

**Quelles représentations
ont les *apprenants* et
stagiaires en
alphabétisation de leur
parcours de formation
vers l'emploi ?**

***Enjeux et défis pour le secteur de
la formation ISP-Alpha***

Claire Corniquet

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier en premier lieu mes collègues Magali Joseph, Iria Galvan Castaño et Els De Clercq, pour leur soutien tout au long de cette étude. Leur relecture attentive et leurs conseils avisés ont été des ressources précieuses pour assurer le sérieux et la rigueur de cette recherche.

Mes remerciements vont également au comité d'accompagnement qui a supervisé, deux années durant, cette étude. Que soient donc ici salués Olivier Balzat (Le Collectif Alpha), David Cordier (Le Piment), Anne-Chantal Denis (Lire et Ecrire Bruxelles) Pierre Devleeshouwer (FeBISP), Marie-Claude Dony (Bruxelles Formation) ; Jacqueline Michaux (Lire et Ecrire Bruxelles), Dominique Poncelet (La Chôm'hier-AID), Ana Teixeira (FeBISP puis CF Bonnevie) ; Emmanuel Twagilimana (Lire et Ecrire Bruxelles), Roland Vandenhove (CF Bonnevie). Merci à eux pour le temps qu'ils m'ont consacré, pour leur relecture assidue, et pour m'avoir fait partager leur connaissance du terrain et leur expertise de la formation à Bruxelles.

Bien qu'il ne fasse pas partie du comité d'accompagnement, Philippe Heinen (coordinateur de la Mission Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles) a participé à de nombreuses réunions. Je profite de l'espace qui m'est donné pour saluer sa participation et remercier Philippe et son équipe pour leur disponibilité et leur savoir éclairant sur les difficultés d'accès à l'emploi du public analphabète en Région de Bruxelles-Capitale.

Cette recherche n'aurait pas vu le jour sans la contribution de nombreux acteurs de terrain (formateurs en alphabétisation, agents d'accueil, coordinateurs de centres de formation en alphabétisation, etc.). Que toutes et tous soient ici remerciés. De même, sans les témoignages riches, intelligents, émouvants des personnes suivant une formation en alphabétisation à Bruxelles, cette recherche n'aurait pas *le poids du vécu* qui lui donne son originalité et sa force. S'ils restent anonymes, ils se reconnaîtront. Merci sincèrement pour la confiance que vous m'avez accordée.

Certains acteurs clés, bien que périphériques à l'étude, ont également toute leur place dans ces remerciements : Isabelle Chasse pour les moments de partage informels qui m'ont souvent amenés à penser les choses différemment ; Maria Larontonda pour sa parfaite correction orthographique; Ahmed Yousfi pour la belle mise en page et l'aide logistique; Aurélie Akerman pour le suivi du projet.

J'honore également Bruxelles Formation sans qui cette étude n'aurait financièrement pas pu voir le jour.

Merci également à Lire et Ecrire Bruxelles de m'avoir donné l'opportunité de mener un travail qui, je l'espère, est de qualité. La recherche qualitative, en ces temps de productivisme acharné, est une belle utopie qu'il nous faut défendre contre vents et marées...

Et de façon générale, puisque j'en ai l'occasion ici, merci à toutes celles et ceux dont j'ai croisé la route et qui ont contribué à ce que cette recherche... soit ce qu'elle est.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	2
TABLE DES MATIÈRES	3
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	5
HISTOIRE ET MISE EN PAGE DE LA RECHERCHE	6
1. Le dispositif ISP bruxellois en quelques mots	6
1.1 L'alphabétisation dans l'ISP	6
1.2 Le public visé par l'ISP	6
2. Objectifs de la recherche	7
3. A qui s'adresse la recherche ?	8
4. Limites de la recherche	8
ÉLÉMENTS DE MÉTHODE	9
RÉFLÉXION MÉTHODOLOGIQUE	11
1. Confusion des rôles	11
2. Les « ratés », « biais », « distorsions » constituent aussi des données	12
3. Les conditions de l'enquête : chaîne opératoire des entretiens	13
CHAPITRE I.	
ÉLÉMENTS DE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE : LE MARCHÉ DU TRAVAIL BRUXELLOIS DANS LE CONTEXTE DE L'ÉTAT SOCIAL ACTIF	15
I.1 Société industrielle versus société de la connaissance	16
I.1.1 Quelles sont les conséquences de l'essor de l'économie de la connaissance?	18
A. La fabrique de diplômés : une réalité chiffrée en Région bruxelloise	18
B. Se former ou se certifier?	20
I.2 Trouver un emploi en ne sachant ni lire ni écrire	21
I.2.1 Chômage structurel : un processus de déqualification?	22
I.2.2 Le sens de la formation face au marché de l'emploi actuel	23
I.3 Changement de paradigme : de l'Etat providence à l'Etat social actif	24
I.3.1 Imprégnation du langage et de la culture de l'ESA en ISP et hors ISP	26
A. Assimilation du langage de l'ESA par le personnel associatif	26
B. Récupération des outils de l'ESA	28
C. Impact de l'ESA sur les opérateurs de formation	29
D. Prise de conscience des travailleurs et des apprenants face à l'ESA	29
I.4 Emploi = précarité ?	31
I.4.1 L'activation mènerait-elle au précarité ?	31
I.5 La discrimination à l'embauche des étrangers ou des personnes d'origine étrangère : une réalité bruxelloise ?	32
I.6 Conclusion	33

CHAPITRE II.	34
L'ALPHA DANS LE DISPOSITIF ISP : ENJEU D'UN DÉCRET	
II.1 L'alphabétisation au sein du dispositif ISP : histoire d'un combat	34
II.2 Formations ISP	40
II.3 La part de la formation en alphabétisation dans le dispositif ISP	42
CHAPITRE III.	44
DANS QUELLE MESURE LE DISPOSITIF ISP EST-IL ADAPTÉ AU PUBLIC EN DIFFICULTÉS DE LECTURE ET D'ÉCRITURE ?	
III.1 Constat 1 : l'alphabétisation est exclue des programmes d'insertion socioprofessionnelle	44
III.2 Constat 2 : les analphabètes sont exclus des programmes d'insertion socioprofessionnelle, hormis des actions d'alphabétisation	45
III.2.1 Que disent les opérateurs de formation en alphabétisation ?	46
A. Les apprenants, même après un parcours en alpha, éprouvent de grandes difficultés à entrer en formation de base ou en formation qualifiante	46
B. Vision linéaire du dispositif : on oriente systématiquement les personnes analphabètes vers l'alphabétisation	48
III.3 Pourquoi les personnes analphabètes sont-elles exclues des actions d'insertion socioprofessionnelle autre que l'alphabétisation ?	49
CHAPITRE IV.	50
QUE NOUS APPRENNENT LES PARCOURS ? : FREINS ET ADJUVANTS À LA FORMATION ET À L'EMPLOI	
IV.1 Analyse des parcours schématisés produite par le groupe de travail	50
IV.2 Analyse détaillée des parcours : ligne du temps et témoignages	53
IV.2.1 L'orientation	53
A. Acteurs relais	54
B. Réseau social et ressources personnelles	62
C. Opérateurs de formation	64
IV.2.2 Statut et soutien financier	67
A. Statut et aide sociale	67
IV.2.3 Accès à la formation	70
IV.2.4 Situation familiale et aléas de la vie	74
IV.2.5 Marché de l'emploi	77
IV.2.6 Morcellement du public	80
IV.2.7 Apport de la formation : adjuvant à sa poursuite	82
CONCLUSION GÉNÉRALE	85
1. Que retenir des parcours ?	85
2. Les pistes envisagées	87
BIBLIOGRAPHIE	89
ANNEXES	92

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

- **AFT** : Atelier de Formation par le Travail
- **ALE** : Agence Locale pour l'Emploi
- **ARAE** : Atelier de Recherche Active d'Emploi
- **BON** : Brussels Onthaal Nieuwkomers
- **CAF** : Centre Anderlechtois de Formation
- **CCI** : Chômeur Complet Indemnisé
- **CDD** : Contrat à Durée Déterminée
- **CDI** : Contrat à Durée Indéterminée
- **CEB** : Certificat d'Etudes de Base
- **CESI** : Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur (remplacé par le CE2D : Certificat de l'enseignement secondaire du second degré)
- **CESS** : Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur
- **COCOF** : Commission Communautaire Française
- **CPAS** : Centre Public d'Action Sociale
- **CPP** : Contrat de Projet Professionnel
- **CSC** : Confédération des Syndicats Chrétiens
- **DE** : Demandeur d'Emploi
- **EP** : Education Permanente
- **ESA** : Etat Social Actif
- **FeBISP** : Fédération Bruxelloise des Organismes d'Insertion SocioProfessionnelle
- **FGTB** : Fédération Générale du Travail de Belgique
- **GAFFI** : Groupe d'Animation et de Formation pour Femmes Immigrées
- **ISP** : Insertion SocioProfessionnelle
- **ISP-Alpha** : Formation d'alphabétisation en Insertion SocioProfessionnelle
- **IWEPS** : Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique
- **MOC** : Mouvement Ouvrier Chrétien
- **OISP** : Opérateurs d'Insertion SocioProfessionnelle
- **ONEM** : Office National de l'Emploi
- **ORBEM** : Office Régional Bruxellois de l'Emploi (devenu Actiris depuis le 22/06/07)
- **PTP** : Programme de Transition Professionnelle
- **RAE** : Recherche Active d'Emploi
- **SAE** : Service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles
- **SETCa** : Syndicat des Employés, Techniciens et Cadres
- **ULB** : Université Libre de Bruxelles

HISTOIRE ET MISE EN PLACE DE LA RECHERCHE

L'objet de cette recherche¹ s'est construit au gré de discussions menées lors de réunions du groupe de travail ISP-Alpha qui se réunit mensuellement depuis la fin des années 1990 pour traiter de questions pédagogiques. Ce groupe de travail est actif dans le cadre de la convention de plateforme pédagogique entre Bruxelles Formation et Lire et Ecrire Bruxelles associant les opérateurs agréés en insertion socioprofessionnelle (ISP) pour des actions d'alphabétisation : Les Ateliers du Soleil, La Chôm'Hier-AID, Le Collectif Alpha, Le Gaffi, Maison de Quartier d'Helmet, Le Piment, Proforal, Ispat et le CAF. Cette plateforme est un espace de réflexion pour les opérateurs du secteur, ainsi qu'un lieu où se conçoivent et s'opérationnalisent des formations destinées aux travailleurs de l'alphabétisation en ISP, formations qui touchent de près à leurs pratiques.

Ce qui était pressenti comme une formation sur « le monde du travail » s'est finalement traduit par une proposition de recherche-action portant sur l'analyse des différentes réalités du public en alphabétisation, public remplissant les conditions d'accès à l'ISP, qu'il soit ou non en formation dans le secteur ISP.

Avant de présenter les objectifs de l'étude, il n'est pas inutile de rappeler ce qu'est l'ISP, et plus particulièrement le dispositif ISP en Région bruxelloise, et d'identifier le public visé par ce dispositif.

1. Le dispositif ISP bruxellois en quelques mots

L'insertion socioprofessionnelle consiste en l'accompagnement de personnes qui éprouvent des difficultés à trouver un emploi en raison, par exemple, d'un niveau de formation trop faible, d'un manque d'expérience professionnelle ou d'une inactivité prolongée.

C'est le décret COCOF² de 1995 qui formalise le dispositif d'insertion socioprofessionnelle bruxellois. Le but de ce dispositif consiste à proposer une démarche globale qui articule les différentes étapes d'un parcours de formation avec les phases d'accueil, de guidance et d'aide à la recherche d'emploi. In fine, il s'agit d'augmenter les chances de ce public à (re)trouver un emploi.

1.1 L'alphabétisation dans l'ISP

L'alphabétisation fait partie des six actions³ d'insertion socioprofessionnelle reconnues par le décret COCOF du 27 avril 1995. Neuf opérateurs (cités plus haut) sont actuellement agréés par la COCOF pour leurs actions de formation en alphabétisation au sein du dispositif ISP.

1.2 Le public visé par l'ISP

Selon les termes du décret, le futur stagiaire ne doit plus être soumis à l'obligation scolaire et doit être demandeur d'emploi inoccupé. « Sont visés les demandeurs d'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale qui ne sont pas détenteurs, au début de l'activité, du certificat de l'enseignement secondaire supérieur décerné par le ministère de l'Education ou tout autre diplôme équivalent et qui sont dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail en raison de la faiblesse ou de l'absence de qualification professionnelle, de leur dénuement social ou du fait de discriminations visant le groupe spécifique auquel ils appartiennent. » (Art. 3. §1er du décret du 27 avril 1995).

¹ Cette recherche est réalisée dans le cadre de la convention de plateforme pédagogique entre Bruxelles Formation et Lire et Ecrire Bruxelles.

² Commission communautaire française.

³ Alphabétisation ; préformation ; formation de base ; formation qualifiante ; atelier de formation par le travail ; détermination.

