

# Prendre en compte les personnes en situation d'illettrisme dans un contexte d'évaluation d'une action politique auprès des publics bénéficiaires – Le cas de l'évaluation des plans de cohésion sociale en Région wallonne

---

Anne Godenir  
Aurélie Storme

Lire et Écrire en Wallonie, novembre 2012

## Introduction

En Wallonie, comme à Bruxelles, l'alphabétisation est au carrefour d'un faisceau de politiques dont les enjeux sont aussi divers que l'insertion socioprofessionnelle, le maintien à l'emploi, l'intégration sociale, mais aussi la cohésion sociale et la lutte contre les formes d'exclusion liées à l'illettrisme, qu'il s'agisse de personnes belges ou étrangères.

Ces politiques publiques font de plus en plus fréquemment l'objet d'évaluations, destinées à identifier les résultats des actions menées sur le terrain et éventuellement à réorienter les choix.

Ces évaluations, qui peuvent être entreprises à différents niveaux – auprès des opérateurs qui mènent les actions, mais aussi auprès des publics bénéficiaires de l'action – posent deux grandes questions méthodologiques.

- Elles supposent, d'une part, de considérer les valeurs et objectifs des différentes parties concernées : le pouvoir politique, les professionnels de terrain et les personnes impliquées dans les actions. C'est la condition pour mener un processus d'évaluation qui soit cohérent pour tous les acteurs impliqués. Comment s'assurer que l'on prend bien en compte les valeurs et objectifs des uns et des autres ?
- Elles supposent, d'autre part, de mettre en œuvre des outils d'évaluation adéquats. La plupart du temps, elles incluent des outils d'enquête tels que des questionnaires et/ou listes d'indicateurs destinés à collecter de l'information pertinente pour alimenter la réflexion aux différents niveaux. Ces outils d'évaluation passent par la langue écrite. Que faire alors lorsque les publics bénéficiaires ne maîtrisent pas suffisamment les compétences de lecture, écriture, langue orale pour les utiliser ?

Dans cette étude, nous présentons la réflexion qui a été menée à cet égard par l'association Lire et Écrire, dans le cadre de la mise en œuvre en 2012 de l'évaluation des plans de cohésion sociale wallons (PCS). Les questions suivantes y seront, entre autres, abordées :

*Comment prendre en compte les valeurs et objectifs de toutes les parties dans le cadre de l'évaluation d'une politique ? Quel type d'enquête privilégier pour faire participer des personnes qui éprouvent des difficultés de communication orale ou écrite ? Quelle utilisation des résultats de tels processus d'évaluation – par les opérateurs qui travaillent ou sont en contact avec les personnes en difficultés de lecture et d'écriture ; et par les pouvoirs publics qui définissent les politiques évaluées ?*

Le contexte de cette réflexion est donc la mise en œuvre en 2012 de **l'évaluation des plans de cohésion sociale développés par les villes et communes wallonnes, auprès des « bénéficiaires finaux » de ces dispositifs**<sup>1</sup>. Dans ce cadre, nombreuses sont les actions qui s'adressent à un public susceptible d'éprouver des difficultés de communication, sans compter les actions d'alphabétisation qui s'adressent spécifiquement à ces personnes.

Du point de vue méthodologique, la démarche adoptée pour mener cette évaluation est similaire à celle utilisée lors de **l'enquête menée en 2010 par Lire et Écrire et destinée à mesurer l'impact des actions d'alphabétisation sur la vie des personnes**. L'objet de cette enquête était d'évaluer les actions d'alphabétisation en s'adressant aux personnes en formation pour mettre en évidence ce que l'entrée et l'engagement en formation avait comme répercussions sur leur vie, ce qui est un moyen d'évaluer l'apport de l'alphabétisation<sup>2</sup>.

Nous proposons ici de

- présenter brièvement le contexte de la politique de cohésion sociale en Wallonie ;
- comparer ensuite les contextes des deux évaluations susmentionnées (l'évaluation des PCS en 2012 et l'enquête Lire et Écrire 2010) et les méthodologies utilisées, et poursuivre sur l'adaptation de certaines parties de la méthodologie conçue dans le cadre de l'évaluation des plans de cohésion sociale, pour rendre l'évaluation accessible à des personnes en difficultés de lecture et écriture ou de communication orale ;
- présenter les résultats obtenus dans le cadre de l'évaluation des plans de cohésion sociale menée par Lire et Écrire auprès d'apprenants en alpha, selon la méthodologie adaptée.

Pour terminer, nous proposons une série de conclusions et pistes de réflexion concernant les options méthodologiques abordées, les résultats obtenus, ainsi que la manière dont de tels résultats peuvent être exploités par les opérateurs ainsi que par les pouvoirs publics.

---

<sup>1</sup> Les détails de ce processus d'évaluation sont accessibles sur le site de la Direction interdépartementale de la cohésion sociale : [http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/article.php3?id\\_article=452](http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/article.php3?id_article=452).

<sup>2</sup> L'étude complète peut être téléchargée à l'adresse suivante : <http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/content/view/198/84/>. Elle développe la méthode de collecte et de traitement des données (ainsi que les limites inhérentes à la méthodologie de l'enquête) et présente une analyse complète et détaillée des résultats.

## I. Lire et Écrire et la politique de cohésion sociale en Wallonie : des valeurs et objectifs partagés

Les plans de cohésion sociale visent la résorption des fractures de tous les types au niveau de la population, qu'elles soient liées à des paramètres sociaux, économiques, professionnels ou encore culturels et ce, via une approche cohérente et globale de l'ensemble des problématiques liées à l'égalité des chances. C'est, selon nous, ce que l'on peut lire à travers la définition de la notion de cohésion sociale, développée dans le cadre de cette politique. La cohésion sociale y est définie comme : « *l'ensemble des processus qui contribuent à assurer à tous les individus ou groupes d'individus l'égalité des chances et des conditions (de vie), l'accès effectif aux droits fondamentaux et au bien-être économique, social et culturel, afin de permettre à chacun de participer activement à la société et d'y être reconnu, et ce quels que soient son origine nationale ou ethnique, son appartenance culturelle, religieuse ou philosophique, son statut social, son niveau socio-économique, son âge, son orientation sexuelle, sa santé ou son handicap.* »

L'action d'alphabétisation, initialement inscrite dans le cadre de l'axe 1 des plans de cohésion sociale, dévolu à l'insertion socioprofessionnelle, a ensuite été développée également dans le cadre de l'axe 4, portant sur le retissage des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels<sup>3</sup>. L'inscription des actions d'alphabétisation dans le quatrième axe a en effet été formellement acquise suite à une intervention de la coordination wallonne de Lire et Écrire auprès de la Direction interdépartementale de la cohésion sociale (DiCS), dans le but d'ouvrir les actions d'alphabétisation menées dans le cadre des plans de cohésion sociale à un public en processus de (ré)affiliation sociale, et pas exclusivement au public en démarche d'insertion socioprofessionnelle. Et cette inscription rejoint la conception de l'alphabétisation comme « un vecteur d'intégration et de cohésion sociale », telle qu'exprimée dans la Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon.<sup>4 5</sup>

De son côté, l'association Lire et Écrire considère que l'illettrisme a pour cause et conséquence l'oppression et l'exclusion sociale, culturelle, politique et économique en œuvre dans notre société. C'est pourquoi l'association inscrit ses actions dans une perspective politique qui vise conjointement la défense des droits fondamentaux ; la transformation des rapports sociaux permettant de sortir de toutes les formes d'oppression et d'exclusion ; et la participation et l'émancipation de tous.<sup>6</sup>

Au niveau des textes de référence, il semble donc que les valeurs et objectifs des politiques et de l'association Lire et Écrire convergent largement. La seconde étape est d'identifier si ces convergences se poursuivent au moment d'opérationnaliser les actions. Les notions d'égalité des

---

<sup>3</sup> Les PCS se déclinent en actions coordonnées réparties au sein de quatre axes : 1) l'insertion socioprofessionnelle ; 2) l'accès à un logement décent ; 3) l'accès à la santé et le traitement des assuétudes ; 4) le retissage des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels.

<sup>4</sup> Gouvernement wallon, *Déclaration de politique régionale wallonne 2009-2014 – Une énergie partagée pour une société durable, humaine et solidaire*, 2009

<sup>5</sup> Les PCS s'inscrivent dans la lignée des grands objectifs formulés en matière d'alpha par le Gouvernement wallon dans sa Déclaration de Politique Régionale, notamment celui de « renforcer l'offre de programmes d'alphabétisation en portant une attention particulière aux publics qui ne relèvent pas de l'insertion socioprofessionnelle mais de l'intégration sociale », et d'ainsi « mieux faire coïncider les investissements dans les programmes d'alphabétisation avec les besoins réels des personnes concernées ».

<sup>6</sup> Voir la charte de Lire et Écrire.

chances, d'accès effectif aux droits fondamentaux et d'accès au bien-être ne conduisent pas toujours, dans la pratique, à la transformation des rapports sociaux. Lorsque ces politiques se traduisent en actions ciblées sur les publics en difficulté, elles s'inscrivent avant tout dans un but de « rattrapage » ou de « seconde chance ». En matière d'illettrisme, cette orientation se traduit par l'organisation de formations pour les personnes en difficulté, sans chercher à modifier le regard ou les attitudes du reste de la population. Or la transformation des rapports sociaux passe non seulement par l'accès de tous ceux qui le souhaitent à la formation, mais aussi par une reconnaissance de l'illettrisme en tant que construction sociale, par une modification des attitudes, notamment celles qui sont influencées par le tabou et les sentiments de honte, d'infériorité/supériorité, et par l'adaptation des modes de communication.

