

# Une expérience de formation à l'accueil et l'orientation des agents relais du Forem et des CPAS en BW

## Intervenante :

Madame Delphine Charlier  
Responsable de projet à Lire et Écrire Brabant wallon

## A. Introduction

### A.1 Cadre de la formation et objectif

#### **Contexte**

En rédigeant le Plan stratégique transversal « inclusion sociale » (ou communément nommé PST3), la Région wallonne a décidé de soutenir certaines catégories de personnes précarisées, dont les personnes en difficulté de lecture et d'écriture. C'est donc dans le cadre de la Convention PST3 signée avec la Région wallonne que Lire et Ecrire a reçu la mission de sensibiliser et de former les agents des Cpas et du Forem à mieux prendre en compte, accueillir, accompagner et orienter les demandeurs d'emploi infra scolarisés. Cette convention couvre la période de 2006 à 2008.

Ce plan et ses propositions correspondent à l'objectif central que Lire et Ecrire promeut et défend : le droit fondamental de chacun à l'alphabétisation en fonction de son projet et de ses objectifs.

#### **Objectif**

L'objectif est de mieux connaître la problématique, de réfléchir aux pratiques en vue d'améliorer l'accueil, l'adéquation des actions menées, notamment par la prise en compte des difficultés du public, et permettre l'orientation des personnes vers les structures de formation en alphabétisation.

L'action se présente en deux phases. Une phase de sensibilisation et une phase de formation d'une journée et demi de travail.

### A.2 Etat des lieux

Si avec les CPAS le travail est plus lent car il s'agit d'une sensibilisation au « cas par cas » ou plutôt commune par commune, les agents du Forem – SAP (Services aux Particuliers) de la direction régionale du FOREM Conseil de Nivelles et les agents des CEFO ont déjà tous suivi le module de formation. L'organisation s'est d'abord négociée en Comité de Pilotage du Forem, ce qui a ensuite facilité la mise sur pied des formations.

## A. Déroulement

### B.1 L'organisation au sein du FOREM-Conseil et des CEFO

Après une rencontre régionale entre les responsables de Lire et Ecrire Brabant wallon, le responsable du Service aux Particuliers du FOREM Conseil et les responsables des Maisons de l'Emploi et des CEFO, les modalités pratiques de l'action ont été mises sur pied.

D'abord, trois séances de sensibilisation se sont déroulées entre fin décembre 2006 et début 2007. Ensuite, les 99 personnes inscrites aux modules de 10H00 de formation (un jour et demi), ont été réparties en 6 groupes. Ces modules ont eu lieu de février à avril 2007, dans les locaux du FOREM de Nivelles et de Wavre.

Au total, 75 personnes ont été sensibilisées-formées à la problématique de l'illettrisme.

### B.2 Le contenu

Lors des *séances de sensibilisation*, les agents ont été mis en situation concrète d'illettrisme afin d'interpeller à la question des personnes illettrées. Ils ont été informés de la mise en place du dispositif au sein de leur institution. A l'issue de ces séances, chaque travailleur a perçu clairement les objectifs et les enjeux de la formation qu'on lui proposait.

Lors des *modules de formation*, la méthodologie était participative : elle s'appuyait sur les acquis, les expériences et les pratiques du groupe. Formateurs et agents du FOREM et du CEFO ont abordé la question de l'illettrisme en essayant de mieux comprendre ce que cette réalité recouvre, quelle est son ampleur et quelles en sont les causes et les conséquences pour les personnes concernées. La parole était donnée aux apprenants (via la diffusion de vidéos) qui, à travers leurs témoignages, font mieux comprendre aux travailleurs la multiplicité de situations vécues et donc aussi la diversité de leurs attentes en matière de formation et d'accompagnement.

Disposant de références communes pour parler de l'illettrisme, formateurs et participants ont travaillé ensemble sur la manière d'améliorer l'accueil et l'orientation des personnes illettrées. Même si le fil rouge de la formation était maintenu, chaque module a été ré-adapté en fonction des évaluations des modules précédents.

Qu'en ont retiré les participants ? Les participants ont, en grosse majorité, indiqué qu'ils ont une meilleure connaissance du public cible (la souffrance psychologique, les stratégies d'évitement, les efforts pour se débrouiller au quotidien, la dépendance) et des indicateurs de l'illettrisme. Ils estiment qu'ils seront plus attentifs à la problématique et qu'ils pourront mieux la détecter et l'aborder. Il y a moins d'a priori. Une personne a même écrit : « je me suis rendu compte que j'avais souvent du être face à des personnes illettrées ».

La plupart reconnaissent qu'il faut oser en parler avec les personnes concernées, insister s'il y a des doutes et se permettre d'aller plus loin en dédramatisant, en restant naturel et en instaurant un climat de confiance. Ils soulèvent la nécessité de détecter et de guider.