Le cahier des charges de chacune des actions de formation définit le maximum requis, en termes de diplôme, pour entrer en formation. Par exemple, le stagiaire en alphabétisation ne peut être détenteur du CEB⁴ lors de son entrée en formation. Quant au stagiaire en formation qualifiante, il ne peut être détenteur du CESS⁵.

Nous verrons toutefois que les opérateurs ISP, dont les opérateurs ISP-Alpha, ont également d'autres critères pour sélectionner les futurs stagiaires : motivation, projet professionnel, niveau de lecture et d'écriture du futur stagiaire semblent être trois critères décisifs pour son entrée en formation. Cette réalité complexe sera abordée à différents moments de l'étude.

2. Objectif de la recherche

Le principal objectif de l'étude est de mieux comprendre la place du dispositif ISP dans le parcours du public en difficultés de lecture et d'écriture, et de considérer s'il répond aux besoins de ce public.

Certains constats formulés par les membres du groupe de travail ISP-Alpha se sont traduits sous forme d'hypothèses de travail qui ont été les fils rouges de nos enquêtes :

- les opérateurs ISP-Alpha ont l'impression que les opérateurs ISP qui ne font pas d'alphabétisation délèguent et renvoient trop vite les demandeurs d'emploi infra-scolarisés vers eux ;
- les files d'attente pour les inscriptions traduisent un manque de place généralisé ;
- les parcours des stagiaires qui suivent les formations ne sont pas linéaires ;
- le public alpha (compétences inférieures au CEB ou équivalentes) demandeur d'emploi est susceptible de se trouver soit en formation en ISP, soit à la recherche d'un emploi. Cependant, vue la disproportion et l'inadéquation offre/demande, une part se retrouve dans d'autres dispositifs de formation (Cohésion sociale, Education permanente, dans le cadre d'une offre à horaire hebdomadaire réduit - moins de 20h de cours) ou en recherche de formation, etc.

Un cahier des charges a été rédigé en décembre 2012, précisant les deux axes de la recherche (emploi et formation) ainsi que les publics visés.

L'approche sera principalement qualitative : approche qui mêlera entretiens, observations et lectures diverses sur les thématiques de l'analphabétisme, la formation professionnelle et l'accès à l'emploi du public infra-scolarisé.

Un comité d'accompagnement a été mis sur pied pour accompagner le processus de recherche. Composé d'acteurs de l'ISP, de Bruxelles Formation et de Lire et Ecrire Bruxelles, il s'est réuni en décembre 2012, en janvier 2013, en juin 2013, en décembre 2013, en juin 2014, et en août 2014.

Le calendrier, qui s'échelonne sur deux années (2013-2014), a été fixé dans le cahier des charges accepté par les membres du comité d'accompagnement ainsi que par Bruxelles Formation.

Les membres du comité d'accompagnement sont : Marie-Claude Dony (Bruxelles Formation) ; David Cordier (Le Piment) ; Dominique Poncelet (La Chôm'Hier-AID) ; Olivier Balzat (Le Collectif Alpha) ; Ana Teixeira (La FeBISP puis CF Bonnevie) ; Pierre Devleeshouwer (FeBISP) ; Jacqueline Michaux (Lire et Ecrire Bruxelles) ; Anne-Chantal Denis (Lire et Ecrire Bruxelles) ; Emmanuel Twagilimana (Lire et Ecrire Bruxelles), Roland Vandenhove (CF Bonnevie). Il a été rejoint par Els De Clercq (Lire et Ecrire Bruxelles) en juin 2014.

Les différentes missions de ce comité d'accompagnement sont le suivi de l'avancée de la recherche, le cadrage (ou recadrage) du sujet, et l'appréciation des résultats de l'enquête. Néanmoins, d'après les termes de la convention, Lire et Ecrire Bruxelles reste, in fine, maître du contenu et de la diffusion de cette recherche.

⁴ Certificat d'Etudes de Base.

⁵ Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur.

3. A qui s'adresse la recherche ?

A toute personne concernée de près ou de loin par la problématique de l'alphabétisation en ISP. Nous souhaitons présenter une « photographie » du secteur de l'ISP en général, tout en zoomant sur ce qui se passe à l'échelle micro qu'est l'alphabétisation en ISP. Cette recherche tend à sensibiliser les opérateurs ISP, hors alphabétisation (opérateurs de formation qualifiante, CPAS, Bruxelles Formation, Missions Locales, pouvoirs publics, etc.), aux obstacles que rencontrent les apprenants au cours de leur parcours de formation et professionnel, et à leur prise en compte à travers la mise en place de dispositions alternatives adaptées aux différentes situations.

4. Limites de la recherche

Notre attention s'est principalement portée sur les apprenants/stagiaires⁶ en alphabétisation. Aussi, nous avons tâché de mettre en évidence les freins et les adjuvants auxquels les personnes interrogées sont ou ont été confrontées au cours de leur parcours de formation. Cette focale a limité quelque peu le champ d'exploration puisque nous nous sommes concentrés quasiment exclusivement sur les opérateurs d'alphabétisation.

Ce cadre défini pose ainsi quelques limites que nous souhaitons clarifier ici :

➤ **Les collaborations : filières et passerelles**

Dans le cadre de cette recherche, nous n'avons pas creusé la question des filières qui existent entre différents niveaux de formation (de la préformation à la formation qualifiante par exemple) et d'opérateurs ISP. En effet, certaines formations débouchent sur d'autres, qu'elles soient organisées en filières (au sein d'un même centre de formation ou entre OISP) ou en passerelles (avec d'autres acteurs).⁷ Ce champ de la formation n'a pas été exploré ici.

➤ **Niveaux requis pour entrer en formation qualifiante**

Nous n'avons pas eu l'occasion de nous entretenir avec des formateurs, des coordinateurs, et des stagiaires en formation qualifiante. Nous ne pouvons donc pas évaluer les compétences requises en français (oral, écrit, lu) nécessaires actuellement pour entrer en formation qualifiante. D'ailleurs, les diverses formations qualifiantes proposées en Région bruxelloise n'ont pas nécessairement le même niveau d'exigence. Il serait intéressant d'avoir une vision claire des compétences (niveaux de français notamment) requises pour entrer dans les formations qualifiantes reconnues en ISP.

⁶ On appelle stagiaire, la personne ayant signé un contrat de formation qui l'engage auprès de Bruxelles Formation et de l'opérateur de formation chez qui elle est inscrite. Quant au terme apprenant, il est utilisé pour désigner la personne inscrite dans une formation en Education permanente ou Cohésion sociale. L'apprenant n'est donc pas sous contrat de formation professionnelle.

⁷ Voir http://www.febisp.be/ressource/static/files/memorandum/2014_memorandum_febisp_bd.pdf

ÉLÉMENTS DE MÉTHODE

En 2013, j'ai pris un premier contact par mail - et ensuite par téléphone - avec l'ensemble des directeurs/coordonateurs des centres ISP-Alpha ainsi qu'avec les directeurs des centres alpha de Lire et Ecrire Bruxelles. Le choix de ne pas se limiter aux opérateurs ISP-Alpha, mais d'ouvrir le champ d'investigation aux secteurs de l'Education permanente et de la Cohésion sociale, avait été proposé et accepté à l'occasion de la présentation du cahier des charges au comité d'accompagnement.

Pour rappel, nous souhaitions élargir le champ de la recherche à ces deux secteurs (Education permanente et Cohésion sociale) sachant qu'un public ayant le « profil ISP » s'y retrouvait, faute de place chez les opérateurs ISP-Alpha. En ce qui concerne l'Education permanente/Cohésion sociale, je me suis concentrée sur les centres alpha de Lire et Ecrire Bruxelles pour la raison évidente que le terrain était déjà connu, ce qui me facilitait la prise de contact directe avec les directeurs et leur équipe. Comme il en était question lors de l'exposé du cahier des charges de la recherche ISP-Alpha, j'ai opéré sous la forme d'entretiens semi-directifs. Ces derniers ont débuté dès le mois de janvier 2013. J'ai établi des guides d'entretien, différents selon les interlocuteurs (apprenants/stagiaires, formateurs, directeurs et accueillants chez les opérateurs ISP-Alpha et dans les centres alpha de Lire et Ecrire Bruxelles). Les entretiens ont duré entre 1h et 2h30. Elles ont été, pour la grande majorité d'entre elles, enregistrées et retranscrites.

Je tiens à remercier ici l'ensemble des apprenants/stagiaires, formateurs, accueillants, coordinateurs qui ont accepté d'être interrogés.

Détails des entretiens

➤ 13 formateurs/trices

- 7 formateurs/trices des centres alpha de Lire et Ecrire Bruxelles (Saint-Gilles, Laeken, Ixelles)
- 6 au sein des différents opérateurs ISP-Alpha (CAF - Centre Anderlechtois de Formation, Gaffi, Collectif Alpha - St Gilles et Molenbeek, MQH - Maison de Quartier d'Helmet).

➤ 41 apprenants/stagiaires

- 18 apprenants au sein des centres alpha de Lire et Ecrire Bruxelles (8 hommes/ 10 femmes) (Saint-Gilles, Laeken, Schaerbeek, Ixelles).
- 23 stagiaires au sein des opérateurs ISP-Alpha (11 hommes/ 12 femmes) (CAF, Collectif Alpha – Molenbeek)

➤ 9 coordinateurs d'OISP

- La Chôm' hier-AID
- Le Piment
- Le Collectif Alpha
- CAF
- Gaffi
- La Cobeff
- Maison de Quart d'Helmet (MQH)
- ISPAT
- Les Ateliers du soleil

➤ **11 agents d'accueil**

- 4 agents d'accueil des centres alpha de Lire et Ecrire Bruxelles (Saint-Gilles, Ixelles, Schaerbeek),
- 2 agents d'accueil de la MQH
- 4 agents d'accueil du Collectif Alpha (Molenbeek, Forest, Saint-Gilles)
- 1 agent d'accueil des Ateliers du Soleil

➤ **4 personnes suivies par le Service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles**

➤ **6 membres du Service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles**

➤ **1 représentante de la Febisp**

Au total, sur la période de janvier-mai 2013, 85 entretiens ont été menés.

RÉFLÉXION MÉTHODOLOGIQUE

« Si la relation d'enquête se distingue de la plupart des échanges de l'existence ordinaire en ce qu'elle se donne des fins de pure connaissance, elle reste, quoi qu'on fasse, une relation sociale qui exerce des effets (variables selon les différents paramètres qui peuvent l'affecter) sur les résultats obtenus. » (Bourdieu, 1993 : 903).

Plusieurs éléments sont à retenir dans ce bref extrait du célèbre ouvrage de Pierre Bourdieu, *La Misère du monde*. Tout d'abord, il établit que toute enquête est avant tout une mise en relation, et qu'elle appartient bien au domaine du social, et peut être analysée dans ce sens. Il rappelle aussi que l'entretien, et l'enquête en générale, ne se déroule jamais de façon neutre et objective. Il faut donc rendre compte au lecteur des conditions de production des données exploitées dans la recherche.

1. Confusion des rôles

« C'est l'enquêteur qui engage le jeu et institue la règle du jeu ; c'est lui qui, le plus souvent, assigne à l'entretien, de manière unilatérale et sans négociation préalable, des objectifs et des usages parfois mal déterminés, au moins pour l'enquêté. » (Bourdieu, 1993 : 995).

En situation d'entretien, je me présentais comme une travailleuse de Lire et Ecrire Bruxelles qui faisait une « grande enquête » pour connaître les difficultés, et les facilités, rencontrées par les apprenants en alphabétisation pour entrer en formation et chercher, trouver, exercer un emploi. Toutefois, à plusieurs reprises, j'ai senti au fil de l'entretien que mon interlocuteur n'avait pas « entendu ou compris » ce que j'avais essayé de lui expliquer, et qu'il m'identifiait autrement. Je pense que mes interlocuteurs avaient, tout comme j'ai pu en avoir, des prérequis sur « qui » j'étais. Au cours de différents entretiens, j'ai eu l'impression que l'on m'attribuait des rôles qui ne m'étaient pas coutumiers : celui de l'assistante sociale à qui on raconte son histoire et dont on attend une aide en retour ; celui d'une psychologue avec qui on se pane en formulant ses maux en mots ; celui de la facilitatrice (en d'autres termes, l'agent de contrôle) de l'ONEM que l'on doit convaincre des « efforts » fournis pour sa recherche d'emploi ; de la contrôleuse du « droit d'asile » que l'on tente de persuader de la véracité de son histoire ; etc. J'ai endossé malgré moi ces différents rôles projetés par des personnes aux vécus différents. J'ai compris par la suite que ces rôles trahissaient bien souvent les « types de relation » que la personne que je rencontrais avait entretenus avec des travailleurs représentant l'une ou l'autre institution. De plus, ces différents types de relation amenaient la personne à se positionner de façon particulière par rapport à moi. En voici quelques exemples :

Alors qu'elle n'était obligée de rien, en apparence, A. n'a plus souhaité répondre à mes questions, et mettait en doute le bien-fondé de ma démarche. Avec défiance, elle m'a envoyé balader et m'a demandé d'effacer du magnétophone le quart d'heure de notre bref échange. L'entretien a dérapé lorsque j'ai abordé son parcours scolaire. L'entretien s'est terminé net. Elle est partie fâchée.