Les financements destinés à l'application des droits sociaux font de manière constante l'objet de réductions. En matière d'illettrisme, cette contrainte conduit très souvent à privilégier l'organisation de formation. Par conséquent, alors qu'en principe, la cohésion sociale devrait concerner et donc impliquer toutes les couches de la société, dans les faits, certaines actions des plans de cohésion sociale ont été focalisées sur un public spécifique, fragilisé. En travaillant seulement avec ce public fragilisé, on risque de se situer davantage dans une perspective de rattrapage que dans un esprit de lutte contre les formes d'exclusion.

A ce stade, on ne peut que s'interroger sur les valeurs et objectifs des personnes ayant participé aux actions mises en œuvre dans le cadre du Plan de cohésion sociale. La visée participative du processus d'évaluation des plans de cohésion sociale nous donne l'occasion d'aborder ce point de vue.

Il faut noter que ce processus d'évaluation a été conçu pour provoquer au niveau local un débat destiné à réorienter ou renforcer les actions. En plus de l'évaluation globale des impacts de la politique de cohésion sociale, la Région wallonne visait donc aussi à soutenir le processus d'évaluation au niveau des bénéficiaires et des opérateurs en vue d'encourager la réflexion sur les orientations stratégiques locales en matière de cohésion sociale. C'est précisément cette visée participative qui permet d'approcher les valeurs et objectifs des personnes impliquées dans les différentes actions, et qui leur donne une place cruciale dans l'ensemble du processus.

Ceci posé, on mesure mieux l'importance de mettre en place des outils d'évaluation qui permettent la participation de tous, y compris des personnes qui ne maîtrisent pas la langue écrite. Dans les plans de cohésion sociale, nombreuses sont les actions qui s'adressent à un public susceptible d'éprouver des difficultés liées à la non-maîtrise de la langue, ceci sans compter toutes les actions d'alphabétisation inscrites dans les plans de cohésion sociale et qui s'adressent spécifiquement à ces personnes.

## II. Méthodologie

### II.1 *Enquête Lire et Écrire (2010) et évaluation des PCS (2012) : comparaison des contextes et des méthodologies*

#### Qui veut mesurer quoi ?

Dans le cadre de l'**enquête menée en 2010**, l'objectif était d'évaluer l'impact de l'action de formation en alphabétisation auprès des apprenants. L'enquête a été menée à l'initiative de l'association Lire et Écrire, afin d'évaluer son action de formation, mais aussi afin d'éclairer les politiques publiques.<sup>7</sup>

Comme évoqué dans l'introduction, l'alphabétisation concentre un faisceau de politiques distinctes aux objectifs aussi divers que l'insertion socioprofessionnelle, le maintien à l'emploi, l'accès aux droits sociaux, culturels, politiques, en un mot l'intégration sociale, mais aussi le développement critique, la capacité de s'opposer et de s'organiser pour changer sa situation. A ces finalités qui relèvent du point de vue individuel, s'ajoutent des finalités plus collectives, plus interrelationnelles telle que la cohésion sociale et l'émancipation collective, sans parler de l'accroissement global de la qualification professionnelle des travailleurs. Dès lors, face à cette constellation de finalités et objectifs, que voulait-on vraiment mesurer ? L'évaluation de l'impact<sup>8</sup> des actions d'alphabétisation menée en 2010 se voulait répondre à une question finalement simple : à quoi peut bien servir l'alphabétisation ? Avec en sous-questions, des références aux grands champs d'action de l'association : retrouve-t-on bien des effets relevant de l'insertion socioprofessionnelle, de l'éducation permanente et de l'insertion sociale et si oui, dans quelle mesure ? Le mot impact (plus large que le mot résultat) a donc été choisi pour englober tous les effets possibles de l'alphabétisation sur la vie des personnes.

Cela dit, l'impact pouvait s'évaluer de plusieurs points de vue...

... et le point de vue, ce n'est jamais que l'endroit d'où l'on regarde. En l'occurrence, la position des apprenants diffère de celle des opérateurs et encore de celle des pouvoirs publics. Qui a la meilleure position pour juger de l'impact de l'alphabétisation dans toutes ses dimensions ? Certes pas les pouvoirs publics seuls, qui n'ont pas la possibilité d'en voir toutes les facettes en même temps, sauf lorsqu'ils se mettent ensemble autour de la table comme dans le cadre du comité de pilotage de la conférence interministérielle sur l'alphabétisation<sup>9</sup>. Sans doute pas les opérateurs d'alpha qui sont souvent dans une posture de justification de leur action, d'évaluation de la qualité de leur offre et qui

---

<sup>7</sup> Cette enquête a été menée dans le cadre de l'évaluation du contrat programme qui lie Lire et Écrire au ministère de la Culture, service d'éducation permanente.

<sup>8</sup> Dans le jargon économique, l'impact, c'est l'effet secondaire, la retombée collatérale, l'effet premier étant appelé résultat. Dans les modèles conçus selon l'approche économique, on distingue généralement quatre étapes : l'input, le processus, l'output, l'impact. Les quatre étapes peuvent faire l'objet d'une évaluation. Appliqué à l'alphabétisation, on pourrait dire que l'input rassemble les capacités des apprenants à l'entrée en formation, le processus désigne le dispositif pédagogique, l'output/résultat fait le point sur leurs capacités à la sortie de formation, l'impact rassemblant tous les bénéfices secondaires établis sur la vie des apprenants. Il s'agit ici d'une conception de l'alphabétisation relativement gestionnaire et somme toute assez simple.

<sup>9</sup> Notons que le Groupe de travail du Comité de Pilotage de la conférence Interministérielle, consacré à l'évaluation, a pour objet d'évaluation les politiques d'alpha et non l'impact de l'action d'alphabétisation, ainsi que cela a été convenu avec les différents acteurs autour de la table dont Lire et Écrire.

se retrouveraient dans la situation d'être à la fois juge et partie. Il semble donc que ceux qui sont dans la meilleure position pour évaluer l'impact de l'action d'alphabetisation, ce sont les apprenants eux-mêmes qui, dans la logique de Lire et Écrire, sont les sujets / les acteurs principaux de leur apprentissage et de leur développement via l'appropriation des savoirs de base. Il fallait donc enquêter auprès des personnes en formation.

Dans le contexte des **plans de cohésion sociale**, le décret du 6 novembre 2008 relatif à ce dispositif a prévu que soit réalisée, la dernière année de la mandature communale, une évaluation de l'ensemble du plan aux niveaux local et régional. Cette évaluation porte sur la période s'étendant du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 décembre 2011. L'objectif est d'évaluer ce que les plans de cohésion sociale ont apporté aux citoyens dans les communes en termes de résultat des actions et d'impact du plan sur le bien-être et la cohésion sociale. Il s'agit aussi de provoquer un débat suite à l'évaluation, débat destiné à réorienter ou renforcer les actions. C'est l'administration wallonne qui est à l'initiative de cette évaluation qui fait intégralement partie du suivi des plans de cohésion sociale, mais c'est au niveau local qu'elle a principalement été menée, avec l'ensemble des acteurs impliqués dans le dispositif.

Dans le cadre de cette évaluation, l'impact des actions de cohésion sociale au niveau local s'est évalué à deux niveaux : celui de la ville ou la commune avec les partenaires du plan, et celui des « bénéficiaires finaux », c'est-à-dire les personnes pour qui et avec qui les actions sont mises en œuvre. Pour mener cette évaluation, la DiCS a donc prévu deux approches parallèles pour appréhender les points de vue à la fois des opérateurs et des bénéficiaires.

**Tableau 1 : Synthèse des deux évaluations : qui veut mesurer quoi ?**

	<b>Enquête LEE 2010</b>	<b>Évaluation PCS 2012</b>
<b>Qui a été à l'initiative ?</b>	L'association Lire et Écrire dans le cadre de l'évaluation des résultats de son action comme mouvement d'éducation permanente	La Région wallonne (la DiCS plus précisément)
<b>Qu'a-t-on voulu évaluer ?</b>	Les impacts des actions de formation en alphabetisation, ce qu'elles changent dans la vie des personnes	Les effets des actions menées dans le cadre des plans de cohésion sociale, considérant notamment les impacts en termes de cohésion sociale et bien-être

### Quelles modalités d'enquête ?

**L'enquête menée par Lire et Écrire en 2010** s'est déroulée en s'intégrant autant que possible dans les structures et les modes de fonctionnement ordinaires de Lire et Écrire et a été menée auprès de toutes les personnes en formation le jour de l'enquête. La présence d'interprètes dans certains groupes a permis aux personnes les plus débutantes à l'oral d'y participer.

De même, **l'évaluation menée par la DiCS** auprès des groupes en alphabetisation s'est déroulée également durant les temps de formation. Cette modalité permet de rencontrer un grand nombre de

participants à la formation. Elle permet également à l'évaluation de faire partie intégrante de la formation dans la mesure où les résultats peuvent conduire à revoir les objectifs de formation<sup>10</sup>.

Lorsqu'il s'agit de rencontrer des personnes impliquées dans un autre type de projet que la formation, il est nécessaire de leur fixer un rendez-vous. Si toutes les personnes ne sont pas disponibles, l'évaluation repose sur le point de vue d'une partie des participants.