Beaucoup d'agents ont apprécié de recevoir des informations sur L.&E. et ses partenaires à tous niveaux : les missions, les méthodologies, les formations et les conditions d'accueil (tests d'entrées, lieux de formation,...), les limites. Certains vont plus loin en évoquant la rencontre, le contact direct avec des personnes relais (les animateurs sont aussi des formateurs de terrain).

D'autres aspects, plus généraux, ont été mis en évidence par certains participants : l'ouverture d'esprit, la créativité, la liberté, la remise en question mais aussi l'intérêt pour les échanges entre personnes des différents services du Forem dans le cadre de la problématique de

l'illettrisme. Par exemple, on relève : « j'ai apprécié la découverte d'une collègue », « je me suis rendu compte que je ne suis pas seule face à cette problématique : nous sommes plusieurs à chercher des solutions d'aide qui se recoupent ».

Peu de personnes disent n'avoir rien retiré de la formation. Un agent mentionne avoir appris beaucoup au niveau de l'accueil et du repérage mais trop peu concernant l'orientation. Un autre se sent peu concerné professionnellement car son travail est purement administratif (pas de contact direct avec les gens).

## **B. Réflexions**

Nous observons que les objectifs de départ ont été atteints pour la majorité des participants : ils disent avoir une meilleure connaissance du public et pouvoir l'orienter plus facilement. Quand à aborder le sujet avec les personnes concernées après avoir émis l'hypothèse d'une difficulté de lecture et d'écriture, certains ne se sentent pas encore bien outillés.

Quelques semaines après cette formation, les travailleurs de L&E en contact avec les agents ont constaté que les relations de travail sont facilitées. Une meilleure connaissance du travail de chacun mais aussi les contacts interpersonnels qui se sont développés (plusieurs formateurs ont participé) expliquent sans doute ce bénéfice.

Au-delà des objectifs de départ, on constate des bénéfices secondaires plus globaux. Ceux-ci touchent d'une part les agents du FOREM et des CEFO : ils ont expérimenté une autre manière de se parler et ont pu envisager leur travail avec recul et analyse et, d'autre part, les travailleurs de L.&E. qui ont approfondi leur connaissance des ressources des conseillers. Les liens existants se sont renforcés et d'autres se sont créés, entre travailleurs du même service, de services différents, entre agents du Forem et du CEFO, entre conseillers et travailleurs de L.&E.

## **C. Conclusion et pistes pour l'avenir**

L'animation était très pertinente. C'est confirmé par la très bonne participation des agents.

La question se pose sur les bénéfices à long terme tant en ce qui concerne le contenu même de l'action (accueil, orientation) qu'en ce qui touche à la communication à l'interne du FOREM et des CEFO. Comment agir sur la structure pour faciliter le passage des informations afin d'améliorer l'orientation des personnes en difficulté de lecture et d'écriture?

Une dernière phase d'évaluation doit encore avoir lieu auprès des agents qui ont suivi la formation. Nous espérons ainsi récolter des indicateurs sur l'impact de la formation. Nous profiterons de l'occasion pour distribuer une série d'outils aux participants dont le guide pratique « des relais pour l'alpha » ou accueillir, informer, et orienter les personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

Du côté des CPAS, plusieurs d'entre eux se sont montrés intéressés suite au courrier général de présentation qui leur avait été envoyé.

L'action se précise sur l'Est du BW. Les agents d'insertion des CPAS sont très intéressés et la collaboration est dynamique. Deux groupes se dessinent, l'un reprenant des travailleurs sociaux des CPAS de Orp-Jauche, Ramillies, Hélécine (et Jodoigne ?) et l'autre ceux de Chastre, Incourt, Grez-Doiceau, Walhain, Perwez et Chaumont-Gistoux. Des rencontres préalables sont prévues afin de recueillir les attentes des participants pour les formations. Le contenu sera adapté aux réalités de terrain. Les CPAS de Genappe et de Waterloo ont aussi

donné suite aux sollicitations. Mais continuer à sensibiliser les responsables reste primordial pour garantir la légitimité de l'action.

Enfin, nous posons la question de la cohérence de la politique de subsides à court terme. Un des effets de la formation a été l'augmentation du nombre de demandes de cours. Or, Lire et Ecrire BW n'a actuellement pas les moyens de répondre aux besoins qui émergent et la sensibilisation/formation des CPAS n'a pas encore eu lieu !

Il est important de poursuivre aussi la sensibilisation des décideurs politiques en revendiquant des moyens structurels, cohérents et durables.

*Pour Lire et Ecrire BW,  
Delphine Charlier,  
Responsable de projet.*