Tout comme A., j'ai essuyé la méfiance de C. offusquée par mes questions plus personnelles autour de ses liens familiaux, et de ses origines sociale et géographique. Dès le début de l'entretien, elle s'est positionnée avec recul dans son siège, soufflait et baillait très régulièrement. Je lui ai dit qu'elle n'était pas obligée de participer mais elle m'a fait un signe de la main m'indiquant de continuer.

J'ai pris sa posture comme une forme de résistance. Elle s'est relevée de son siège lorsque j'ai abordé son mariage : « pourquoi tu me demandes des choses sur ma vie ? » m'a-t-elle demandé. « Ce n'est pas ce que tu m'avais dit », a-t-elle poursuivi.

J'ai eu l'impression de fouiller dans sa vie privée sans y avoir été autorisée. Elle répondait évasivement, visiblement dérangée. De mon côté, je continuais à poser mes questions en m'imaginant que la méfiance s'apaiserait.

Ce qui me semblait « couler de source » dans le cadre d'un entretien visant à retracer la trajectoire de vie des apprenants, ne l'était pas pour cette femme qui pensait que je ne l'interrogerais que sur ses difficultés à trouver un emploi. Au fond, elle avait raison. Je n'avais pas posé les jalons clairs de mes objectifs et de l'orientation de mes questions. Elle s'est faite sa propre représentation de l'entretien, et de la tournure qu'il prenait. Nous n'attachions pas le même sens (signification) à la discussion. En d'autres termes, il y avait un décalage entre l'objet de l'enquête, tel que je pensais l'avoir introduit et construit, et l'objet de l'enquête tel que C. l'interprétait.

Le fait d'avoir débuté l'entretien en lui demandant quel type de scolarité elle avait eu, où elle avait grandi, et si elle était mariée, a plongé l'entretien dans le domaine « privé » voire « intime », champ dans lequel j'ai visiblement contraint C. à entrer. Si elle n'a pas traduit son agacement en mots, elle me l'a indiqué par sa posture et sa manière d'être (bailler, souffler). Je ne sais pas quelle « casquette » cette apprenante m'a attribuée, et ce même après lui avoir rappelé l'enjeu et le cadre de la recherche. En tout cas, elle était hostile à mes questions et s'est probablement sentie « obligée » d'y répondre : je représentais « une » institution à laquelle elle pensait - malgré moi -, et en dépit de ses réticences, devoir se plier.

T. m'a raconté son histoire sans me regarder une seule fois. Il y mettait beaucoup de détails, et décrivait des situations avec grande précision. Il a été reconnu comme demandeur d'asile après avoir été débouté deux fois. Je pense qu'il m'a considérée comme une personne de l'Office des étrangers à qui il devait raconter son histoire une nouvelle fois. T. avait une posture de soumission qu'il n'a abandonnée qu'à la fin de l'entretien en me regardant dans les yeux, peut-être soulagé d'en avoir terminé. Après avoir retranscrit notre échange, il m'est apparu que près de trois quart de l'entretien portait sur les raisons de son arrivée en Belgique, ses conditions d'arrivée, et les difficultés qu'il a rencontrées lorsqu'il était « sans-papiers ». La partie consacrée à la formation et à l'expérience professionnelle de T. est minime dans l'entretien.

M. a insisté à plusieurs reprises sur sa volonté de trouver du travail et tous les efforts qu'il produisait à chercher du travail malgré ses difficultés en lecture et en écriture. Il se définissait comme quelqu'un d'actif, « pas quelqu'un de café » m'a-t-il précisé, et ce bien avant d'arriver en Belgique (il a bourlingué de régions en régions, de pays en pays, pour « chercher le travail »). Tout au long de l'entretien, il s'est positionné comme un battant, actif, et citoyen souhaitant participer de plein fouet et avec largesse à la société et au monde du travail belge. J'ai eu le sentiment que nous étions en situation d'évaluation. J'étais celle qui évaluerait son comportement. M. avait été contrôlé par l'ONEM peu de temps avant. Peut-être a-t-il fait l'amalgame entre ma volonté de connaître son parcours professionnel et l'injonction de son facilitateur à lui amener les « preuves de sa recherche d'emploi » ?

B. était curieux de savoir comment j'étais arrivée à Lire et Ecrire, quelle scolarité j'avais eue, et pourquoi je faisais ce travail. B. a fait sa scolarité en Belgique, jusqu'à la cinquième primaire.

Il m'a mise sur un piédestal dès le départ, en me précisant qu'il essayait de ne pas avoir l'accent « du quartier » et de « bien parler ». C'est lui qui m'a rappelé la « catégorie sociale » à laquelle j'appartiens : une jeune femme belge scolarisée. Nous n'avons pas le même capital « culturel », « social », « économique », et « scolaire », et il s'étonnait que quelqu'un qui a fait des études, puisse « faire ce travail », en d'autres termes s'intéresser et approcher de près une catégorie sociale différente, et dont lui-même essaye de se détacher.

2. Les « ratés », « biais », « distorsions » constituent aussi des données

Les données de l'enquête sont le résultat des relations qui se sont tenues entre mes interlocuteurs et moi. Ce qu'il faut garder en tête c'est qu'il existe toujours un fossé entre le discours et la pratique. L'orientation donnée à l'enquête fait les réponses. Le discours se construit en fonction des stimuli provoqués par l'enquêteur, et n'est pas nécessairement représentatif de la pratique de l'interlocuteur.

Puisqu'il n'existe pas d'entretien qui puisse se définir à l'avance, les biais sont, au final, des données produites par la relation d'enquête et non des « résultats » à occulter par l'une ou l'autre disposition prise au préalable servant à donner le « ton » imaginé (et imaginaire) de l'entretien.

Comme le dit Papinot : « En engageant une relation d'enquête, le sociologue instaure une relation sociale qui précipite une confrontation entre les univers de sens de l'enquêteur et de l'enquêté, confrontation à même d'instruire sur le monde social étudié par les réactions et épisodes fortuits engendrés. » (Papinot, 2013⁸). Ainsi, l'enquête est bien la production d'une relation sociale établie entre deux individus aux statuts, et positions dans la relation, différents. Le matériel de l'enquête ne préexistait pas à l'enquête puisque la relation que j'ai établie avec mes interlocuteurs n'existait pas au préalable.

3. Les conditions de l'enquête : chaîne opératoire des entretiens

Je me concentrerai ici sur les entretiens effectués auprès des apprenants puisqu'ils constituent la masse principale du matériau utilisé dans cette recherche.

Je commençais par prendre contact avec les formateurs, via les coordinateurs des centres. Je leur exposais en quelques mots en quoi allait consister la recherche et les objectifs poursuivis. Je n'assurais donc pas de suivi auprès des formateurs qui allaient proposer à leurs apprenants de participer à mon enquête. Ainsi, il n'est pas étonnant que certains apprenants m'aient confondu avec une assistante sociale ou un agent de contrôle. Il n'est pas étonnant non plus que leur discours ait alors été orienté dans un sens plutôt qu'un autre. Et mes réajustements pour tenter de cadrer le sens de la discussion vers mes « besoins » n'étaient pas toujours au point. Je décidais alors de lâcher prise et de laisser la parole à mon interlocuteur. J'ai toujours interrogé mes interlocuteurs sur leur lieu de formation. Je présupposais qu'ils s'y sentiraient plus en confiance que si je leur proposais d'opérer sur mon territoire.

J'ai systématiquement commencé les entretiens en me présentant : j'expliquais travailler pour Lire et Ecrire Bruxelles (qu'ils connaissaient le plus souvent), et réaliser une enquête afin de considérer les freins et les adjuvants qu'ils avaient rencontrés pour entrer en formation mais aussi pour chercher, trouver et exercer un emploi. Je leur assurais l'anonymat, et leur demandais systématiquement si l'enregistreur était le bienvenu.

Je me suis attachée à récolter les données que j'estimais importantes pour retracer la trajectoire de l'apprenant : de son pays d'origine (pour l'écrasante majorité de mes interlocuteurs) jusqu'à notre rencontre. J'ai donc abordé la scolarité dans le pays d'origine ; les expériences professionnelles dans le pays d'origine ; l'arrivée en Belgique, et les conditions d'arrivée (réseau de proches, d'amis ; statut légal ; ressources économiques) ; les différentes formations effectuées (où, quand, quoi, et par qui il avait été orienté) ; ainsi que les différentes expériences professionnelles. Je le questionnais également sur son statut civil, et les aléas de la vie (rupture, divorce, déménagement, enfants, etc.).

Toutes ces données ont été compilées et représentées sur des lignes du temps propres à chaque apprenant (voir Annexe⁹) afin de donner à mes lecteurs la possibilité de « lire » la trajectoire des apprenants rencontrés. Il faut garder en tête que ces reconstitutions sont le fruit de mon propre travail d'analyse, et des choix posés tant durant l'entretien que lors de la gestion des données. J'ai pris le parti de sélectionner les données systématiques (relevées chez la grande majorité des personnes interrogées) pour constituer mes lignes du temps, et d'établir une base comparative permettant l'analyse des parcours.

⁸ Christian Papinot, « Erreurs, biais, perturbations de l'observateur et autres « mauvais génies » des sciences sociales », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Pourquoi parle-t-on de sérendipité aujourd'hui ?, mis en ligne le 19 novembre 2013, consulté le 20 août 2014. URL : <http://sociologies.revues.org/4534>

⁹ Dans l'Annexe se trouvent le contenu travaillé des entretiens semi-directifs réalisés avec les apprenants/stagiaires en alphabétisation ainsi que les parcours systématisés sur ligne du temps.

Ainsi, les trajectoires représentées servent à l'enquête mais ne sont pas nécessairement représentatives du substrat de la vie des apprenants hors cadre de formation et d'expérience professionnelle. En effet, si je mentionne les personnes les ayant orientés vers l'une ou l'autre formation ou qui sont intervenues dans la recherche d'emploi, les types de relation ne sont que peu abordés, et peu situés par rapport à la personne interrogée. En d'autres termes, si j'ai tenté de récolter les données que j'ai estimé suffisantes pour réaliser cette enquête, elles ne donnent qu'un aperçu du vécu et, au final, de la trajectoire « réelle » ou « effective » des apprenants.

CHAPITRE I.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE : LE MARCHÉ DU TRAVAIL BRUXELLOIS DANS LE CONTEXTE DE L'ÉTAT SOCIAL ACTIF

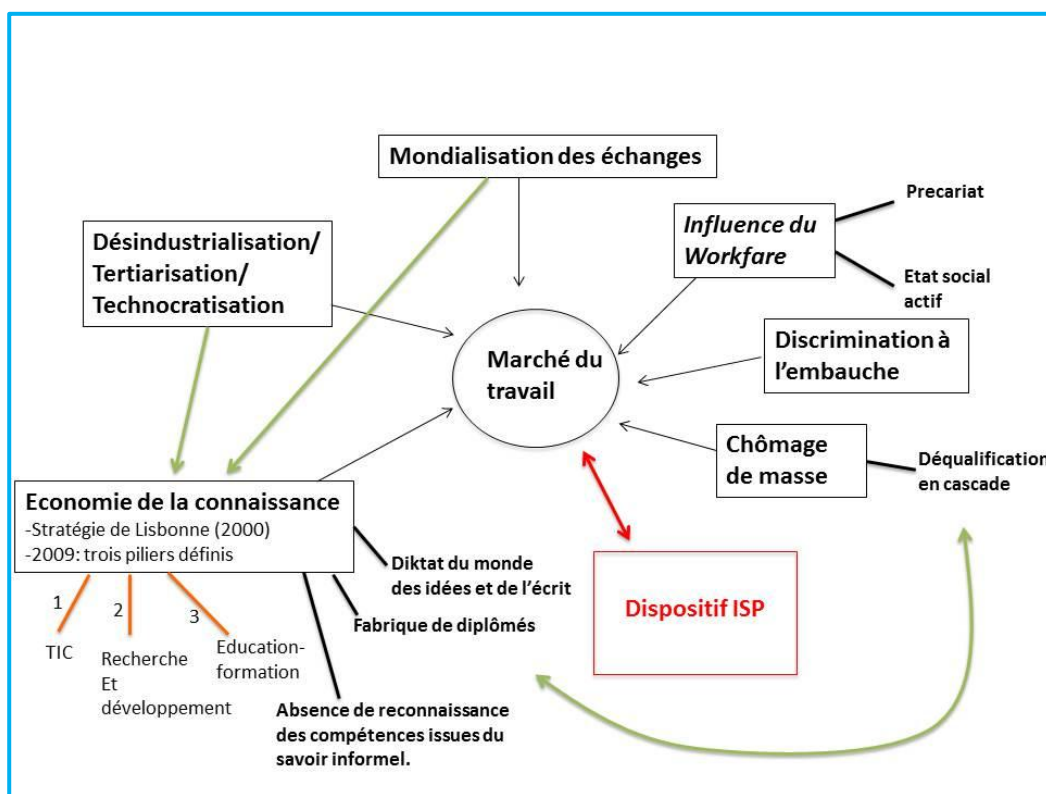
Aborder l'insertion socioprofessionnelle en général, et celle des personnes analphabètes en particulier, amène nécessairement à s'intéresser au marché du travail, et aux éléments de contexte qui, conjointement, contribuent ou ont contribué à façonner ce qu'il est aujourd'hui.