Notons que bien que l'évaluation des PCS soit pilotée par la DiCS, ce sont, en pratique, les chefs de projet PCS et leurs partenaires qui ont été en charge de la récolte des données.

**Tableau 2 : Synthèse des deux évaluations : quelles modalités d'enquête a-t-on privilégiées ?**

	<b>Enquête LEE 2010</b>	<b>Évaluation PCS 2012</b>
<b>Quelles ont été les modalités d'enquête ?</b>	L'évaluation a été conçue pour faire partie intégrante du processus d'apprentissage et s'est déroulée pendant le temps de formation	L'évaluation s'est déroulée pendant le temps de formation pour les groupes en alphabétisation Une réunion d'évaluation spécifique est organisée pour les autres actions menées dans le cadre des plans de cohésion sociale

### **Faut-il choisir un questionnement dirigé, semi dirigé ou un entretien ouvert ? Quel choix poser entre des entretiens individuels et des interviews de groupe ?**

A priori, on aurait tendance à recourir à un questionnement dirigé ou semi dirigé pour récolter les informations recherchées, puisque cela permet de centrer le discours des personnes interrogées autour des différents thèmes préalablement définis.

Dans le cadre de **l'enquête menée par Lire et Écrire**, un entretien de groupe a été organisé, permettant de récolter des informations de manière très ouverte, favorisant les réponses spontanées. Il était par ailleurs initialement prévu qu'un entretien individuel avec chacun des apprenants fasse suite à cet entretien de groupe, suivant un questionnaire passant en revue les sphères de l'insertion socioprofessionnelle, de l'intégration sociale, de l'éducation permanente, etc. La masse des données récoltées lors de l'entretien de groupe fut toutefois si importante que l'entretien individuel fut abandonné.

La trame d'animation utilisée pour recueillir les points de vue des personnes dans le contexte du groupe a été construite par le groupe de coordination pédagogique<sup>11</sup> de Lire et Écrire (voir en annexe 1 le détail de la trame d'animation). L'animation a été réalisée à partir de l'outil *Motus*<sup>12</sup>. Cet outil

<sup>10</sup> Il est à noter que dans certains groupes, des apprenants qui ont quitté la formation ont été rappelés afin de participer à l'évaluation. L'objectif de cette démarche était de recueillir le point de vue d'un maximum de personnes ayant bénéficié du dispositif.

<sup>11</sup> Le groupe de coordination pédagogique était formé de l'ensemble des coordinateurs et conseillers pédagogiques wallons et bruxellois de Lire et Écrire, dont la fonction est liée aux tâches relatives aux actions de formation et d'orientation des personnes en situation d'illettrisme.

<sup>12</sup> *Motus* est un jeu de communication qui a été développé par l'Atelier de pédagogie sociale « Le Grain » pour dépasser les dysfonctionnements dans la communication, prendre connaissance de la pensée de chaque participant et vérifier la compréhension du contenu d'un message. Pour plus d'informations, voir :

permet d'inviter les personnes à répondre à la question « qu'est-ce que l'alphabétisation a changé dans ma vie » en choisissant un certain nombre d'images qui expriment/reflètent/correspondent à ce qu'ils pensent. Dans un second temps, les personnes expliquent à tour de rôle ce que représentent pour eux chacune des vignettes choisies, par rapport à la question posée. L'animation a été prise en charge tantôt par les formateurs, tantôt par les coordinateurs pédagogiques ou de projets, tandis que d'autres travailleurs de l'association recueillaient les propos des apprenants via une prise de notes exhaustive.

Dans le cadre de **l'évaluation des plans de cohésion sociale menée par la DiCS**, la première étape consistait en un questionnaire individuel : chaque personne était invitée à considérer un ensemble de 30 indicateurs de bien-être, dont la liste a été réalisée sur base de la priorisation des dimensions du bien-être construites à partir de l'expression des citoyens dans le cadre d'une expérience-pilote de l'IWEPS, pour mettre en évidence les indicateurs sur lesquels l'action a eu un impact positif ou négatif (voir le détail des indicateurs de bien-être en annexe 2). Ensuite, un débat en grand groupe était prévu afin de considérer les différents points de vue et de progresser vers une synthèse. Un rapporteur était chargé de prendre notes, au fur et à mesure, des conclusions du groupe, dans un tableau synthèse, en utilisant un ordinateur relié à un projecteur pour permettre à tout le groupe de suivre l'état des notes. On est donc face à un questionnement dirigé (orienté sur les 30 indicateurs), d'abord individuel puis en groupe.

L'animation était dans ce cas prise en charge par le chef de projet et un travailleur d'une association partenaire du plan de cohésion sociale.

**Tableau 3 : Synthèse des deux évaluations : quel type de questionnement, quelle modalité d'entretien, qui prend en charge l'animation ?**

	<b>Enquête LEE 2010</b>	<b>Évaluation PCS 2012</b>
<b>Quel type de questionnement ?</b>	Le questionnement était entièrement ouvert : qu'est-ce que l'alphabétisation change ou a changé dans votre vie ?	Le questionnement a priori était dirigé (à partir des 30 indicateurs)
<b>Quelle modalité d'entretien ?</b>	Après un temps individuel de choix des images, l'entretien de groupe a été privilégié.	L'évaluation prévoyait un temps individuel de questionnement autour des 30 indicateurs suivi d'un débat permettant d'établir une synthèse, toujours autour des 30 indicateurs.
<b>Qui a pris en charge l'animation ?</b>	Le formateur ou un travailleur de l'association	Le chef de projet et un partenaire du PCS

### **Les limites du questionnement dirigé et de l'étape individuelle de questionnement et l'opportunité de substituer à une méthodologie basée sur l'écrit, une méthodologie qui prenne en compte les personnes en situation d'illettrisme**

La méthodologie mise au point par la DiCS est largement basée sur la compréhension de l'écrit et des concepts utilisés et ne peut donc pas vraiment fonctionner avec des personnes qui ne les maîtrisent pas. Celles-ci ne disposent en effet pas des compétences nécessaires pour remplir seules le premier



document et elles ne peuvent ou ont des difficultés à suivre les notes de synthèse projetées sur le tableau. Par ailleurs, le fait de présenter d'emblée la liste d'indicateurs de bien-être pouvait influencer les éléments d'évaluation apportés par les apprenants, par exemple en raison de phénomènes tels que la désirabilité sociale.

## ***II.II Orientations méthodologiques***

La différence majeure entre les deux méthodologies réside donc dans le fait que celle de la DiCS propose un questionnement dirigé (via les 30 indicateurs de bien-être) et basé sur l'écrit, tandis que la méthodologie de Lire et Écrire est beaucoup plus ouverte, laissant la place à tous les possibles, sans qu'un cadre prédéfini n'influence les effets rapportés ou ne limite les réponses, et est accessible aux personnes en difficultés de lecture et d'écriture.

Pour cette raison Lire et Écrire a proposé à la DiCS de modifier la méthodologie fondée sur les 30 indicateurs de bien-être, en se basant sur une méthodologie plus ouverte, calquée sur celle utilisée lors de l'enquête Lire et Écrire de 2010, pour récolter les points de vue des apprenants sur les effets des formations sur leur vie quotidienne. Dans un second temps, et pour se rapprocher de la méthodologie de la DiCS, les personnes seraient invitées à débattre des différents aspects abordés et à en faire une synthèse. Des questions strictement liées aux enjeux de la cohésion sociale ont été ajoutées pour rapprocher la démarche de Lire et Écrire à celle de la DiCS. Un questionnement sur les lacunes de la formation ainsi que les éventuels changements à mettre en œuvre complète l'analyse et permet de réorienter éventuellement le travail de formation.

Les deux étapes de l'évaluation sont ainsi présentes : la collecte de l'ensemble des points de vue personnels et la construction d'un point de vue collectif. Une analyse secondaire des données récoltées lors de l'enquête 2010 en utilisant la catégorisation retenue dans le cadre de l'évaluation menée par la DiCS (les 30 indicateurs) a confirmé le postulat qu'une approche ouverte est aussi productive qu'une approche plus dirigée. L'ensemble des réponses des apprenants à l'enquête 2010 s'inscrit en effet dans le cadre de 27 des 30 indicateurs.

Le tableau suivant compare la liste des indicateurs du plan de cohésion sociale et les catégories d'impacts établies par Lire et Écrire dans le cadre de l'enquête 2010. Seuls trois indicateurs ne sont pas rencontrés via les réponses des apprenants.

