

Accueil et prise en compte des personnes illettrées : Tendances recueillies en Brabant wallon.

Intervenantes :

Madame Christine Rombaut
Responsable de l'A.L.E. d'Orp-Jauche

Description du contexte :

Prendre en compte, afin de mieux accueillir, informer et orienter les personnes en difficultés de lecture et d'écriture, pour qu'elles puissent jouir pleinement de leurs droits et devoirs de citoyens, sont sans conteste les objectifs poursuivis dans le cadre du projet Equal.

En Brabant wallon, plusieurs partenaires motivés par la question des conditions d'accueil de ces publics se sont réunis en groupes de travail et ont ainsi pu faire part de leurs interrogations.

Dans cette cellule, divers organismes étaient représentés :

- Les ALE (agences locales pour l'emploi)
- Les CPAS
- Le Forem Conseil SRP (service des relations partenariales)
- Les Maisons de l'Emploi
- Les Femmes Prévoyantes Socialistes Bw
- Le Mouvement Ouvrier Chrétien Bw

Chaque partenaire rencontrait dans ses actions respectives, des situations concrètes insatisfaisantes pour identifier et orienter des personnes illettrées

En voici quelques exemples :

- Dans les structures des Maisons de l'Emploi de l'Est du Brabant wallon, on constate qu'une majorité des visiteurs ont au moins obtenu le Certificat de l'enseignement secondaire supérieur. Par contre, on recense dans la région, un taux élevé de personnes dont la qualification ne va pas au-delà du C.E.B (Certificat d'Etudes de Base). Paradoxalement, le mode d'organisation des Maisons de l'Emploi n'est peut-être pas tout à fait adapté aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Le faible taux de fréquentation d'un public peu scolarisé semble appuyer ce constat.
- Au Forem, on constate que parmi les usagers, il y en a probablement certains qui doivent connaître des difficultés de lecture et d'écriture. Les agents du Forem rencontrent des difficultés à les identifier et comme dans d'autres services d'accueil et orientation, à aborder la question sans tabou.
- Dans certains CPAS, la question n'est pas liée seulement au repérage des personnes mais plus dans la manière d'aborder le sujet sans tabou. Le fait de détecter en amont ce problème permettrait sans doute d'éviter beaucoup de situations difficiles pour lesquelles le CPAS doit intervenir, comme, par exemple, le surendettement.

- Quant aux mutuelles, le personnel y a constaté que l'accueil n'était pas adapté. Le personnel a réfléchi au fonctionnement du dispositif d'accueil afin de favoriser ce contact.

De l'ensemble des débats concernant l'accueil des publics en difficulté de lecture et d'écriture, un « pré-constat » et des questions corollaires ont émergé :

- existe-t-il oui ou non des personnes illettrées fréquentant nos services ?
- comment rencontrer les personnes illettrées ?
- comment y être attentif ?
- comment aborder la question sans aucun tabou ?
- comment adapter l'accueil dans nos structures ?

De plus, il nous a semblé opportun de rencontrer les personnes illettrées. En effet, qui d'autre que des personnes vivant l'illettrisme pourraient nous éclairer sur ces questions ?

Pour bien percevoir les besoins des publics en situation d'illettrisme, nous avons projeté de réaliser une enquête.

Il est important de noter que, même s'il existe des similitudes, lorsqu'on est d'origine étrangère ou scolarisé en Belgique, vivre l'illettrisme peut présenter des difficultés différentes. Avouer sa faiblesse en lecture et écriture pour des personnes scolarisées en Belgique peut être davantage vécu comme humiliant et culpabilisant. Pour celles-ci, l'idée d'entrer en formation peut sembler insurmontable. Elles sont dès lors plus difficiles à atteindre.

Nous avons dès lors posé nos questions aux apprenants de Lire et Ecrire Brabant wallon. Mais nous devons souligner que les apprenants de Lire et Ecrire présentent des caractéristiques qui ne sont pas nécessairement représentatives de tout le public visé. En effet, il s'agit de personnes qui ont franchi le pas de solliciter une formation, de « sortir du bois ».

Cette enquête a permis au groupe de travail de cerner les difficultés quotidiennes que connaissent les personnes illettrées

Les questions abordées individuellement ou en groupe ont été les suivantes :

- Quelles sont les bonnes et moins bonnes conditions d'accueil ?
- Où, quand et dans quels contextes être illettré pose problème ?
- Que faudrait-il changer ?
- Où et quand cela ne pose pas ou moins de problèmes ?
- Etre homme ou femme change-t-il quelque chose pour les conditions d'accueil ?

Nous avons pu observer que les réponses à l'enquête font référence aux difficultés rencontrées par les personnes auprès des services incontournables tels que la poste, la commune, la mutuelle, l'école, la clinique, la gare, le CPAS. Cette liste n'est certainement pas exhaustive.

Voici quelques tendances relevées dans les résultats que nous avons obtenus :

Ce qui pose problème :

- Devoir confier la difficulté de lire et écrire face à des personnes qui ne peuvent pas toujours en tenir compte.
- Dépendre d'une tierce personne pour accomplir diverses démarches
- Faire confiance à l'autre lorsqu'il s'agit de remplir et/ou de signer un document.
- Subir le regard des autres.
- Ne pas comprendre la terminologie utilisée.
- Le stress qu'engendre toute démarche.
- Crainte de s'exprimer.
- Recevoir du courrier.

Ces difficultés que nous avons relevées ont été également relevées dans d'autres dispositifs traitant de la thématique de l'accueil (Mons, La Louvière, Luxembourg, Liège, Charleroi)...

Pour remédier aux obstacles rencontrés par ces publics et soutenir les opérateurs qui travaillent avec eux, il est impératif de pouvoir mettre en place des outils (signalétique adaptée, diffusion de bonnes pratiques, formation et sensibilisation des permanents des organisations partenaires) mais aussi de sensibiliser, à l'échelle d'une sous-région, tous et toutes de façon à ce que chacun se sente concerné.