« Le marché du travail doit être vu comme le «système institutionnel» qui organise la rencontre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. L'offre de main-d'œuvre étant le fait des travailleurs et la demande de main-d'œuvre étant le fait des entreprises. »
<http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=738>

Le marché du travail est le « lieu » où se joue l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. La demande doit trouver l'offre, alors que l'offre tente de rencontrer la demande. Ces rencontres « idéelles » connaissent pourtant quelques ratés. Y a-t-il du travail pour tout le monde, s'interrogent certains ? A contrario, l'adage « quand on veut, on peut » trouver du travail, a semble-t-il encore de beaux jours devant lui.

Or, vouloir n'est pas toujours pouvoir, et ceci vaut davantage lorsqu'on ne possède pas toutes les qualifications demandées - à tort ou à raison - sur un marché du travail de plus en plus compétitif.

Dans ce chapitre, nous tenterons de mettre en évidence certains éléments - qui figurent le contexte socio-économique - identifiés comme des freins à l'insertion professionnelle des personnes en situation d'analphabétisme. Comme nous le verrons, ces éléments de contexte se situent à différents niveaux d'analyses (bruxellois, belge, européen) et rendent, de ce fait, la situation complexe à saisir. Nous examinerons les tensions exercées par ce contexte sur les opérateurs de formation en alphabétisation, et sur les stagiaires en formation.



Cette carte mentale (p.15) présente différents phénomènes (encadrés noirs) identifiés comme éléments de pression sur le marché du travail, et qui façonnent ou ont contribué à façonner le contexte dans lequel se trouve le dispositif ISP (encadré rouge) et par la force des choses, les stagiaires/apprenants qui suivent une formation en alphabétisation. Si nous ne détaillerons pas chaque élément, nous les aborderons de façon plus ou moins approfondie dans le développement qui suit.

I.1 Société industrielle versus société de la connaissance

On observe une **désindustrialisation** croissante du « vieux continent », depuis les années 1970 (voir Bell, 1974), au bénéfice du secteur tertiaire (tertiarisation matérialisée par les tours à bureaux). D'après l'enquête sur les forces de travail 2012¹⁰, le secteur tertiaire représente aujourd'hui près de 80% des emplois en Région bruxelloise contre 12% pour le secteur secondaire¹¹.

La notion de « tertiarisation » correspond au développement et à l'expansion de la place des services dans une économie. La notion de services, quant à elle, renvoie à « (...) l'ensemble des activités (le plus souvent marchandes) des institutions financières, de transports et de communications, de services aux ménages et de services aux entreprises. » (Paul et al., 2010¹² ; Petit, 1988 : 164-165).

La tertiarisation du travail s'est accentuée à partir de 1945, suite au développement des administrations et des banques, mais également à l'essor du transport et du commerce¹³. La tertiarisation, aussi appelée désindustrialisation, caractérise « (...) le déclin (relatif ou absolu) du secteur manufacturier et la montée, en contrepartie, du secteur tertiaire. » (Polèse, 1988 : 13). Le phénomène de désindustrialisation n'est pas sans conséquences sur le marché du travail européen. Les pays industrialisés ont en effet perdu de nombreux emplois peu qualifiés au profit des pays en voie de développement, les coûts de la main d'œuvre y étant moins élevés (Trottier, 2001 : 13). La désindustrialisation en Europe de l'Ouest s'est faite au profit du développement de ce qu'on appelle aujourd'hui, la société de la connaissance.

« La Commission européenne définit la « société de la connaissance » comme étant la « société dont les processus et les pratiques sont fondés sur la production, la diffusion et l'utilisation des connaissances ». Elle serait liée au développement des nouvelles technologies, mais surtout aux « échanges, aux déplacements et aux communications à l'échelle planétaire qui élargissent l'horizon culturel de chacun d'entre nous et bouleversent les règles de concurrence entre les économies ». Pour la Commission européenne, « l'Europe d'aujourd'hui connaît une transformation d'une ampleur comparable à celle de la révolution industrielle. » (Cusso, 2008 : 39).

Le Livre blanc « Enseigner et apprendre. Vers la société cognitive » - de la Commission européenne de 1995 - présente l'objectif de la société future en ces termes : « Il est désormais clair que les potentialités nouvelles offertes aux individus demandent à chacun un effort d'adaptation en particulier pour construire soi-même sa propre qualification, en recomposant des savoirs élémentaires acquis ici ou là. La société du futur sera donc une société cognitive. » (Livre Blanc, 1995 : 2¹⁴).

¹⁰Source:http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/marche_du_travail_et_conditions_de_vie/enquete_sur_les_forces_de_travail_2011-2012.jsp

¹¹ Le secteur secondaire regroupe les activités (industrie manufacturière, construction) liées à la transformation des matières premières issues du secteur primaire (agriculture, sylviculture, pêche et activités minières, etc.).

¹² Bénédicte Paul, Alix Dameus et Michel Garrabe, 2010, Le processus de tertiarisation de l'économie haïtienne. *Études caribéennes* [En ligne], 16 | Août 2010, mis en ligne le 18 mai 2011, consulté le 18 août 2014. URL : <http://etudescaribeennes.revues.org/4728> ; DOI : 10.4000/etudescaribeennes.4728

¹³ Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Tertiarisation_du_travail

¹⁴ Source : http://europa.eu/documents/comm/white_papers/pdf/com95_590_fr.pdf

Ainsi, « La société du futur sera une société qui saura investir dans l'intelligence, une société où l'on enseigne et où l'on apprend, où chaque individu pourra construire sa propre qualification, en d'autres termes, une société cognitive. »¹⁵

Comme le note le sociologue Christian Laval (2010¹⁶), ce document rédigé en commun par les services communautaires de l'éducation et de l'emploi servira de base théorique à la stratégie de Lisbonne¹⁷ qui souhaite faire de l'Europe « l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde ». Pour atteindre cette ambition, la stratégie de Lisbonne priorisera l'éducation et la formation tout au long de la vie. Selon Alheit et Dausien : « Dans les débats des trente dernières années concernant la politique de la formation – et particulièrement dans ceux de la dernière décennie – le concept d'apprentissage tout au long de la vie a pris une dimension stratégique et fonctionnelle. C'est à lui que l'on a recours pour définir les missions de formation des sociétés postmodernes. » (Alheit et Dausien, 2005 : 57).

Le cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation («Éducation et formation 2020») a notamment pour objectif de faire en sorte que l'éducation et la formation tout au long de la vie deviennent une réalité. Comme l'a noté Isabelle Bruno dans son article « La stratégie de Lisbonne : une révolution silencieuse » paru en 2008 dans la revue *Savoir/agir* : « Les chefs d'État et de gouvernement des pays membres ont en effet assigné à l'Union « un nouvel objectif stratégique pour la décennie à venir : devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive du monde.¹⁸ » Dans leurs conclusions, cet objectif prend corps dans un programme décennal en deux volets. Il vise d'une part à « préparer la transition vers une économie compétitive, dynamique et fondée sur la connaissance », et d'autre part à « moderniser le modèle social européen en investissant dans les ressources humaines et en créant un État social actif. » (Bruno, 2008 : 144).

La « connaissance » se voit ainsi instrumentalisée à des fins économiques. Dans cette perspective, se former devient une priorité pour être compétitif dans une société qui mesure le degré d'employabilité¹⁹ d'une personne à l'accumulation de compétences, et de savoirs utiles au bon fonctionnement de l'économie européenne.

Cette vision fonctionnaliste du travailleur et de la formation s'inscrit clairement dans ce que sous-entend « la formation tout au long de la vie », puisque l'idée derrière ce concept est bien de calquer la formation sur les besoins des entreprises. Fi des envies, intérêts, projets professionnels des travailleurs ? Fi des formations généralistes, axées sur une démarche d'Education permanente ? Fi de la maîtrise d'un savoir-faire plus général, permettant de continuer à se former de façon autonome ? L'article « La routine dans le travail de l'artisan » de Didier Schwint (2005) pointe pourtant avec grande pertinence l'importance de la répétition des pratiques, des gestes, et des comportements techniques pour incorporer et maîtriser son savoir-faire, et laisser ainsi une place à la créativité.

C'est de cette même créativité que vient le travail de qualité, un travail dans lequel l'homme n'est pas un simple « presse-bouton », autrement dit, l'exécutant de machines « intelligentes » qui participent à la désincarnation du travail.

¹⁵ Source : http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-95-162_fr.htm

¹⁶ Source : <http://www.skolo.org/spip.php?article1233&lang=fr>

¹⁷ « La stratégie de Lisbonne est l'axe majeur de politique économique et de développement de l'Union européenne entre 2000 et 2010, décidé au Conseil européen de Lisbonne de mars 2000 par les quinze États membres de l'Union européenne d'alors » http://fr.wikipedia.org/wiki/Strat%C3%A9gie_de_Lisbonne.

¹⁸ Conseil européen, « Conclusions de la présidence », Sommet de Lisbonne, 23 et 24 mars 2000, § 5.

¹⁹ L'employabilité signifie la capacité d'accéder à un emploi. Cette définition est donnée par Thomas Périlleux (2005), sociologue et chargé de cours à l'Université Catholique de Louvain (UCL), dans son article « Se rendre désirable. L'employabilité dans l'État social actif et l'idéologie managériale ». In Cassiers Isabelle, Pochet Philippe, Vielle Pascale (eds.), L'État social actif. Vers un changement de paradigme, p.301-322. Bruxelles : P.I.E/Peter Lang.

Comme le note Laval (2010), « la stratégie mise en œuvre par les réformes successives consiste désormais à favoriser l'accumulation d'un « capital humain » individuel « tout au long de la vie » afin que la hausse des compétences qui en découlera engendre une augmentation de la croissance potentielle européenne et une plus grande compétitivité mondiale. »²⁰ De la sorte, on vise la quantité selon une logique de rendement.

Mais de quelle *connaissance* parle-t-on au juste? En 2009, lors de la conférence de la Commission européenne à Göteborg, qui a porté sur le thème « le triangle de la connaissance à la source de l'avenir de l'Europe » et qui s'inscrivait dans le cœur de la stratégie de Lisbonne sur la croissance et l'emploi 2000, une définition des piliers de l'économie de la connaissance a vu le jour²¹ :

- 1) Recherche-Développement et Innovation (RDI)
- 2) Éducation
- 3) Technologies de l'information et de la Communication (TIC).

On ancre donc la connaissance dans le monde des idées, supportée par un développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les thèmes comme la recherche, le développement et l'innovation sont attachés à une dimension d'expertise scientifique. Alors que l'éducation s'attache, en lien avec l'aspect RDI, à une notion d'*excellence*. Voilà donc les piliers de cette nouvelle ère économique, qu'est l'économie de la connaissance.

I.1.1 Quelles sont les conséquences de l'essor de l'économie de la connaissance?

A. La fabrique de diplômés : une réalité chiffrée en Région bruxelloise

Plus de la moitié des emplois à Bruxelles sont occupés par des personnes ayant un diplôme d'études supérieures ou universitaires (53%). A titre de comparaison, la part de ces emplois s'élève à 38% au niveau de la Belgique et à 26% au niveau de l'Union Européenne (UE). De plus, la part des diplômés du supérieur dans la population active à Bruxelles est également la plus élevée de l'échantillon (45%).²²

« Entre 1989 et 2007, le nombre de travailleurs à faible qualification a diminué en Région bruxelloise de 41% alors que le nombre de travailleurs à certification élevée a augmenté de 62%. Les secteurs d'activité les plus qualifiés de l'économie ont connu une hausse marquée à Bruxelles. Les secteurs constituant les principaux moteurs de la croissance de l'emploi à Bruxelles sont, par ordre décroissant : la santé et l'action sociale, l'hôtellerie et la restauration, les services collectifs, l'administration, les services aux entreprises, les activités financières, les télécommunications et l'éducation. » *Evolution de l'emploi et du chômage en Région de Bruxelles-Capitale : 1989-2009*²³. Etude réalisée par l'Observatoire bruxellois pour l'emploi.