**Tableau 4 : comparaison<sup>13</sup> entre les catégorisations de l'enquête de Lire et Écrire 2010 et de l'évaluation de la DiCS (30 indicateurs de bien-être) ; référence des indicateurs utilisés ; et nombre de personnes ayant mentionné un impact de chaque catégorie lors de l'enquête 2010 <sup>14</sup>**

Catégorisation enquête LEE 2010 (impacts des actions d'alpha)	Catégorisation de l'évaluation de la DiCS 2012 (30 indicateurs de bien-être)	Numéro des indicateurs DiCS 2012	Nombre de personnes mentionnant un impact – enquête LEE 2010
<b>Insertion sociale</b>			
Vie quotidienne	Accès effectif à l'alimentation, à un logement adapté aux besoins, à un pouvoir d'achat, aux droits sociaux	1, 4, 5,7	728
Accès aux soins médicaux	Accès effectif à la santé	8	256
Accès aux droits juridiques	Traitement équitable face à la justice	29	84
Capacité d'utilisation des médias, du numérique	Accès effectif à l'information et la communication	2	301
Amélioration des relations	Facilitation des rencontres entre les personnes	17	190
Rapport à la norme	Valeurs éthiques et attitudes de sociabilité	30	9
<b>Insertion socioprofessionnelle</b>			
Recherche, maintien d'un emploi	Accès effectif à un emploi	3	204
Accès à la formation professionnelle	Accès effectif à la formation	6	76
Accès au permis de conduire, capacités d'orientation spatio-temporelle	Amélioration de la mobilité	9	532
<b>Participation citoyenne</b>			
Suivi de la scolarité des enfants	Accès effectif à l'éducation	6	157
Accès à la vie culturelle via l'écrit	Capacité de gérer l'information et de se l'approprier	10	146
Prise de position interculturelle, meilleure compréhension de la société	Dialogue – concertation entre citoyens et élus, engagement citoyen, égalité, justice sociale, liberté d'expression, responsabilité écologique	11, 12, 13, 18, 24, 28	102
Accès au(x) chant, cinéma, musée, loisirs, sports	Participation aux activités culturelles, artistiques, de loisir et de sport	19	208
<b>Développement personnel</b>			
Moi, ma vie, estime de soi, perspectives d'avenir...	Equilibre des temps de vie, équilibre personnel, expression affective	14, 15, 16	574
Sentiment de sécurité	Sentiment de sécurité / insécurité	26	28
Sortie de l'isolement	Sentiment d'intégration sociale	25	111
Sentiment d'appartenance, groupe de formation	Relations amicales	22	135
Famille	Relations familiales	23	137

<sup>13</sup> Cette comparaison a nécessité dans certains cas le regroupement de certaines catégories d'impact (enquête 2010) ou d'indicateurs (évaluation PCS 2012).

<sup>14</sup> L'analyse a été réalisée à partir des réponses reçues de 8 régionales wallonnes et des 6 locales bruxelloises.

<b>Autres</b>			
Compétences linguistiques orales		30	524
Compétences linguistiques écrites	-	-	390
Compétences en calcul	-	-	82
Questions religieuses	-	-	7
-	Qualité de la gouvernance	20	-
-	Qualité du cadre de vie	21	-
-	Services et commerces de proximité	27	-

La comparaison montre que les impacts de l’alphabétisation et les indicateurs de bien-être recouvrent une même réalité personnelle et sociale et que la démarche méthodologique utilisée dans le cadre de l’enquête de Lire et Écrire 2010 pourrait sans difficulté mettre en évidence les impacts des plans de cohésion sociale, tels qu’exprimés par les indicateurs de bien-être. Les nombres de personnes ayant mentionné des impacts des différentes catégories en 2010 peuvent également servir de référence pour l’analyse des résultats de l’évaluation des plans de cohésion sociale, tandis que les résultats obtenus en 2012 dans le cadre de cette dernière peuvent compléter ceux de 2010 pour l’analyse de l’impact des actions de formation en alphabétisation de Lire et Écrire.

La DiCS ayant accepté la proposition de Lire et Écrire, l’évaluation a donc pu être menée selon la méthodologie suggérée dans l’ensemble des groupes de formation organisés par les Régionales dans le cadre des plans de cohésion sociale.

Avec la technique d’animation basée sur le jeu Motus, les apprenants n’ont donc pas été interrogés directement sur les 30 indicateurs de bien-être utilisés initialement pour structurer la réflexion dans le cadre de l’évaluation des plans de cohésion sociale par la DiCS ; à la place, le jeu Motus a été utilisé pour favoriser l’expression et mener la réflexion. La fiche individuelle de la DiCS n’a donc pas été complétée par les apprenants.

Par contre, les données récoltées lors du débat collectif ont été rapportées à la DiCS via la grille pré-formatée intitulée « Table ronde – fiche collective débat bénéficiaire »<sup>15</sup>. Pour ce faire, les réflexions de l’ensemble du groupe de personnes ont été classées dans les 30 dimensions de la fiche collective en question, dans un second temps, en dehors du travail d’évaluation mené avec les apprenants. Cette analyse secondaire permettra à la DiCS de faire des comparaisons entre les données ainsi collectées et les données collectées auprès d’autres publics et auprès des partenaires<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Cette grille est accessible via le site de la DiCS : [http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/article.php3?id\\_article=452](http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/article.php3?id_article=452)

<sup>16</sup> On note que ce travail de correspondance entre les impacts mentionnés par les apprenants et les 30 indicateurs de bien-être pourrait être intéressant à mener également avec les apprenants, toujours dans le cadre de leur apprentissage. Cependant, cela nécessite de prévoir un temps nécessaire à ce prolongement, ce qui n’a pas pu être le cas dans le cadre de l’évaluation des plans de cohésion sociale.

### III. Traitement des données récoltées et résultats

L'évaluation des plans de cohésion sociale auprès d'apprenants en alphabétisation dans les groupes organisés par Lire et Écrire a été menée dans le courant du mois de mars 2012 dans 16 groupes en formation (répartis sur 11 communes), s'adressant au total à 107 apprenants<sup>17</sup>. Pour rappel, l'action de formation de Lire et Écrire s'adresse aux personnes en situation d'analphabétisme / illettrisme, soit aux personnes qui ne maîtrisent dans aucune langue les savoirs de base correspondant au Certificat d'Etude de Base. Une part de ce public est débutante à l'oral, ce qui nous a amené à faire appel à des interprètes dans le cadre de l'évaluation des plans de cohésion sociale.

A des fins d'analyse, les résultats des évaluations ont été organisés selon une catégorisation regroupant les différents indicateurs de bien-être en 5 grandes catégories :

- a) accès aux droits fondamentaux ;
- b) épanouissement personnel ;
- c) intégration sociale ;
- d) égalité, justice sociale, participation citoyenne ;
- e) compétences et savoirs de base.

Comme le montre le tableau ci-dessous, la plupart des apprenants ont mentionné des impacts relevant de 2, 3 ou 4 indicateurs différents. Vingt personnes ont mentionné des impacts relevant de plus de 4 indicateurs différents. Treize ont mentionné des impacts ne correspondant qu'à un seul indicateur. Neuf personnes n'ont pas mentionné d'impacts.

**Tableau 5 : Répartition des personnes en formation selon le nombre d'indicateurs différents correspondant aux impacts mentionnés**

<i>Nombre d'indicateurs ciblés par les impacts mentionnés par les personnes</i>	<i>Nombre d'apprenants</i>	<i>Pourcentages</i>
<b>0 indicateur</b>	9	9%
<b>1 indicateur</b>	13	13%
<b>2 indicateurs</b>	14	13%
<b>3 indicateurs</b>	27	24%
<b>4 indicateurs</b>	24	22%
<b>5 indicateurs</b>	12	12%
<b>6 indicateurs</b>	5	5%
<b>7 indicateurs</b>	3	3%

#### Impacts relatifs à l'accès aux droits fondamentaux

Dans la catégorie « accès aux droits fondamentaux », quelques indicateurs de bien-être ressortent particulièrement : l'alphabétisation a un impact sur l'accès effectif à l'information et à la communication (mentionnée par 33 % des personnes), à la santé (20 %) et au « pouvoir d'achat » (13 %). Il faut préciser ici que la notion de « pouvoir d'achat » a été détournée de son sens commun

<sup>17</sup> La trame d'animation utilisée pour mener l'évaluation est présentée en annexe 2.

et comprise dans un sens très large, comme la possibilité de mener une transaction commerciale ou, en d'autres termes, le pouvoir d'acheter.

Par ailleurs, 9 % des personnes mentionnent un impact sur l'accès à l'emploi et 13 % un impact sur l'accès à la formation qualifiante. Notons que les réponses correspondant à l'indicateur « accès à une formation » ont été distinguées selon qu'il s'agissait de la question des formations qualifiantes ou de la question de l'éducation. La question de l'accès à l'éducation (10 %) se décline principalement à travers l'amélioration de la communication avec l'école des enfants et la possibilité d'accompagner les enfants dans leurs devoirs.

L'accès au logement, l'accès à l'alimentation et l'accès aux droits sociaux apparaissent moins fréquemment. Il en va de même pour l'indicateur « accès équitable face à la justice » qui a été élargi pour intégrer l'amélioration de la communication avec les avocats.

Lorsqu'on compare les données récoltées en 2012 avec celles de l'enquête menée en 2010 dans les groupes qui relevaient déjà alors des plans de cohésion sociale, on remarque que les données sont comparables. La situation apparaît donc stable à travers le temps. Elle évolue en ce qui concerne la formation professionnelle et l'éducation. En 2010, le pourcentage de personnes évoquant un impact correspondant à ce dernier indicateur était quasiment deux fois plus important, mais il convient de se rappeler que c'est surtout les parents d'enfants en âge de scolarité primaire qui évoquent cette question et que la proportion de parents dans le public de l'alphabétisation peut évoluer rapidement.

