois mois et que vous recevrez.*

*Pour compléter et renvoyer ce questionnaire :*

- cliquez sur l'icône "Répondre à l'expéditeur" à l'adresse [aristide.sensibilisateur@lire-et-ecrire.be](mailto:aristide.sensibilisateur@lire-et-ecrire.be)
- inscrivez vos réponses dans le corps du message ci-dessous
- vous pouvez soit répondre brièvement en cochant uniquement les réponses à choix multiples  
soit, en plus, détailler vos réponses et donner vos commentaires
- n'oubliez pas d'envoyer ce message **AVANT LE JOUR MOIS ANNEE.**

*Merci de votre participation.*

*Nous sommes à votre disposition pour toute information complémentaire.*

**Questionnaire d'évaluation de la formation**

**Des Relais pour l'Alpha**

**par les participants du Forem Conseil**

**Impact de la formation sur les participants**

1. La formation reçue m'a permis de :  
(Remplacez le **O** par une **X** pour une ou plusieurs réponses)
- découvrir l'existence de l'analphabétisme
  - approfondir ma connaissance de cette réalité
  - modifier les idées et les représentations que j'avais de cette réalité
  - mieux détecter les personnes en difficulté avec l'écrit
  - envisager d'autres pratiques pour accueillir, informer et orienter ces personnes
  - conforter les pratiques que j'avais déjà
  - mieux connaître des acteurs de l'alphabétisation
  - autre : *spécifiez* :
2. Depuis la formation, j'ai changé mon comportement avec les personnes en difficulté avec l'écrit  
**OUI – NON** (*Effacez la mauvaise réponse*)
3. Si **OUI**,
- OUI – NON** J'ose aborder la question de l'analphabétisme avec plus de facilité qu'avant  
(ou si le cas se présentait, je le ferais)
- J'ai modifié ma pratique vis-à-vis des personnes en difficulté avec l'écrit
- OUI – NON** pour les accueillir  
**OUI – NON** pour les informer  
**OUI – NON** pour les orienter
- Donnez un exemple de nouvelle pratique :

**Impact de la formation sur les pratiques quotidiennes**

4. Si l'une ou l'autre de ces étapes reste difficile, c'est parce que :
- je n'ose pas aborder la question
  - je ne détecte pas l'analphabétisme chez les personnes qui se présentent à moi
  - je ne parviens pas à les orienter convenablement
  - je n'ai pas de temps suffisant à leur consacrer
  - je pense qu'il n'y a pas de formations adaptées à leurs besoins

- ce n'est pas une priorité
- autres obstacles (*spécifiez*) :

5. Je travaille dans le service suivant :
- CAP     COP     CRE     CDA     CEFO     MDE
  - Accueil     Support technique     Autre : *spécifiez* :

6. Dans mon service, la réalité de l'analphabétisme est prise en compte
- valablement
  - pas du tout
  - nous pourrions mieux faire

Que faudrait-il améliorer ?

*Relations avec les opérateurs d'alphabétisation*

7. Pour l'orientation des personnes en difficulté avec l'écrit, la collaboration avec les opérateurs d'alphabétisation (Lire et Écrire ou autres) est :
- très satisfaisante
  - satisfaisante
  - pas du tout satisfaisante

Que faudrait il améliorer ?

8. L'offre de formation en alphabétisation est-elle suffisante ?  
**OUI – NON**

9. L'offre de formation en alphabétisation correspond-elle aux besoins des personnes ?  
**OUI – NON**

Que faudrait il améliorer ?

*Attentes et propositions*

10. J'ai des attentes complémentaires :

*Exemples : demande d'information, formation, explication, soutien, etc.  
sous forme de documentation, rencontre, séance collective, etc.*

11. Je propose les actions suivantes :

12. Autres suggestions :