²⁰ Source : <http://www.skolo.org/spip.php?article1233>

²¹ Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89conomie_du_savoir

²² Source : http://www.actiris.be/Portals/36/Documents/FR/Focus_Emploi_Ch%C3%B4mage.pdf

²³ Source : http://www.actiris.be/Portals/36/Documents/FR/Focus_Emploi_Ch%C3%B4mage.pdf

Selon l'étude sur le marché de l'emploi 2009, *Opportunités d'emploi ou de travail accessibles aux personnes éloignées de l'emploi*, différents critères sont à considérer pour mesurer l'accessibilité d'un individu à un emploi :

- L'accessibilité en termes de niveau d'études
- L'accessibilité en termes de connaissances linguistiques
- L'accessibilité en termes de brevets et autres certifications
- L'accessibilité en termes d'expérience professionnelle
- L'accessibilité en termes de permis de conduire

Cette étude met en évidence que c'est le critère lié au niveau d'études qui exclut le plus grand nombre de propositions de recrutement en termes d'accessibilité : près de deux offres sur trois requièrent au minimum un diplôme d'études secondaires supérieures (36,8% des propositions de recrutement analysées sont jugées accessibles selon le critère « études »).

D'après le rapport annuel 2011 d'Actiris, seules 2.747 offres d'emploi sont susceptibles de correspondre au profil de 70.743 demandeurs d'emploi peu qualifiés (dans un contexte plus large où l'on compte 106.506 demandeurs d'emploi inoccupés pour 27.000 offres d'emploi)²⁴. En effet, en 2011, en Région bruxelloise, le taux de chômage pour le bas niveau d'éducation est de 29,3% alors que ce taux pour le haut niveau d'éducation est de 9%²⁵.

Face à ce « tous diplômés », des intellectuels prennent position. C'est le cas du sociologue de l'éducation Randall Collins qui tacle « la dynamique d'inflation des diplômes » par ce trait d'esprit : « jusqu'au jour où il faudra un doctorat pour être concierge et où les baby-sitters ne pourront pas travailler sans un diplôme avancé de puériculture. »²⁶

Nous n'en sommes peut-être pas si loin...

« La demande croissante de légitimation universitaire donne l'impression d'une société de plus en plus savante, dont les membres sont capables d'exploits cognitifs que leurs parents auraient eu du mal à concevoir. » (Crawford, 2009 : 165).

Comme l'a si bien formulé Méda (2010), l'ouvrage de Matthew Crawford, *Eloge du carburateur. Essai sur le sens et la valeur du travail* « (...) déroule une critique implacable des politiques systématiques d'allongement de la scolarité et des visions optimistes qui conçoivent l'avenir du travail sous la forme radieuse de la « société de la connaissance. »²⁷

Crawford, docteur en philosophie, ayant travaillé quelques mois dans un *Think tank*²⁸ californien, et reconverti en réparateur de motocyclettes, met en évidence les dérives du *taylorisme managérial* qui se distille dans les entreprises de services, celui-là même qui compartimente les tâches assumées par les travailleurs, engendre la dématérialisation du travail et des échanges, et amène une perte de sens dans son travail.

²⁴ Source : http://www.actiris.be/Portals/37/Documents/FR/120928_ACT_RA11_FR%20MEDIUM.pdf

²⁵ Enquête sur les forces de travail 2011 publiée par La Direction générale Statistique et Information économique, SPF Economie (DGSIE). Source : <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/relatifs/>

²⁶ Citation tirée p.165 de l'ouvrage de Matthew Crawford, 2009, *Eloge du carburateur : Essai sur le sens et la valeur du travail*. Paris : La découverte.

²⁷ Voir la note critique de Dominique Méda (2010) sur l'ouvrage : <http://lectures.revues.org/1351>

²⁸ L'expression "think tank" (réservoir d'idées ou laboratoire d'idées) désigne une institution de droit privé, en principe indépendante, à but non lucratif, qui regroupe des experts ou des professionnels chargés de réfléchir sur des questions des domaines politique, économique, technologique, social, etc.

Son essai fait la part belle aux métiers manuels, non comme un « idéal » artisanal, mais comme une manière de s'ancrer dans la pratique tout en utilisant ses « méninges » pour comprendre les rouages et les farces d'un moteur diesel, d'une machine à laver, ou d'une tuyauterie qui fait des siennes.

En résumé, il tente de dépasser le vieux clivage manuel-intellectuel, en pointant finement la gymnastique mentale qui accompagne les gestes d'un réparateur de motocyclettes, ou de toute personne agissant d'une manière ou d'une autre, sur la *matière*.

Richard Sennett (2010), dans son ouvrage « *Ce que sait la main* », avait déjà entrouvert la porte du « faire, c'est penser » - et construire du savoir - que Crawford s'amuse avec brio à enfoncer.

B. Se former ou se certifier ?

La logique de la certification ne se rencontre pas en ISP-Alpha puisqu'aucune attestation de réussite ni de certificat (hormis les personnes qui passent leur chef-d'œuvre²⁹ pour obtenir leur CEB ainsi que les personnes qui suivent une formation d'alphabétisation en promotion sociale³⁰) ne sont donnés à la fin d'un parcours de formation en alphabétisation. Cela ne signifie pas que les personnes qui entrent dans une formation de ce type ne visent pas la certification.

De façon plus fréquente en ISP, mais également mentionné par le public des centres alpha de Lire et Ecrire Bruxelles, les personnes en formation d'alphabétisation manifestent l'envie/l'ambition d'entrer en formation qualifiante, avec un attachement particulier au fait qu'elle soit « certifiante ». Conséquence directe du fait que le marché de l'emploi demande de plus en plus de certifications, les stagiaires/apprenants eux-mêmes sont souvent soucieux d'obtenir un « diplôme », alors même qu'ils ont parfois déjà des compétences pratiques parce qu'ils ont exercé un métier auparavant.

« Pourquoi t'as voulu apprendre à lire et écrire ?

Pour avoir un diplôme.

Qu'est-ce que tu voudrais en faire ?

Pour faire du commerce. Du petit commerce.

T'as besoin de quoi comme diplôme ?

Pour moi, l'important c'est lire et écrire. Les autres je m'en fous, même s'ils me donnent pas le diplôme, déjà pour moi je sais lire et écrire comme il faut, je veux pas toujours écrire en arabe.

Ici on te donne un diplôme ?

Non, il faut encore faire une autre formation. Quand je serai prêt, j'irai à l'autre endroit. Tu as le droit à 6 mois.

Tu ferais quoi comme formation ?

Je voulais faire pour la peinture des maisons mais je vais laisser pour le plombier/chauffage.

C'est pas vraiment le commerce...

Non, parce que quand même t'as des diplômes pour ça !

Pourquoi tu veux un diplôme ?

Parce que c'est plus facile pour moi.

Qu'est-ce qui est plus facile ?

Si je veux ouvrir une société, obligé il faut avoir le diplôme parce qu'il demande. Vous avez quel diplôme ? C'est la preuve.

S'il vous dit va monter un radiateur, comment tu vas remonter un radiateur sans diplôme, sans rien. Ah voilà, s'il faut aller chercher un tuyau...tout ça. Il faut une preuve, même si c'est bien fait. » (I., stagiaire ISP)

²⁹ Le chef d'œuvre est un travail qui porte sur un thème laissé au libre choix du candidat et qui fait la démonstration que celui-ci maîtrise les savoirs de base. Ce travail est présenté et défendu devant un jury.

³⁰ La promotion sociale de la ville de Bruxelles est un réseau de 46 écoles proposant des formations certifiantes pour adultes dans tous les domaines.

Autre témoignage :

« Ça veut dire quoi le diplôme ?

T'as fait... c'est comme à l'école. T'as fait l'université, et tout ça, t'as un diplôme qui dit que tu sais faire.

Mais tu sais déjà faire ?

Oui, tu sais faire. Mais, ça c'est pas sûr quoi. Ils te croient pas. Mais si tu montres le papier, ils te croient et ils disent que c'est vrai. Si t'as pas, on va pas te prendre. Si y a celui qui a ou celui qui a pas, il va prendre celui qui a. » (S., apprenant hors ISP)

Ces deux témoignages - sélectionnés parmi d'autres - mettent en évidence que les stagiaires/apprenants eux-mêmes ont intériorisé la norme de la certification pour trouver un travail, ainsi que l'apprentissage de la lecture et de l'écriture comme condition indispensable pour s'insérer sur le marché de l'emploi.

Dans un contexte où le savoir-faire ne semble plus suffisant, et où il n'est reconnu que lorsqu'il est validé par une attestation officielle, une question de taille se pose : quels sont les formations et les emplois qui sont encore accessibles aux personnes analphabètes ou aux personnes qui ont de grandes difficultés en lecture et en écriture ?

I.2 Trouver un emploi en ne sachant ni lire ni écrire

Comme l'a mentionné Josée Mailhot dans son article «Trouver un travail en Belgique pour une personne analphabète. Mythe ou réalité ? », publié dans le *Journal de l'Alpha* en Décembre 2007, « Les secteurs professionnels sont assez restreints : en premier lieu, le nettoyage (maisons de repos, hôpitaux, piscines, crèches, hôtels, etc.) ; en seconde place, l'aide en cuisine (cuisine de collectivité, horeca, catering, etc.) ; puis les métiers manuels (carrosserie, pavage, désamiantage, travaux horticoles, construction, etc.) et, enfin, dans le secteur de la production (chocolaterie, produits pharmaceutiques ou alimentaires, etc.). » (Mailhot, 2007 : 14).

Les difficultés de lecture, d'écriture et de calcul n'interdisent pas l'accès à l'emploi. C'est d'ailleurs ce que défend le Service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles, seul dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi spécifique aux personnes analphabètes.

36 PERSONNES SUIVIES PAR LE SAE EN 2012	
<i>Sorties positives</i>	
CDI	12
CDD	2
Article 60	1
Interim	1
TOTAL	16 soit 44%
<i>Autres</i>	
Encore en recherche	12
Sans nouvelles	5
Enceintes	3
TOTAL	20

Sur un échantillon de **36** personnes suivies par le SAE en 2012 (trois groupes de 12 participants - 17 hommes pour 19 femmes), 12 d'entre elles ont obtenu un CDI ; 2 participants ont obtenu un CDD ; une personne un article 60 ; et un a obtenu un intérim. Au total, **16** personnes (soit **44%**), ont trouvé un emploi pour **20** autres qui n'ont pas eu de sortie positive (12 étaient encore suivies par le SAE en Juillet 2012 ; 5 n'ont plus donné de nouvelles ; 3 étaient enceintes).

Si les chiffres du Service Alpha Emploi montrent qu'il est encore possible de trouver un travail en ne sachant ni lire ni écrire, les conseillers emploi attestent néanmoins que les offres d'emploi auxquelles pourrait répondre leur public se font de plus en plus rares.

En principe, être suivi et accompagné par un tel service est un droit. Aujourd'hui pourtant, ce droit tend à se transformer en « chance ». En effet, le Service Alpha Emploi est engorgé par une demande de plus en plus conséquente. Il faut parfois près de 6 mois avant d'avoir une place dans un Atelier de Recherche Active d'Emploi (ARAE ou RAE). Et les délais d'attente s'allongent de mois en mois.

L'activation des chômeurs³¹ est, selon le responsable du service, l'une des causes de cet engorgement. Les preuves de sa recherche d'emploi nécessitent le recours à l'écrit. Or, comment rédiger CV et lettre de motivation personnalisée, lorsqu'on ne sait ni lire, ni écrire ? R., apprenante hors ISP, a signé un contrat avec l'ONEM. Elle s'est engagée à deux candidatures par semaine. Néanmoins, face aux annonces, elle éprouve parfois des difficultés :

« Dans le Vlan tu trouves jamais. Tu trouves, mais des offres d'emploi en ligne. Tu n'as jamais d'adresse (postale). Dans mon cas, tu prends le téléphone, tu téléphones, est-ce que tu sais écrire tout ce qu'il dit ? C'est pas possible. Tu dois dire où tu téléphones, à qui tu téléphones, et un petit peu raconter la conversation. Tu vas retenir dans ta tête, et tu vas devoir demander qu'il note ? Avec l'annonce, c'est pas tout à fait adapté à mon cas. »

Les personnes faiblement qualifiées sont souvent assignées à une situation de chômage de très longue durée, avec une mince probabilité d'en sortir.

I.2.1 Chômage structurel : un processus de déqualification?

Dans leur étude, Marion Englert et Robert Plasman (2011) montrent que le lien entre chômage et formation est loin d'être aussi évident que ce que l'on pense. Les chercheurs tordent le cou à certaines idées reçues en montrant qu'il n'y a pas de rapport direct entre le fort taux de chômage à Bruxelles et le faible niveau de qualification des demandeurs d'emploi. Le chômage touche, à Bruxelles, toutes les couches de la population, des plus qualifiés au moins qualifiés, mais ce sont ces derniers qui en subissent plus largement les conséquences.

Les auteurs constatent que « dans les zones urbaines où le taux de chômage des personnes faiblement diplômées est important, le taux de chômage des autres catégories de travailleurs sont, en moyenne, également élevés. » (Englert et Plasman, 2011 : 52-53). C'est le cas à Bruxelles où « le taux de chômage par niveau de diplôme est plus élevé que dans chacune des provinces belges, et dans d'autres villes-Régions européennes. » (Englert et Plasman, 2011 : 56).