**Tableau 6 : Proportions de personnes en formation ayant mentionné des impacts de l'action d'alphabétisation correspondant aux indicateurs relatifs aux droits fondamentaux.**

Accès aux droits fondamentaux	2010		2012	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Accès effectif à l'information et à la communication (dont GSM, internet, TV...)	19	28%	35	33%
Accès effectif à la santé (état de santé, offre, qualité et coût des soins, accessibilité géographique...)	15	22%	21	20%
Accès effectif à un pouvoir d'achat + aux transactions commerciales	10	14%	14	13%
Accès effectif à une formation (a) et à une <b>éducation (b)</b> de qualité tout au long de la vie (en ce compris : enseignement, formation, éducation parentale, éducation civique)	16	23%	11	10%
Accès effectif à une <b>formation (a)</b> et à une éducation (b) de qualité tout au long de la vie (en ce compris : enseignement, formation, éducation parentale, éducation civique)	2	3%	14	13%
Accès effectif à un emploi (qui permet d'être un acteur dans la société, de se construire dans de bonnes conditions de travail et de s'épanouir)	7	10%	10	9%
Accès effectif à l'alimentation (coût, quantité, qualité)	1	1%	9	8%
Accès effectif à un logement (en ce compris l'accès à l'eau et aux énergies [électricité, gaz, mazout]) adapté aux besoins (taille, coût, accessibilité...)	4	6%	1	1%
Traitement équitable face à la justice (fonctionnement de la justice) + possibilité de discuter avec un avocat	2	3%	0	0%
Accès effectif aux droits sociaux (sécurité sociale, aide sociale, avantages sociaux)	5	7%	0	0%

**Note technique pour la lecture du tableau et des tableaux suivants :**

Les pourcentages indiquent, indicateur par indicateur, la proportion d'apprenants ayant mentionné à une ou plusieurs reprises un impact relevant de l'indicateur.

Les pourcentages sont établis pour chaque indicateur sur la base du nombre d'apprenants ayant répondu à l'évaluation, dans les groupes organisés dans le cadre des plans de cohésion sociale (107 personnes en 2012, 75 en 2010).

Lorsqu'un apprenant mentionne plusieurs fois un impact relevant d'un même indicateur, il n'est compté qu'une fois.

Les données dénombrement les impacts mentionnés par les personnes au moment de la phase individuelle de l'évaluation, prenant appui sur les vignettes, ainsi que les impacts mentionnés pendant le débat consécutif à l'échange.

**Quelques exemples de réponses :**

**Accès à l'information et à la communication :** les réponses portent sur la possibilité de comprendre la télévision, d'utiliser le téléphone (fixe et mobile), d'utiliser l'ordinateur. Elles donnent une idée de ce qu'est la vie des personnes qui ne maîtrisent pas la langue (écrite et orale).

Ex. : « A la maison, je lis le journal. J'écoute la radio, je regarde la télé, les journaux français. Avant j'entendais la télé, je regardais, mais je ne comprenais pas beaucoup le français. Il y avait des choses que je ne comprenais pas et là, maintenant, je regarde le journal, je sais ce qui se passe, si demain il y a des trains ou il n'y a pas de train, j'entends beaucoup [de choses] à la télé, ça m'intéresse parce qu'il faut savoir ce qui se passe dans la vie. »

**Accès à la santé :** les impacts relatifs à la santé concernent l'accès aux informations liées aux médicaments, la possibilité de dialoguer avec les médecins et le personnel soignant, l'orientation dans les services spécialisés. On conçoit, à partir de ces réponses, l'importance de pouvoir suivre une prescription, d'être autonome pour se rendre chez un médecin, de trouver son chemin dans les hôpitaux.

Ex. : « J'ai à lire des médicaments. On est malade, les enfants et moi et donc, c'est mieux de comprendre. Ce qui a changé pour moi : à la pharmacie, les noms de médicaments. Quand je vais maintenant chez le pharmacien, il va marquer les médicaments sur les boîtes et je sais lire : un le matin ou le soir par exemple. »

**Accès au « pouvoir d'achat » :** l'indicateur a été entendu dans une acceptation large (pouvoir d'acheter). En effet, le pouvoir d'achat entendu comme la capacité financière de faire ses achats ne suffit pas pour faire des achats : il faut encore se faire comprendre pour choisir les produits, gérer le budget et également utiliser les modes de paiement électronique.

Ex. : « J'apprends aussi à gérer le budget. Je sais maintenant faire un virement tout seul et je n'ai plus peur. Je sais utiliser les cartes, maintenant, je sais retirer de l'argent, je peux remplir des papiers. Avant, je n'allais jamais à la banque ou à la poste. A la banque, je sais m'y retrouver, dans les guichets, je connais les numéros. »

## Impacts relatifs à l'épanouissement personnel

Dans la catégorie « impacts relatifs à l'épanouissement personnel », trois indicateurs de bien-être sont particulièrement mis en évidence : l'alphabétisation a un impact sur l'équilibre personnel (mentionné par 26 % des personnes), sur la participation aux activités culturelles, artistiques, de loisirs ou de sport (17 %) et sur les relations amicales (16 %). L'indicateur « expression affective et la contribution au bonheur » a été un peu élargi pour y inclure les effets tels que la sortie de l'isolement. Le pourcentage de personnes mentionnant des impacts de ces catégories était relativement similaire en 2010.

**Tableau 7 : Proportions d'apprenants ayant mentionné des impacts de l'action d'alphabétisation correspondant aux indicateurs relatifs à l'épanouissement personnel.**

Epanouissement personnel	2010		2012	
Equilibre personnel (autonomie, liberté, capacité de diriger sa vie et d'avoir des projets, estime de soi, confiance en soi, état d'esprit positif, capacité de se remettre en question...)	23	33%	28	26%
Participation aux activités culturelles, artistiques, de loisirs, de sport	7	10%	18	17%
Relations amicales (convivialité, réseau de personnes de confiance sur lesquelles on peut compter)	8	12%	17	16%
Relations familiales (vie de famille, entente, parentalité, qualité des relations... )	4	6%	11	10%
Expression affective et contribution au bonheur (fait de donner et/ou de recevoir de l'affection, de l'amour, de l'amitié, tristesse, solitude...) + sortie de l'isolement	10	14%	10	9%
Liberté d'expression / de communication (pouvoir penser et s'exprimer librement)	10	14%	12	11%
Capacité de gérer l'information et de se l'approprier	9	13%	4	4%
Equilibre des temps de vie (y compris équilibre entre vie professionnelle et vie privée, temps libre...)	6	9%	3	3%
Sentiment de sécurité / insécurité (y compris confiance en l'avenir pour soi et pour ses enfants, paix, tranquillité)	4	6%	4	4%

### Quelques exemples de réponses :

**Participations aux activités culturelles, sportives, artistiques, de loisir** : les réponses des apprenants vont de l'accès aux bibliothèques, à la possibilité de faire du sport, en passant par les découvertes musicales (l'accès à la chanson française) et par l'accès aux informations utiles pour développer un hobby ou un loisir.

Ex. : « J'apprends à aller à la bibliothèque, chercher des livres. Ca fait 5 ans que je suis en Belgique et je n'étais jamais rentrée dans une bibliothèque. J'ai découvert la médiathèque et c'était très bien. »

« Ici des fois je fais du sport. Et depuis ça, je me sens mieux, j'ai plus la forme. J'aime le football, je peux parler en français avec ceux de l'équipe adverse. »

## Impacts relatifs à l'intégration sociale

Parmi les indicateurs relatifs à la vie sociale, deux ressortent davantage : la mobilité, principalement dans sa dimension autonome avec la capacité de se déplacer seul (32 %), la sociabilité, l'ouverture aux autres, indicateur qui inclut également la capacité d'être à l'heure (19 %). Les autres catégories d'indicateurs sont nettement moins représentées.

En ce qui concerne les services et commerces de proximité, aucun des impacts mentionnés ne correspond à cet indicateur, sans doute parce qu'on se situe ici dans un champ qui n'est pas directement atteint par la question posée.

**Tableau 8 : Proportions d'apprenants ayant mentionné des impacts de l'action d'alphabétisation correspondant aux indicateurs relatifs à l'intégration sociale.**

Intégration sociale	2010		2012	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Amélioration de la mobilité pour tous (conditions d'accessibilité aux transports en commun ou alternatifs, mobilité durable, autonomie de déplacement, adaptation de la voirie...)	13	19%	34	32%
Valeurs éthiques et attitudes de sociabilité (respect de la dignité et de l'intégrité humaine, respect des biens, ouverture aux autres et au monde, tolérance, écoute, confiance en l'autre...) + capacité d'être à l'heure	10	14%	20	19%
Solidarité, entraide, soutien social (partage, réseaux d'échanges de services, aide apportée aux personnes / quartiers qui sont dans le besoin...)	2	3%	5	5%
Qualité du cadre de vie (voisinage, propreté, pollution, espaces naturels...)	0	0%	4	4%
Facilitation des (favoriser les) rencontres entre les personnes (mise à disposition de locaux, aménagement d'espaces publics, organisation d'activités, liens intergénérationnels et interculturels... )	5	7%	3	3%
Responsabilité écologique : contribution au respect de la nature et de l'environnement par l'adoption de comportements écologiques (réduction des consommations, tri des déchets, mobilité douce, gestion des énergies renouvelables, agriculture respectueuse...)	2	3%	1	1%
Sentiment d'intégration sociale (sentiment d'avoir sa place dans la société ou d'en être exclu, sentiment de reconnaissance, d'utilité, de honte, de culpabilité...)	1	1%	2	2%
Services et commerces de proximité (dont services aux personnes, maintien à domicile, maintien de l'activité en milieu rural...)	0	0%	0	0%

### Quelques exemples de réponses :

**Ouverture aux autres** : « je rencontre beaucoup de personnes de différentes nationalités, marocain, indien, tchéchène, de tous les pays, guinéen, italien, beaucoup de pays. Maintenant je connais plus la vie là-bas, ce qui se passe dans autres pays, ce qu'il y a de culturel là-bas. C'est que la vie là-bas pas facile non plus, beaucoup de problèmes, ici on n'a pas à se plaindre. »

**Responsabilité écologique** : « brosser, nettoyer, contrôler l'économie de l'eau, veiller à ce que le robinet soit fermé, acheter des lampes économiques, éteindre le soir. »



## Impacts relatifs à l'égalité, la justice sociale, la participation citoyenne

Les indicateurs relatifs à l'égalité, la justice sociale et la participation citoyenne sont peu représentés, mais ils apparaissent et il ne faudrait pas minimiser ces impacts parce qu'ils sont quantitativement moins présents. On pressent néanmoins que si les personnes mentionnent fréquemment des impacts de type individuel (exprimés en « je »), qu'il s'agisse d'accéder aux droits fondamentaux ou d'être intégré à la vie sociale, elles s'expriment nettement moins sur les questions plus collectives.

**Tableau 9 : Proportions d'apprenants ayant mentionné des impacts de l'action d'alphabétisation correspondant aux indicateurs relatifs à l'égalité, la justice sociale, la participation citoyenne.**

Egalité/justice sociale, participation citoyenne	2010		2012	
Egalité sociale, justice sociale	0	0%	1	1%
Engagement citoyen (volontariat, défense de ses idées, dynamique collective locale...)	0	0%	2	2%
Dialogue / concertation entre les citoyens et les élus (responsabilité sociale partagée, démocratie participative et évolution de la gouvernance)	1	1%	1	1%
Qualité de la gouvernance (transparence, cohérence, gestion des finances publiques...)	0	0%	0	0%

### Quelques exemples de réponses :

**Engagement citoyen** : « le cours de français m'a permis de trouver un boulot en tant que bénévole à la garderie ». « Je participe à d'autres activités : la semaine de la santé, l'espace « femmes », j'ai donné un coup de main lors du repas des aînés en décembre ».

## Impacts relatifs aux compétences et savoirs de base

A la question « qu'est-ce que l'alphabétisation a changé ou change dans ma vie », une proportion importante d'apprenants répond en mentionnant une évolution de leurs compétences ou savoirs de base relatifs à la langue orale ou écrite. Ces impacts, spécifiques à l'alphabétisation, n'étant pas retenus dans les 30 indicateurs de bien-être, ils ont été regroupés dans la catégorie « autres ». Cette proportion augmente nettement lorsqu'on compare les données 2010 et 2012, ce qui s'explique peut-être par le fait qu'en 2010, lorsque la première évaluation a eu lieu, certains des groupes de formation venaient d'être mis en place.

**Tableau 10 : Proportions d'apprenants ayant mentionné des impacts de l'action d'alphabétisation correspondant aux indicateurs relatifs aux compétences et savoirs de base.**

Indicateurs autres	2010		2012	
Compétences et savoirs de base tels que savoir parler, savoir dire des mots, savoir lire, écrire, compter.	16	23%	45	42%

## Conclusions

Que nous apprend cette expérience d'évaluation menée par des personnes inscrites dans des formations en alphabétisation mises en place dans le cadre des plans de cohésion sociale de 11 communes wallonnes ?

### **D'un point de vue méthodologique...**

... on apprend que même si les personnes ne maîtrisent pas les outils linguistiques généralement utilisés pour mener une évaluation (questionnaires écrits, listes d'indicateurs, etc.), elles peuvent tout à fait participer à une évaluation du processus pourvu qu'on leur offre les moyens d'expression adéquats. La méthodologie de collecte de données adoptée lors de l'enquête 2010 organisée par Lire et Écrire afin d'évaluer l'impact de l'action d'alphabétisation s'est ainsi avérée tout à fait adaptée pour recueillir les opinions des personnes dans le cadre de l'évaluation des actions des plans de cohésion sociale. En acceptant d'utiliser cette méthodologie alternative, la DiCS a pris en compte les personnes en difficulté de lecture, écriture ou langue orale et a évité ce qui aurait pu être une forme d'exclusion sociale : la non-participation de ces personnes au processus d'évaluation.

Cette adaptation de la technique d'animation comporte certes un biais en ce qui concerne le caractère directement comparable des données récoltées – étant donné que la réflexion initiale est dans ce cas plus libre, et que les 30 dimensions du bien-être interviennent seulement a posteriori, lors du classement des données récoltées par le rapporteur du débat. Mais c'est par contre une réelle opportunité de réaliser une co-évaluation de l'impact du plan de cohésion sociale avec des personnes qui ne maîtrisent pas la lecture et écriture, ou sont en difficulté au niveau de la communication orale. Par conséquent, malgré ce biais, l'adaptation de la démarche garde toute sa pertinence.

Il convient par ailleurs de noter que l'animation qui peut être prise en charge par le formateur ou un travailleur de l'association garantit une relation de confiance, favorable à l'expression des opinions des uns et des autres.

### **Du point de vue des résultats...**

... on trouve une convergence certaine entre les valeurs et objectifs des politiques, des acteurs de terrain et des personnes en formation. L'action d'alphabétisation organisée dans le cadre des plans de cohésion sociale, de l'avis des personnes en formation, a des impacts qui relèvent des objectifs de la politique de cohésion sociale, mesurés à travers les 30 indicateurs de bien-être. L'action d'alphabétisation est bien un vecteur d'intégration et de cohésion sociale selon la définition citée en début d'article. Les impacts majoritairement mentionnés par les personnes sont liés à l'accès aux droits fondamentaux (avec des impacts au niveau de l'accès à l'information, la santé, la formation et un impact très important au niveau de l'épanouissement personnel) et à l'intégration sociale (avec des impacts au niveau de la mobilité et la sociabilité).

La toute grande majorité des apprenants évoque donc des impacts sur des dimensions autres que les compétences et savoirs de base, bien que celles-ci soient mentionnées par 42 % des répondants. Ceci nous renvoie à une conception de l'alphabétisation bien plus large que l'apprentissage de la langue

orale et écrite, au sens strict. L'alphabétisation est bien un outil pour mener une politique de cohésion sociale, un vecteur de cohésion sociale.

Les retombées de l'action d'alphabétisation se situent-elles dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle (axe 1 des PCS) ? Oui, parce que les dimensions de l'insertion socioprofessionnelle sont présentes dans les impacts identifiés par les personnes en formation. Oui, parce que les impacts sur les compétences de base ou les impacts de type personnel sont cruciaux dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle.

Mais ces dimensions ne sont qu'une partie des impacts mentionnés et l'alphabétisation semble se situer bien plus au carrefour de l'insertion sociale, de l'insertion socioprofessionnelle et de la participation citoyenne que dans le seul champ de l'insertion socioprofessionnelle. Ceci questionne la place de l'alphabétisation dans les plans de cohésion sociale. Bien plus qu'une action d'insertion socioprofessionnelle, elle pourrait être considérée comme une action transversale, potentiellement à même de toucher les 3 autres axes (logement, santé et dimensions intergénérationnelles).

Cela dit, les impacts mentionnés restent globalement focalisés sur les questions de parcours individuel. Les impacts plus collectifs sont moins présents, qu'il s'agisse de questions d'égalité, de justice ou de participation citoyenne. Faut-il y voir un effet de la question posée (qui porte sur les changements dans « ma » vie) ? Faut-il y voir l'effet de l'individualisme ambiant et du sentiment d'impuissance qui y est généralement lié ? Ou encore l'effet d'une formation en alphabétisation qui hésite encore à se tourner vers l'extérieur ? Les trois facteurs expliquent sans doute ce constat.

#### **Enfin, du point de vue du suivi de l'évaluation...**

... si l'on peut se réjouir de la mise en place de dispositifs d'évaluation qualitatifs d'actions telles que l'alphabétisation, on peut se poser la question de l'analyse et de l'exploitation qui est faite ou va être faite des résultats, par les opérateurs d'une part, et par les pouvoirs publics d'autre part. En effet, si l'un des objectifs a été d'identifier les impacts des actions réalisées, un autre visait à réorienter ou renforcer ces actions en vue d'augmenter ou améliorer leurs impacts.

A cet égard, pour Lire et Écrire, une étape cruciale du suivi consiste à informer les participants à l'évaluation, en l'occurrence les apprenants en alphabétisation, des résultats de l'évaluation et de l'analyse qui en est faite. Ainsi, dans le cadre de l'évaluation des actions d'alpha dans les plans de cohésion sociale, une note de quatre pages synthétisant les résultats et leur analyse a été réalisée selon une présentation et un langage accessibles à des personnes en difficulté de lecture et d'écriture, et elle a été diffusée aux formateurs des groupes ayant participé à l'évaluation, afin qu'ils puissent la partager avec les apprenants (voir détail de la note en annexe 3). De cette manière, la démarche d'évaluation a pu être intégrée jusqu'au bout dans le processus d'apprentissage, et l'exploitation des résultats peut être réfléchiée en collaboration avec l'ensemble des parties concernées.

En termes d'analyse concrète, les résultats obtenus en 2012 dans le cadre de l'évaluation des plans de cohésion sociale peuvent compléter ceux de 2010 pour l'analyse globale de l'impact des actions de formation en alphabétisation de Lire et Écrire, et des points à améliorer afin de mieux soutenir la réalisation de nos objectifs. Une fois confrontés aux données disponibles concernant les profils des personnes en formation, ces résultats peuvent servir de base pour des analyses plus spécifiques, telles que celles qui ont été déjà menées pour évaluer les liens entre impacts mentionnés et lieu

de scolarisation<sup>18</sup> ou statut socioprofessionnel<sup>19</sup>. Ces analyses viennent en appui du travail de plaidoyer politique mené par Lire et Écrire vis-à-vis des pouvoirs publics en charge des matières dans lesquelles l'alpha s'inscrit.