L'une des conclusions de la recherche, reprise notamment dans les médias³², est qu'en moyenne, la probabilité de se retrouver au chômage est deux fois plus élevée à Bruxelles qu'ailleurs en Belgique et que dans les autres villes européennes comparables. Et ce quel que soit le niveau de diplôme. En réalité, le manque d'emplois amène une **déqualification en cascade**³³.

³¹ « L'activation du comportement de recherche d'emploi, c'est l'ensemble des actions entreprises par l'ONEM à l'égard du chômeur en vue d'évaluer les efforts qu'il fait pour chercher du travail. L'objectif est avant tout de suivre activement le chômeur et le soutenir dans sa recherche d'un emploi. »

Source : https://www.socialsecurity.be/CMS/fr/citizen/displayThema/professional_life/PROTH_10/PROTH_10_2/PROTH_10_2_3/PROTH_10_2_3_5.xml

³² Source: <http://www.lalibre.be/actu/belgique/bruxelles-les-causes-d-une-bombe-sociale-51b8fa36e4b0de6db9c9e815>

³³ Voir l'étude réalisée par Hervé Devillé, 2008, Le chômage bruxellois entre inadéquation de qualification et déqualification en cascade. À propos de la nécessité de combiner les politiques sélectives et globales de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale. *Brussels Studies* (14), 21 janvier.

Autrement dit, des personnes ayant un haut degré de qualification prendraient des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés, faute d'emplois répondant à leur niveau de qualification. Les personnes n'ayant aucune qualification, ou une qualification ne dépassant pas le CESS, seraient alors davantage touchées par le chômage.

Ce qu'il nous faut retenir de tout cela c'est que **la formation ne résout pas nécessairement le problème du chômage puisqu'il n'y a pas de travail pour tout le monde**. Donner l'opportunité à toutes et tous de se former, de se qualifier est primordial pour que chacun/chacune ait la possibilité d'être acteur/actrice de ses choix. Néanmoins, si l'on ne s'attaque pas drastiquement à la problématique de l'emploi, les plus faiblement qualifiés resteront les premiers à subir violemment les dysfonctionnements internes du marché du travail sur lequel ils n'ont aucune prise.

I.2.2 Le sens de la formation face au marché de l'emploi actuel

En ISP, le sens de la formation est parfois remis en question face aux possibilités restreintes de trouver de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale.

« Y a des personnes qui aimeraient vraiment trouver un travail, qui sont dans une démarche de réinsertion mais à cause d'une réalité sociale extérieure et bien tout notre travail est un peu freiné par ça. » (B., accueillante ISP)

Ce constat nous a été formulé très régulièrement, et plus particulièrement par les agents d'accueil et de guidance confrontés directement aux personnes qui souhaitent trouver un emploi. Les coordinateurs sont également sensibles à ces questions et nous en ont fait le relais :

(Nous prenons ici l'extrait d'entretien de P., coordinatrice ISP, qui fait directement suite à un passage dans lequel elle abordait la pénurie d'emplois pour les peu qualifiés.)

« Dans ce contexte, quelle est la nécessité d'un parcours de formation ?

Je suis en train de les remettre en question moi-même. Le questionnement ne me fâche pas du tout. Je pense qu'on doit pouvoir se questionner.

Je pense que le parcours de formation était très utile dans une société lorsque le chômage n'était pas structurel (il y a 10/15/20 ans) où on a toujours cru que... c'était une crise qui allait ... et donc où effectivement c'était un parcours où il y avait un manque de formation, le fait de former la personne pouvait les amener à l'emploi. Je pense que maintenant on est dans la deuxième, troisième, quatrième génération d'immigration, avec des problèmes qui sont très récurrents, avec des personnes qui sont belges, mais qui n'ont pas été scolarisées, parce qu'elles ont arrêté leur scolarité à 15/16 ans, et donc, il y a une rupture, un manque d'insertion et donc ce processus-là est compliqué parce que tu n'as pas de sécurité par rapport à la mise à l'emploi après. Donc qu'est-ce qu'on va dire à des stagiaires au début ? Vous devez tout faire pour être à l'emploi mais nous on ne peut rien vous promettre. C'est quand même schizophrénique. Et je pense que c'est de pire en pire.

Même en formation qualifiante ils avaient quand même un taux de 60%, et maintenant ils ne sont pas loin des 40. Y a pas d'emplois pour tout le monde. On peut former mais y a pas d'emplois. Qu'on fasse de l'alpha, financée super bien comme l'ISP, mais pour faire en sorte que les personnes s'intègrent dans un quartier, fassent des choses chouettes etc. » (P., coordinatrice ISP)

I.3 Changement de paradigme : de l'Etat providence à l'Etat social actif

Les politiques de mise à l'emploi se sont durcies depuis les années 2000. Elles ont progressivement glissé vers ce que l'on a désormais coutume d'appeler « l'activation des chômeurs ».

Si l'on connaissait déjà le *workfare* appliqué par les Etats-Unis dans le courant des années 1970 - principe selon lequel les bénéficiaires de l'allocation de chômage doivent fournir un travail en échange -, on assiste à la généralisation du paradigme de l'Etat social actif³⁴ à l'échelle européenne, dès le début des années 2000³⁵.

« Le concept d'Etat social actif est entré en force lors du Sommet européen de Lisbonne 2000, sacrifiant officiellement celui d'Etat Providence. Au cours du Sommet de Lisbonne, les leaders de différents pays ont précisé leur souci de « transformer nos sociétés en Etats actifs sociaux ».

Dans les années 1990, ce sont souvent des socialistes devenus sociaux-libéraux, tel Anthony Blair et son New Deal, qui mettent en œuvre cette tentative de conjuguer le libéralisme et la justice sociale, via l'activation des politiques d'emploi. » (Godenir et Storme, 2013 : 26).

« Le paradigme de l'ESA se fonde sur le raisonnement suivant : la sécurité sociale risque de tomber en faillite si l'on ne fait rien pour corriger le déséquilibre entre cotisants et bénéficiaires. Pour éviter ce risque, il faut réduire le coût des allocations sociales en mettant un maximum de gens au travail. L'objectif affiché est donc d'augmenter globalement le taux d'activité. Comment faire pour y parvenir ? (...) Si l'Etat s'active et investit dans diverses politiques de mise à l'emploi, d'accompagnement dans la recherche d'emploi et de formation des chômeurs, il attend quelque chose en retour des « bénéficiaires » de ces politiques. C'est pourquoi l'Etat se munit d'un certain nombre de dispositifs pour responsabiliser les chômeurs afin de s'assurer que les efforts attendus sont bien effectués. Le versant positif de l'ESA, l'accompagnement des chômeurs vers leur mise à l'emploi, s'accompagne d'un « nécessaire » versant négatif : **le contrôle et les éventuelles sanctions pour ceux qui ne jouent pas le jeu de l'activation.** » (Joseph, 2013 : 15-16).

Certains pays européens, comme la France et la Belgique, sont réputés pour leur système de protection sociale. Pourtant, on observe aujourd'hui une déconstruction des acquis sociaux qui permettaient à la solidarité d'être un principe d'organisation du social. L'activation des chômeurs traduit bien l'affaiblissement du principe de solidarité.

A l'occasion de la dix-septième journée d'étude de la FeBISP, qui s'est tenue le 17 octobre 2013, Bernard Conter, politologue à l'IWEPS, mettait en évidence que ce qui motivait le concept d'activation originel (suédois) était que tout chômeur devait se voir proposer une mesure appropriée à ses besoins ainsi qu'à ses attentes. Dans ce cas, la contrainte était du côté de l'autorité publique. Les allocations de chômage étaient alors considérées comme « assurantives » dans le sens où elles permettaient d'assurer un passage par le chômage, tout en accompagnant l'individu dans son processus de réinsertion au sein du marché du travail.

Au fur et à mesure se distillera l'idée que la personne est la seule responsable de son insertion. Les mesures d'accompagnement se traduiront d'ailleurs par des propositions (formation, coaching sur la manière de se vendre, etc.) qui servent à « améliorer » les compétences et la compétitivité du demandeur d'emploi « pour » et sur le marché du travail.

³⁴ Pour en savoir plus, le Journal de l'alpha n° 189 (mai-juin 2013) passe en revue et analyse les tenants et aboutissants du paradigme de l'Etat social actif.

³⁵ Pour en savoir plus, voir dans la bibliographie Bernard Conter (2005), et Geoffroy Matagne (2001).

Aujourd'hui, et notamment en Belgique, le chômeur indemnisé doit prouver ses efforts pour s'insérer sur le marché de l'emploi. Il s'expose à des sanctions financières s'il ne répond pas aux exigences fixées par son facilitateur ONEM. En d'autres termes, l'octroi d'allocations de chômage n'est légitime que si la personne remplit les obligations sous-tendues derrière ce qui est et reste un « droit ».

Le discours sur les métiers en pénurie de main d'œuvre légitime l'idée qu'il existe des emplois non pourvus, et qu'il y a donc du travail. Or, les métiers en pénurie auxquels pourrait avoir accès le public infra-qualifié, sont souvent ceux caractérisés par une « pénibilité » du travail, des régimes horaires difficiles et des rémunérations faibles³⁶. En d'autres termes, des emplois qui ne sont pas de qualité.

De plus, on centre le discours sur la vertu intégrative du travail : on divise la population en une tranche « active » et une tranche « passive » à activer. Cette dualisation mène à la stigmatisation d'une partie de la population, et déplace le discours solidaire vers celui de la responsabilisation et de l'individualisme social.

Les mesures d'activation trahissent en effet le glissement d'une société solidaire et participative vers une société qui rend chacun responsable de sa situation socioprofessionnelle : suspicion de ne pas être motivé à l'emploi ; manque de formation que la personne doit combler, etc. Derrière ceci, se cache l'idée de l'entrepreneuriat (« nous sommes tous de petits entrepreneurs », comme le disait Loïc Wacquant dans « Attention danger travail », documentaire réalisé par Pierre Carles (2003)). On troque le modèle « public » au profit du modèle de l'entreprise (logique capitaliste).

Enfin, le contrôle par calcul du nombre de lettres de motivation envoyées, et des démarches effectuées par la personne pour montrer sa « bonne foi », matérialise l'ère de l'évaluation dans laquelle nous semblons engagés. Nous parlons bien ici d'une logique d'évaluation quantitative et non qualitative puisqu'on ne demande pas à la personne de « trouver » un travail mais d'en chercher un. Le « subjectif » est balayé pour une vision quasi marchande de l'humain (planification, traçabilité, etc.).

Or, l'activation des chômeurs prend place dans un contexte peu favorable à la mise à l'emploi : il n'y a pas d'emplois de qualité pour tout le monde et le chômage touche les travailleurs à faible qualification de façon élevée. Il y a donc une tension indiscutable entre l'activation des demandeurs d'emploi et le manque d'emplois qu'ils sont les premiers à endurer.

D'une politique sociale « assurative », nous sommes passés à une politique sociale d'entrepreneuriat, qui régit l'activation – devrions-nous dire agitation ? – des citoyens et le contrôle de leurs comportements. L'Etat semble s'être mué en un manager gérant ses administrés comme on gère une équipe et dont on attend qu'elle soit proactive, compétitive, efficace, en d'autres termes... rentable.

Le témoignage de R., apprenante hors ISP, illustre parfaitement bien ce que signifie « être activé », et toutes les contraintes que cela comporte :

« Il y a une loi qui est sortie en novembre je crois, ils (l'ONEM) font la chasse aux chômeurs. Ils sont froids, ils te parlent... ils te regardent même pas.

Et puis, si tu fais comme elle (facilitatrice ONEM) te dit, que t'es correct, elle te donne un contrat, tu le respectes, et tu vas la prochaine fois, ils sont jamais d'accord, et même tu fais plus que tu te demandes, en fait c'est ce que je fais, et ben ils sont jamais contents.

Ça te stresse ?

Oui, parce que je pense qu'y a pas assez de travail pour tout le monde. Et quand tu vois, moi je prends le Vlan très tôt le matin. Et quand tu téléphones vers 10h, c'est déjà « ah non on a déjà quelqu'un », m'enfin moi je viens d'acheter le journal.

³⁶ Source : <http://blog.lesoir.be/alterechos/2012/01/13/metiers-en-penurie-quelle-penurie/>

C'est déjà, on a déjà trouvé quelqu'un... y a une place pour cinquante personnes, elle me dit. Moi je trouve que... même les employeurs ils sont pas trop.... Tu vas chez quelqu'un, tu déposes un CV, tu demandes un cachet, même pour l'ONEM c'est pas suffisant le cachet.

Il faut quoi ?

Il faut une attestation comme quoi t'es passé vers telle heure, et tout, avec un cachet. Mais y a des employeurs qui font pas ça.

Tu fais comment alors ?