Du côté des pouvoirs publics, selon la procédure prévue, une phase d'évaluation supra-communale – réflexion collective entre communes organisée par la DiCS et l'IWEPS – a succédé aux évaluations locales, afin de mesurer l'impact du PCS sur base des informations recueillies localement auprès des bénéficiaires et partenaires. Une évaluation globale du PCS doit pour finir être menée par la DiCS, en collaboration avec l'IWEPS, à partir de la mise en perspective et de l'analyse des rapports d'activités/évaluation des 140 villes et communes ayant développé un plan de cohésion sociale, et des tables rondes des évaluations locales et supra-communales. Cette évaluation globale devra servir à « évaluer l'impact des PCS sur la cohésion sociale » et à « fournir une base pour le diagnostic du prochain Plan de cohésion sociale, notamment en s'appuyant sur la parole des citoyens »<sup>20</sup>. Elle sera destinée au Gouvernement wallon. Le rapport global de cette évaluation, prévu pour décembre 2012, devrait nous fournir les détails de l'analyse qui aura été faite des différentes évaluations menées et la manière dont les résultats seront exploités au niveau de la politique de cohésion sociale en Région wallonne.

---

<sup>18</sup> A. Godenir, « Impacts de l'alphabétisation sur la vie des personnes : premières analyses des variations selon que les personnes ont fait leur scolarité en Belgique ou dans un pays étranger non francophone », 19 décembre 2011.

<sup>19</sup> A. Godenir, A. Storme, « Impacts de l'alphabétisation sur la vie des personnes : les variations ne s'expliquent pas par le statut socioprofessionnel », septembre 2012.

<sup>20</sup> « Formation à l'évaluation du Plan de cohésion sociale 2009-2013 – Guide méthodologique », février 2012, [http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/IMG/pdf/Guide\\_methodo\\_evaluation\\_PCS\\_Wallonie.pdf](http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/IMG/pdf/Guide_methodo_evaluation_PCS_Wallonie.pdf).

# ANNEXES

## **Annexe 1 :**

### **Trame d'animation de l'évaluation des actions de formation en alphabétisation dans la cadre des PCS**

---

#### **Evaluation des actions de formation en alpha dans le cadre des PCS**

*Volet : évaluation par les groupes en formation LEE, 1er trimestre 2012*

### **A prévoir :**

**Timing :** environ 3 heures

**Modalité :** pendant le temps de formation, en groupe, avec un formateur/animateur et un secrétaire

**Matériel :** grandes feuilles, jeu *motus* (de l'asbl Le Grain), feuilles pour prise de note

**Date :** à fixer avec le groupe. Ne pas oublier de présenter le contexte de l'évaluation lors d'une séance de formation antérieure. Expliquer aux apprenants que :

- les formations en alphabétisation sont organisées par l'association Lire et Écrire dans le cadre de conventions avec différents pouvoirs publics ;
- cette formation a été mise en place dans le cadre des plans de cohésion sociale des communes qui comprennent plusieurs dimensions : insertion socioprofessionnelle, santé, logement, relations intergénérationnelles ;
- une évaluation de ces PCS est menée auprès de toutes les personnes qui ont bénéficié d'une formation alpha dont Lire et Écrire est partenaire et qui sont toujours présentes, et on va consacrer une séance de formation à cette question.

### **Déroutement :**

#### **I. 1ère étape : par quels moyens / médias les apprenants sont-ils arrivés en formation ? (max. 30 minutes)**

**Objectif : mieux connaître les modes d'accès à la formation**

Présentation de l'objectif aux apprenants.

Par sous groupes constitués de telle sorte qu'au moins une personne soit en mesure d'écrire, les apprenants répondent aux questions suivantes (éventuellement préparer des grandes feuilles avec les questions) :

- *Depuis combien de temps ils sont en formation ?*
- *Comment sont-ils arrivés en formation ? Qui leur a donné l'info sur la formation ? Qui leur a dit que cela existait ?*

Mise en commun : l'animateur demande aux personnes d'exprimer oralement leur réponse.

## II. 2e étape : quel est l'impact de l'alphabétisation sur la vie des personnes (90 minutes)

**Objectif : connaître ce qui a changé dans la vie des apprenants suite à leur engagement dans la formation**

Présentation de l'objectif aux apprenants.

En grand groupe, les apprenants s'expriment en utilisant le jeu motus disposé sur la table. La question est :

- *Qu'est ce que l'alphabétisation (le fait de venir en formation) change ou a changé dans votre vie ?*
- *Y a-t-il des choses qui vous sont plus faciles à faire aujourd'hui qu'avant la formation ?*
- *Faites vous des choses nouvelles depuis que vous êtes en formation ?*

**Consigne :** chaque apprenant va prendre 5 images qui représentent chacune un changement dans sa vie qu'il relie à la formation. Autres questions possibles : quelque chose qui a changé dans sa vie depuis qu'il est en formation, quelque chose qui est plus facile à faire, quelque chose qu'il fait maintenant et qu'il ne faisait pas avant.

Ensuite, l'animateur propose à chacun à tour de rôle de présenter ses images au groupe et d'exprimer ce qui a changé. Il gère la prise de parole, invite à la reformulation par l'apprenant ou par les autres personnes, il veille à ce que la prise de parole soit claire pour tout le monde.

Le secrétaire prend note de tout ce que les apprenants disent en identifiant l'apprenant (par son prénom) et en indiquant les images qui ont été choisies. Il reprend les mots exacts des apprenants. Il demande pour faire une pause si les échanges sont trop rapides de façon à pouvoir tout noter.

Lorsque le tour de table est terminé, l'animateur propose un **débat** avec les questions suivantes :

- *Qu'est-ce qui vous frappe / vous étonne dans ce qui a été dit ? Qu'est-ce qui en ressort ?*
- *Quels sont les changements qui sont partagés par tous ?*
- *Quels sont les changements pour lesquels tout le monde n'est pas d'accord ?*

Ensuite, et directement en lien avec les objectifs de la cohésion sociale<sup>21</sup>, l'animateur amène progressivement les apprenants à répondre aux questions suivantes (si elles n'ont pas été abordées dans les échanges précédents) :

- *Est-ce que la formation vous a permis de vous rapprocher des autres, de rencontrer de nouvelles personnes, d'avoir des satisfactions ensemble, de trouver des personnes qui ont les mêmes envies, les mêmes intérêts, les mêmes valeurs que vous, d'avoir plus confiance et de créer des liens d'amitié et de solidarité ?*

**L'animateur / un rapporteur écrit au tableau ou sur une grande feuille au fur et à mesure du débat les mots clés rappelant les différents éléments mentionnés par les apprenants.**

**Le secrétaire prend note de tout le débat et des conclusions en distinguant bien cette partie de la précédente.**

<sup>21</sup> Ces objectifs sont explicites dans le formulaire de la DICS qui porte sur le débat collectif à mener avec les bénéficiaires.

### III. 3e étape : que manque-t-il dans la formation ? (max. 30 minutes)

#### **Objectif : connaître les lacunes de la formation**

Présentation de l'objectif aux apprenants.

En grand groupe, et sans nécessairement passer par un tour de table, les apprenants sont invités à répondre aux questions :

- *Y a-t-il des choses qui manquent dans la formation, parce que vous voudriez que certains changements se passent dans votre vie et que la formation n'apporte rien par rapport à ces changements ?*
- *Quelles seraient les possibilités d'amélioration ?*

Le secrétaire prend note de tout ce que les apprenants disent, sans nécessairement identifier qui parle. En effet, pour cette étape et contrairement à la précédente, nous n'envisageons pas de faire une analyse des réponses apprenant par apprenant, mais seulement une analyse globale des réponses données par le groupe.



## Annexe 2 :

### Liste des 30 indicateurs de bien-être utilisée par la DiCS dans le cadre de l'évaluation des actions mises en place à travers les plans de cohésion sociale

1/	Accès effectif à l' <b>alimentation</b> (coût, quantité, qualité)
2/	Accès effectif à l' <b>information</b> et à la <b>communication</b> (dont GSM, internet, TV...)
3/	Accès effectif à un <b>emploi</b> (qui permet d'être un acteur dans la société, de se construire dans de bonnes <b>conditions de travail</b> et de s'épanouir)
4/	Accès effectif à un <b>logement</b> (en ce compris l'accès à l'eau et aux énergies [électricité, gaz, mazout]) <b>adapté aux besoins</b> (taille, coût, accessibilité....)
5/	Accès effectif à un <b>pouvoir d'achat</b>
6/	Accès effectif à une <b>formation</b> et à une <b>éducation</b> de qualité tout au long de la vie (en ce compris : enseignement, formation, éducation parentale, éducation civique)
7/	Accès effectif aux <b>droits sociaux</b> (sécurité sociale, aide sociale, avantages sociaux)
8/	Accès effectif à la <b>santé</b> (état de santé, offre, qualité et coût des soins , accessibilité géographique...)
9/	Amélioration de la <b>mobilité</b> pour tous (conditions d'accessibilité aux transports en commun ou alternatifs, mobilité durable, autonomie de déplacement, adaptation de la voirie...)
10/	<b>Capacité de gérer l'information</b> et de se l'approprier
11/	Dialogue / <b>concertation</b> entre les <b>citoyens</b> et les <b>élus</b> (responsabilité sociale partagée, démocratie participative et évolution de la gouvernance)
12/	<b>Egalité sociale</b> , justice sociale
13/	<b>Engagement citoyen</b> (volontariat, défense de ses idées, dynamique collective locale...)
14/	<b>Equilibre des temps de vie</b> (y compris équilibre entre vie professionnelle et vie privée, temps libre...)
15/	<b>Equilibre personnel</b> (autonomie, liberté, capacité de diriger sa vie et d'avoir des projets, estime de soi, confiance en soi, état d'esprit positif, capacité de se remettre en question...)
16/	Expression affective et contribution au bonheur (fait de <b>donner et/ou de recevoir de l'affection</b> , de l'amour, de l'amitié, tristesse, solitude...)
17/	<b>Facilitation des</b> (favoriser les) <b>rencontres</b> entre les personnes (mise à disposition de locaux, aménagement d'espaces publics, organisation d'activités, liens intergénérationnels et interculturels... )
18/	<b>Liberté d'expression</b> / de communication (pouvoir penser et s'exprimer librement)
19/	<b>Participation aux activités</b> culturelles, artistiques, de loisirs, de sport