Ben je vais pas chez eux. J'envoie un courrier. Je fais une photocopie de l'enveloppe et de la lettre, je reste avec ça et je donne à l'ONEM.

Tu dois donner toutes ces attestations ?

Oui. À l'ONEM. J'ai des fardes de papiers à la maison. Et c'est toi qui dois tout classer.

Elle te donne un délai, et quand tu vas chez eux, tu dois tout expliquer, janvier, février, tout séparer. Tu dois tout organiser chez toi. Toutes les preuves de tes recherches d'emploi. »

D., du Service Alpha Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles nous a précisé que la plupart des personnes qui s'inscrivent au RAE (atelier de Recherche Active d'Emploi) ont déjà une expérience professionnelle :

« On a des personnes avec lesquelles on travaille, qui pour beaucoup ont de l'expérience professionnelle, mais qui est une expérience professionnelle un peu dans des circuits à part, alors soit complètement à part : travail au noir, travail dans le pays d'origine où malgré tout, les exigences, le type de travail qu'on demande est quand même différent. Ou alors ce sont bien des circuits classiques, existant ici, mais qui sont quand même des circuits particuliers du genre le contrat article 60 qui sont des emplois où les personnes n'ont pas vraiment été amenées elles-mêmes à se débrouiller sur le marché de l'emploi à trouver du travail. »

Ces expériences professionnelles, qui sortent du cadre « classique », s'accompagnent souvent d'une autre manière de chercher du travail, via le réseau amical, et familial notamment.

En conséquence, ils sont nombreux à éprouver de sérieuses difficultés à rédiger tant un CV, qu'une lettre de motivation. Certains ne savent pas ce qu'est un CV, d'autres n'ont jamais eu d'entretien d'embauche. Comment se vendre lorsqu'on ne maîtrise pas l'outil de communication ?

I.3.1 Imprégnation du langage et de la culture de l'ESA en ISP et hors ISP

A. Assimilation du langage de l'ESA par le personnel associatif³⁷

Au cours des entretiens, il nous est apparu que le discours de certains professionnels, mais également de certains apprenants eux-mêmes, s'apparentait à celui associé à l'ESA : activation, responsabilisation, individualisation et contractualisation. A cela, nous pouvons également ajouter les termes « preuves » et « autonomie ».

A.1 Il faut qu'ils s'activent... : « le chômage c'est une recherche d'emploi »

« Après la période de rentrée, c'est moi alors qui accueille, c'est moi qui teste, c'est moi qui vois ce que les gens veulent et ce qu'ils sont prêts à donner d'eux-mêmes. (...) La vie est dure pour tout le monde. Il faut se bouger ! » (H., accueillante, hors ISP)

³⁷ Voir aussi Véronique Kinet, 2012, *La problématisation par les travailleurs de l'ISP du contrôle des sans-emplois dans la logique d'Etat Social actif. Analyse par les Economies de la grandeur*. Mémoire de fin d'études présenté en vue de l'obtention du diplôme de master en politique économique et sociale, UCL (ressource virtuelle).

« Tu es au chômage, le chômage c'est une recherche d'emploi qui t'est payée, c'est pas aller faire du travail en noir, c'est pas te reposer devant la télé ou aller au café avec tes copains. » (M., formatrice hors ISP)

Si ces brefs extraits d'entretiens sont sortis de leur contexte, il nous semble toutefois pertinent de constater que le parallèle « chômage-activation » est une association qui, dans le cas du « discours » des deux acteurs du secteur hors ISP mentionnés ci-dessus, semble être une évidence.

A.2 « ...Si tu dois t'adapter à la vie, ben eux aussi !... »

« Déjà on n'est pas dans une logique de contrat. Parce que l'ISP, Actiris c'est une institution, il y a les règles, y a rien à faire. Et la souplesse en Education permanente, ben je pense que c'est les assoc' qui la permettent aussi. Par exemple, un formateur a imposé à ses apprenants d'être ponctuels. Le cours c'est à 9h, pas à 9h05. Quand tu es au boulot, si tu arrives 5 minutes en retard, ben tu dois les récupérer.

Est-ce que c'est leur rendre service de faire croire aux gens qu'ils peuvent gérer leur vie comme ils le veulent ? On est tous soumis à des règles. Moi je pense que c'est peut-être pas l'Education permanente qui le permet, c'est les associations d'éducation qui le permettent, c'est pas la même chose. Parce qu'on est dans le discours il faut comprendre les gens, ils ont des difficultés. Ok.

Mais la vie elle est pareille pour tout le monde, donc si toi tu dois t'adapter à la vie, ben eux aussi. Et c'est ça aussi je pense l'Education permanente c'est apprendre à être autonome. Tu es à la mutuelle, on sait qu'avec les enfants malades on a droit à une aide à domicile, je sais plus comment on les appelle. Ça aussi c'est de l'apprentissage, de permettre aux gens d'apprendre leurs droits, leurs devoirs.

Si on parle d'éducation permanente ben je trouve que c'est ça, et je trouve que tout ce travail, ben il est pas vraiment fait et on laisse les gens comme ça. » (H., accueillante hors ISP)

A.3 La motivation : veulent-ils vraiment travailler ?

Pour rentrer en ISP, il faut être motivé. C'est en tout cas l'une des voies de sélection du public. Lors de l'entretien de motivation effectué par la grande majorité des opérateurs ISP-Alpha, l'apprenant doit justifier d'un projet professionnel ou tout au moins, montrer son « envie » de se former pour trouver du travail ou poursuivre son parcours de formation.

La motivation de la personne se cristallise parfois autour de ses recherches préalables, autrement dit des « preuves » qu'elle peut apporter, pour montrer patte blanche :

« Avoir une idée en tout cas de ce qu'on peut faire. Aussi, on leur demande s'ils ont déjà pris des renseignements sur comment arriver à ce projet. Y'en a beaucoup qui disent oui, je suis allé voir là et là. Là, on est plus ou moins sûr que c'est des gens qui veulent aller au bout de leur projet, d'autres c'est plus une vue de l'esprit ou alors d'autres on ne sait pas... qui disent j'aimerais plutôt faire ça, donc on essaie de déterminer leur sincérité si je puis dire. On essaie aussi de voir leur disponibilité, parce que c'est tout de même 25h semaine. Comment elles vont s'organiser ? Quel est leur parcours aussi... professionnel, de formation. » (F., formatrice ISP)

Difficile de ne pas faire le parallèle entre la motivation lors de l'entretien auquel se soumet le candidat stagiaire pour entrer en formation et la motivation du candidat qui se présente à un entretien d'embauche.

Restons prudents : il s'agit de garder à l'esprit que ces extraits sont tirés d'entretiens de deux heures, et que ces mêmes personnes ont tenu des propos qui n'allaient pas toujours dans le sens de ces extraits. De plus, il y a bien souvent un décalage entre le discours et la pratique. N'ayant pas eu accès directement à la seconde, nous ne pouvons compter que sur le premier niveau d'analyse.

B. Récupération des outils de l'ESA

B.1 La logique de contrat

« Parfois y a des personnes qui ne viennent plus, donc là forcément on met une fin de formation, mais on sait pas pourquoi. Pour d'autres personnes c'est... imaginons une personne qui s'absente beaucoup, et on la voit en guidance pour ses absences et ses retards, et si on voit qu'y a pas trop de changements, on décide de mettre fin à la formation.

Avant ça on fait un petit contrat qu'on fait nous-mêmes pour signer, formaliser ses engagements, et si y a pas de suite, on peut mettre fin. Mais tout dépend de la situation.

On ne met jamais fin du jour au lendemain. Notre devoir c'est aussi de prévenir les gens de si tu ne tiens pas tes engagements, voilà les risques. Pour que la personne prenne aussi ses responsabilités. Parce que si on met fin comme ça et qu'il y a une sanction, et que la personne n'était pas au courant... » (B., accueillante ISP)

Le contrat plus « informel » servirait donc à responsabiliser les apprenants, au même titre que le CPP³⁸ : se responsabiliser quant aux retards, aux absences et connaître la sanction que l'on encourt lorsqu'on ne respecte pas les termes du contrat.

B.2 Le projet professionnel

Un projet se compose d'un objectif à atteindre, d'une stratégie à mettre en œuvre pour réussir cet objectif, de moyens à identifier et à mobiliser, et d'un planning avec un début, des étapes et une fin. Voilà dans sa définition, somme toute générale, ce qu'est un projet. Le projet professionnel est ce que la personne vise à exercer.

L'objectif est donc ce que la personne souhaite faire, et la démarche s'attache au « pourquoi » ainsi qu'au « comment ». Mais le projet professionnel est-il cohérent face à la vie de personnes qui est loin d'être un long fleuve tranquille ?

« Si, par exemple, on travaille sur un projet avec une personne et que finalement sa situation financière fait que ben tant pis pour mon projet de cœur je vais trouver du boulot dans n'importe quoi pourvu que ça soit pas trop tard... sinon y a des personnes qui ont tout un projet en tête, qui suivent plusieurs formations en français, en formation de base pour passer en qualifiante et qui finalement n'y rentrent pas parce qu'il n'y a que douze personnes qui rentrent et qu'ils n'ont pas le niveau. 12 personnes contre 400 personnes qui se présentent... ben forcément, cette personne-là reste toujours dans le circuit et tourne en rond.

Parfois ils ont le niveau mais c'est juste qu'il n'y a pas de places donc ils sont sélectionnés parfois deux ou trois ans après. Pour l'opérateur N (de formation qualifiante) y a parfois des sélections qui sont faites un an avant. Donc c'est des personnes qui sont parfois perdues. » (B., accueillante ISP)

De plus - nous le verrons d'ailleurs plus largement par la suite -, comment et sur quoi se projeter lorsque l'on n'est pas « stabilisé » ? En effet, l'écrasante majorité des stagiaires/apprenants nous ont exprimé leur difficulté financière. A cela s'ajoutent parfois des difficultés familiales, des difficultés à trouver un logement. Il apparaît difficile de sortir du « jour le jour » lorsqu'il y a urgence à régler les conditions matérielles pour assurer sa subsistance et celle de ses proches.

³⁸ Contrat Projet Professionnel.

C. Impact de l'ESA sur les opérateurs de formation

C.1 Il faut trouver les preuves « objectives » de l'activation

➤ Les preuves sont notamment les attestations...

« Toi tu donnes les attestations ?

Oui, ça c'est mon rôle. Et dans les chiffres que j'ai donné à lire et écrire, j'ai atteint le summum cette année. Mais je comprends cette exigence.

De quelle attestation tu parles ?

Ça veut dire que la personne s'est présentée chez nous. Il fait la démarche, il est venu. Soit il est inscrit, soit il a une attestation qui montre qu'il est venu chez nous mais qu'on n'avait pas de place. Moi je comprends je ne veux pas que ces personnes perdent leurs allocations. Mais j'interpelle le politique... » (T., accueillante hors ISP)

➤ Le nombre d'heures de formation proposées...

« Les personnes qui sont au chômage, on leur dit, 7h de formation en alphabétisation, si vous avez un contrôle, vous pouvez leur dire 7h, j'avance, j'évolue... et ils peuvent pas vous sanctionner pour ça, mais c'est plus fort qu'eux. Parce que 7h par rapport à 20h, le contrôleur va dire... qu'est-ce que vous faites le reste du temps ?

Eux ils ont peur du travail au noir, et ils se disent que les gens « profitent ». Mais les allocations c'est un droit que le politique doit comprendre. C'est pas ces gens qui veulent être au chômage, c'est un parcours de vie. Les allocations c'est une sécurité. » (T., accueillante hors ISP)

➤ Activation des travailleurs et augmentation de la charge administrative

Si les apprenants sont les premiers touchés par la logique du contrôle par la preuve, les OISP le sont également. En témoigne L., qui donne des formations en alphabétisation et qui s'occupe également de la guidance chez un opérateur ISP :

« Clairement, ce qui nous est demandé est de plus en plus hard. Très très progressivement mais en 5 ans j'ai vu la différence. (...) Par des petits détails. Par exemple, moi maintenant je suis censée remplir un agenda de tout ce que je fais. De la moindre relation que j'ai avec les stagiaires, je suis censée le noter dans un journal de classe. Je ne le fais pas.

Ça c'est ma marge de manœuvre à moi, mais on m'a donné un journal de classe en me disant, il est susceptible d'être pris par le FSE je crois, quoique je n'en suis pas sûre, je n'ai même pas cherché à savoir tellement ça m'a...

C'est quoi une relation ?

Même un entretien informel, par exemple une personne qui me dit tiens je cherche un logement, t'as pas une idée ? Je suis censée le noter.

Sinon les présences aussi. Au début, quand je suis arrivée, il fallait seulement mettre un « p » par heure, et à la fin de la journée elles devaient signer. Maintenant, elles doivent signer le matin et l'après-midi. Donc c'est des petites choses qui s'additionnent mais c'est quand même... » (L., formatrice ISP)

D. Prise de conscience des travailleurs et des apprenants face à l'ESA

Alors que nous constatons une intériorisation du langage et de la culture de l'ESA dans le discours de certains travailleurs, il est à noter que la majorité des travailleurs (et des apprenants) prennent position en défaveur de l'ESA, et sont conscients du jeu qu'il (l'ESA) joue.