20/	Qualité de la <b>gouvernance</b> (transparence, cohérence, gestion des finances publiques...)
21/	Qualité du <b>cadre de vie</b> (voisinage, propreté, pollution, espaces naturels...)
22/	<b>Relations amicales</b> (convivialité, réseau de personnes de confiance sur lesquelles on peut compter)
23/	<b>Relations familiales</b> (vie de famille, entente, parentalité, qualité des relations... )
24/	<b>Responsabilité écologique</b> : contribution au respect de la nature et de l'environnement par l'adoption de <b>comportements</b> écologiques (réduction des <b>consommations</b> , tri des déchets , mobilité douce, gestion des énergies renouvelables, agriculture respectueuse...)
25/	<b>Sentiment d'intégration sociale</b> (sentiment d'avoir sa place dans la société ou d'en être exclu , sentiment de reconnaissance, d'utilité, de honte, de culpabilité...)
26/	<b>Sentiment de sécurité / insécurité</b> (y compris confiance en l'avenir pour soi et pour ses enfants, paix, tranquillité)
27/	<b>Services et commerces de proximité</b> (dont services aux personnes, maintien à domicile, maintien de l'activité en milieu rural...)
28/	<b>Solidarité</b> , entraide, soutien social (partage, réseaux d'échanges de services, aide apportée aux personnes / quartiers qui sont dans le besoin...)
29/	Traitement équitable face à la <b>justice</b> (fonctionnement de la justice)
30/	Valeurs éthiques et attitudes de sociabilité (respect de la dignité et de l'intégrité humaine, <b>respect</b> des biens, <b>ouverture</b> aux autres et au monde, <b>tolérance</b> , écoute, confiance en l'autre...)

### Annexe 3 :

Note de 4 pages synthétisant les résultats de l'évaluation des actions d'alphabétisation dans le cadre des plans de cohésion sociale

## Evaluation de l'impact de l'alphabétisation sur la vie des personnes

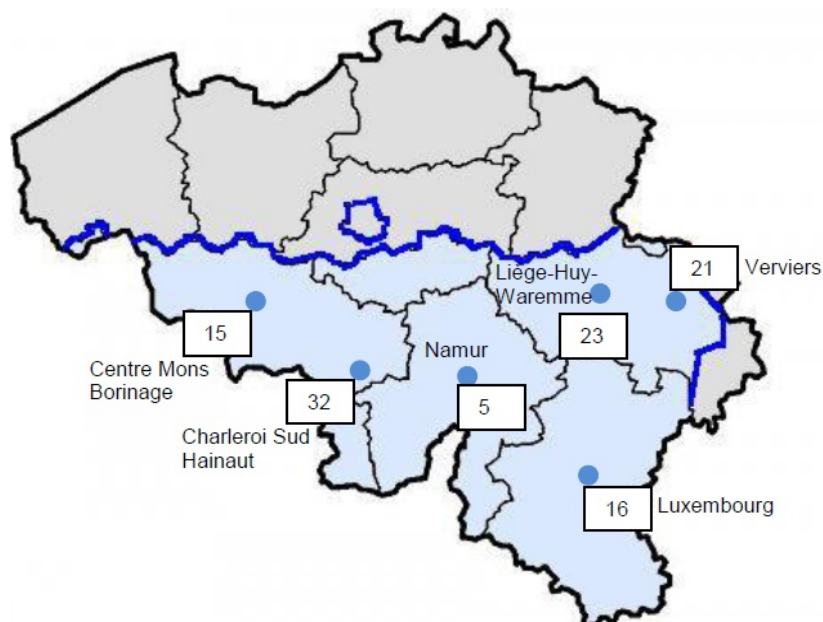
Enquête auprès d'apprenants en formation chez Lire et Écrire dans le cadre des PCS

Mars 2012

### Introduction

L'enquête s'est déroulée dans le cadre de l'évaluation des actions du plan de cohésion sociale (PCS)<sup>22</sup> réalisée en 2012. Elle a été menée en mars, durant les heures de formation, dans les associations Lire et Écrire qui développent des formations dans le cadre des PCS.

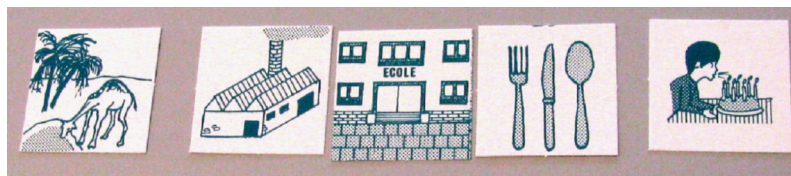
Au total, **112 personnes ont participé à l'enquête, dans 12 communes.** La carte montre comment elles se répartissent dans les différentes Régionales de Lire et Écrire.



<sup>22</sup> Les plans de cohésion sociale ont pour but de renforcer la cohésion sociale et le bien-être pour tous. Leur objectif est de soutenir le développement social des quartiers et de lutter contre toutes les formes de pauvreté et d'insécurité. Ils sont organisés au niveau des communes et des villes wallonnes.

## Qu'est-ce que la formation en alphabétisation a changé dans votre vie ?

Chaque personne était invitée à choisir 5 images exprimant ce que la formation en alphabétisation a changé dans sa vie.



NB : Cette partie de l'enquête s'est réalisée en utilisant le jeu Motus, une publication de l'Atelier de pédagogie sociale LE GRAIN Asbl.

Les réponses à la question « *Qu'est-ce que la formation en alphabétisation a changé dans votre vie ?* » ont été rassemblées en 5 grandes catégories d'impact.

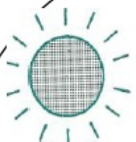
Catégories	Nombre de personnes qui ont mentionné un impact de cette catégorie
Epanouissement personnel	52 personnes
Participation citoyenne, soutien scolaire, culture	22 personnes
Insertion sociale / vie quotidienne	68 personnes
Insertion professionnelle / emploi	24 personnes
Impacts transversaux (communication, expression, compréhension, mobilité)	81 personnes

Beaucoup de personnes mentionnent des impacts de plusieurs catégories. Seules 13 personnes ont mentionné un impact ne correspondant qu'à une seule catégorie.

Cela démontre que l'alphabétisation a un impact sur beaucoup d'aspects de la vie et pas seulement sur l'apprentissage de la langue.

Les chiffres en rouge renseignent le nombre de personnes qui ont mentionné un impact de la catégorie.

52



On a un meilleur moral, plus de tonus, on est moins gêné, on a plus confiance en soi, plus d'assurance et on devient autonome.

### Epanouissement personnel

La formation crée des liens, aide à se rapprocher des autres.



22

Je peux aider ma fille de 12 ans. Je rencontre beaucoup de personnes de différentes nationalités.



### Participation citoyenne, école, culture



Le cours de français m'a permis de trouver un boulot en tant que bénévole.



A la maison, je lis le journal  
Je n'ai plus peur de répondre et prendre le téléphone.



### Insertion sociale, vie quotidienne

Maintenant, j'ai commencé à envoyer des messages.  
Maintenant, je sais aller chercher des médicaments à la pharmacie.



68

24



Apprendre à lire permet de résoudre les problèmes avec l'Onem, de faire son dossier pour se défendre.

### Insertion professionnelle, travail

Ca facilite la recherche d'un travail.



Je sais où on peut se garer, quand il faut céder le passage. Quand je vais au magasin, j'ose parler avec les gens, un peu partout.



### Impacts transversaux aux 4 catégories



On est plus mures, on s'ouvre plus aux autres qu'avant et on les écoute mieux.

81

## ***Conclusions et recommandations***



Cette enquête s'est déroulée dans le cadre de l'évaluation des plans de cohésion sociale.

Elle est l'occasion d'attirer l'attention des élus politiques (au niveau de communes et de la Région wallonne) sur trois points :

- 1) L'alphabétisation a un impact sur beaucoup d'aspects de la vie. Elle a sa place dans les plans de cohésion sociale des communes.
- 2) Il faudrait que davantage de communes mettent en place des formations en alphabétisation dans le cadre de leur plan de cohésion sociale.
- 3) Il est possible d'évaluer la politique des plans de cohésion sociale avec tous ceux qui y sont impliqués, en mettant en place des moyens de communication adéquats.

---

Si vous souhaitez réagir à cette enquête, envoyez vos réactions à l'adresse :  
[coordination.wallonne@lire-et-ecrire.be](mailto:coordination.wallonne@lire-et-ecrire.be)