D.1 Le choix de se former

« Je leur dis qu'elles ont le droit de ne pas avoir envie d'être là et qu'il y a des logiques qui les dépassent, et que pour x raisons qu'on décortique en vie sociale, ben oui elles sont poussées de plus en plus à être en formation, à être activées et que ben parfois c'est pas leur choix de faire, ou pas leur choix maintenant de faire cette formation, et que l'idée pour nous, l'enjeu c'est qu'elles se réapproprient ce choix et qu'elles en fassent le leur.

Mais que... et que souvent nous on s'en rend compte, et qu'on voit aussi souvent la différence entre une personne qui vient par choix et une qui ne vient pas par choix. Mais quand on en parle y en a aucune qui va dire : « ben oui c'est vrai, moi a priori j'en avais pas envie ». Toutes vont dire : « Ah si, moi c'était vraiment un choix. Je suis ici parce que c'était vraiment un choix, parce que je l'ai choisi », même si on sait qu'elles ont été orientées.

Alors, après, on peut être orienté et avoir aussi envie, c'est pas l'un ou l'autre, mais... c'est assez intéressant en fait. » (L., formatrice ISP)

D.2 « Ils me disent il faut aller, il faut faire ça, comme ça, comme ça »

« Mon assistante sociale elle dit il faut y aller. Ils me donnent beaucoup de papiers, même Actiris. Ils me disent il faut aller, il faut faire ça comme ça, comme ça. Et là où ils me donnent les papiers, c'est pas pour moi. Mon assistante sociale m'a donné les papiers pour faire aide-soignante parce que la coiffure n'y a pas de travail. Je lui ai dit que moi, je faisais pas aide-soignante. Elle me dit faut aller passer les tests et tu m'amènes les preuves. J'ai dit oui, je veux bien et puis j'étais en vente mais c'était en néerlandais. J'ai montré le papier, elle a appelé, et puis elle m'a dit il faut aller. J'ai fait comme elle m'a demandé mais j'ai rien su faire. Pourtant, l'assistante sociale savait que je savais pas lire et écrire. Elle me demande toujours d'apporter les factures, et d'aller en formation tout ça.

Maintenant, mon assistante sociale elle me laisse. Elle dit ou tu cherches du travail ou tu vas dans une formation. Alors il faut faire ça, et ci, et il faut aller t'inscrire et tout. Et puis j'ai le temps plein. J'ai 24h/sem. Je dois savoir pour ma fille. » (Ch., apprenante ISP)

D.3 « J'ai pas besoin de preuves, je suis pas un fainéant »

« Et tu envoies encore des lettres ?

Chaque fois. Mon email, il est plein de CV à envoyer. Plein plein. L'ONEM m'a convoqué, elle m'a dit vous avez 16 mois il faut trouver des preuves du travail.

Moi j'ai dit j'ai pas besoin des preuves, moi j'ai besoin de travail. C'est pas des preuves, moi je suis pas un fainéant comme vous me dites. » (Mo., apprenant hors ISP)

D.4 Résistance face à la terminologie

« Le mot agent de guidance, ça coince un peu ?

C'est le mot agent qui m'ennuie. C'est pour moi significatif d'un modèle social bien particulier. Enfin voilà... et donc ça c'est mon côté résistant. Je ne me présente jamais comme agent de guidance. » (L., formatrice ISP).

Les opérateurs de formation en alphabétisation ont conscience des dérives de l'Etat social actif. Ils pointent d'ailleurs une contradiction de taille : au-delà de leur mission de formation, une part importante de leur travail est de mener une action sociale auprès de/avec leur public. Or, comment mener à bien cette action tout en répondant aux contraintes imposées par l'ESA ? Cette contradiction amène une tension difficile à dépasser. Bien que tous les opérateurs subissent les tensions sous-tendues par les contraintes administratives posées par l'ESA, il n'y a pas encore eu de réaction collective. Comment consolider cette prise de conscience ?

Et comment les opérateurs doivent-ils se positionner concrètement face aux contraintes, et aux « dérives », que posent l'ESA ? Une réflexion de fond devrait être engagée pour tenter de répondre à ces questions.

I.4 Emploi = précarité ?

L'urgence de trouver un emploi pousse parfois les demandeurs d'emploi à accepter des emplois qui ne sont pas de qualité. En effet, même si 33% des personnes suivies par le Service Alpha Emploi durant l'année 2012 ont trouvé un CDI, nous ne connaissons pas les conditions de travail de ces personnes. Sont-elles à temps partiel ou à temps plein ? Quelle est leur rémunération ? Quelle sont leurs horaires de travail ?

Certains sociologues, comme Robert Castel et Loïc Wacquant³⁹ ont mis en évidence le glissement vers une normalisation du salariat précaire (traduit par une dégradation des normes salariales classiques : CDI - temps plein) et la création d'une insécurité sociale grandissante au profit de la logique productiviste et entrepreneuriale.

Les contrats précaires tels que CDD, ou mission d'intérim, semblent être de plus en plus monnaie courante. Comme le dit bien Castel, sociologue du travail, connu notamment pour son activité autour de thèmes touchant à l'exclusion sociale : « L'emploi classique est de moins en moins la forme dominante de la structuration du salariat, en entendant par emploi classique la figure qu'il a prise dans la société salariale : un emploi à temps plein, programmé pour durer (CDI) et encadré par le droit du travail et par la protection sociale. » (Castel, 2007 : 416).

Cette diversité de contrats dits précaires est à mettre en rapport avec la volonté politique d'accroissement du taux d'emploi. Bernard Conter (2005) a d'ailleurs fourni une belle analyse de deux dispositifs visant l'accroissement du taux d'emploi en Belgique : les Agences Locales pour l'Emploi (ALE) et les « titres-services ». Ces deux dispositifs sont en effet inscrits dans le cadre des objectifs que s'assigne l'Etat social actif. Comme le dit Bernard Conter, « *on vise l'emploi mais les emplois ne sont pas nécessairement de qualité* ».

Ce que Castel (2007) et Conter (2005) mettent en évidence semble se vérifier au sein du Service Alpha Emploi. Comme nous l'a dit le responsable du service :

« C'est un suivi (l'accompagnement des demandeurs d'emploi analphabètes dans leur recherche d'emploi) qui prend énormément de temps, d'autant qu'avec la crise c'est de plus en plus difficile. C'est presque un accompagnement à vie, parce qu'on leur dit qu'on est là jusqu'à la signature d'un contrat de travail mais, c'est souvent des contrats précaires, limités dans le temps, de remplacement. Voilà, imaginons une personne qui travaille pendant un mois dans une maison de repos, après elle revient chez nous parce qu'il n'y a pas du tout d'autres partenaires qui travaillent avec ce public-là. Vraiment avec le public analphabète demandeur d'emploi on est les seuls et c'est pour ça qu'y a un gros problème, parce que par rapport à la réalité de Bruxelles... ».

I.4.1 L'activation mènerait-elle au précarité ?

Michael Lebrun (2009), doctorant en sciences du travail à l'ULB, s'est appuyé sur l'enquête Idea consult de 2008 pour réaliser un bilan mitigé de l'activation du comportement de recherche d'emploi.

³⁹ Voir l'intervention de Loïc Wacquant, sociologue français, sur le travail dans le film « Attention, danger travail » de Pierre Carles - 2001. Source : <http://www.youtube.com/watch?v=XOUUfNiui38>

L'observation des taux de réponse du seul groupe de chômeurs se déclarant en emploi dans l'enquête montre que :

- seule la moitié d'entre eux (46%) a décroché un CDI (un tiers obtenant un CDD et un huitième un contrat en intérim) ;
- seule une petite moitié du groupe (46%) était employée à temps plein (tandis qu'un quart du groupe ne travaillait au plus que 22h/semaine) ;
- 1/5ème du groupe percevait un salaire inférieur à leur allocation de chômage antérieure ;
- près de 4 de ces ex-chômeurs sur 10 n'avaient pas obtenu un emploi en rapport avec leur formation initiale.

Le bilan est également largement mitigé pour Catherine Bastijns qui a montré que la politique d'activation est plus défavorable encore envers les plus mal lotis (voir Bastijns, 2013). Les personnes peu qualifiées sont davantage sanctionnées.

A l'aide de données chiffrées, Bastijns établit que les causes d'iniquité face à l'emploi (nationalité étrangère, faible niveau d'études, présence d'enfants à charge, santé fragile) concourent à des évaluations négatives plus fréquentes. Concernant le niveau d'études par exemple, il apparaît que les chômeurs complets indemnisés – demandeurs d'emploi (CCI-DE) qui ont au maximum le CESI sont davantage sanctionnés que les autres (Bastijns, 2013 : 72-73). Pourquoi ? Parce qu'il y a aussi une iniquité dans les ressources permettant aux CCI-DE de faire face à la politique d'activation.

On peut supposer également que forcer les CCI-DE à s'activer, à cumuler des contrats à durée déterminée - s'ils en trouvent ! -, les mènent inexorablement à ne pas s'insérer durablement sur le marché du travail.

Comment trouver un emploi de qualité si les contrats ne le sont pas, et si les conditions d'activation mènent à accepter un travail au rabais ? Bien sûr, la problématique des emplois précaires touche un public bien plus large que le public infra-qualifié.

Néanmoins, ce public y est confronté de façon encore plus brutale. N'étant pas autonome dans l'écrit, la personne analphabète doit, en conséquence, entreprendre à chaque fin de contrat, des démarches visant à être accompagnée dans sa nouvelle recherche d'emploi.

Comment trouver du travail quand même les plus qualifiés n'en trouvent pas dans un marché de l'emploi saturé ? Le serpent se mangerait-il la queue ?

1.5 La discrimination à l'embauche des étrangers ou des personnes d'origine étrangère : une réalité bruxelloise ?

Dans le rapport final du Monitoring socio-économique, il apparaît que « la différence en termes de taux d'emploi et de taux de chômage entre les personnes ayant la nationalité belge et les ressortissants non européens est, en Belgique, parmi les plus importantes dans l'Union européenne »⁴⁰. Certaines études⁴¹ ont pointé le problème de la discrimination à l'embauche en Région bruxelloise. En effet, à Bruxelles, le fait d'être ressortissant d'un Etat extra-européen accroît autant la probabilité de chômage que le fait d'être diplômé du primaire plutôt que du supérieur (Englert et Plasman, 2011).

⁴⁰ Source : <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=39707>

⁴¹ Martens (et al.), 2005, *Discrimination des étrangers et des personnes d'origine étrangère sur le marché du travail de la région Bruxelles-Capitale*. Voir également l'étude de Stijn Baert (et al.), 2013, Jonas plutôt que Okan ? Discrimination ethnique à l'égard des jeunes diplômés en Flandre. *Regards Economiques* (14) : 1-10. L'entretien mené avec un consultant diversité d'Actiris nous a été également très profitable pour appréhender ce sujet.

En ce qui concerne la nationalité, Englert et Plasman constate que c'est dans la région de Bruxelles-Capitale que la part de la population active de nationalité étrangère est la plus élevée de leur échantillon, avec 19% de la population ressortissant d'autres Etats européens et 10% ressortissant d'Etats extra-européens. De plus, toujours selon ces deux auteurs, parmi les chômeurs, 13% sont ressortissants d'autres Etats européens et 20% d'Etats extra-européens (voir Englert et Plasman, 2011 : 28).

Lorsqu'on sait que les apprenants de nationalité étrangère constituent 72% du public en alphabétisation à Bruxelles en 2010 – d'après l'État des lieux en alphabétisation-, et que parmi les apprenants de nationalité belge, 27% sont d'origine étrangère, il y a lieu de s'inquiéter de cette situation.

I.6 Conclusion

Comme nous venons de le voir, la région de Bruxelles-Capitale, plus que les autres régions de la Belgique et de l'Union européenne, est confrontée, depuis plusieurs décennies, au défi de l'exclusion massive et durable du marché du travail d'une grande partie des personnes ayant un faible niveau de qualification et de savoirs de base. Les transformations structurelles du tissu économique (révolution technologique, désindustrialisation, tertiarisation, etc.) se sont traduites par une élévation du niveau de qualification exigé par le marché du travail, par un déficit en emplois faiblement qualifiés et par un chômage qui touche de façon disproportionnée les personnes peu qualifiées.

Avoir un emploi est une priorité pour la plupart d'entre nous. Comme le note Dominique Méda :

« L'emploi, c'est le travail considéré comme structure sociale, c'est-à-dire comme ensemble articulé des places auxquelles sont attachés des avantages et comme grille de distribution des revenus. L'emploi, c'est le travail salarié dans lequel le salaire n'est plus seulement la stricte contrepartie de la prestation de travail, mais aussi le canal par lequel les salariés accèdent à la formation, à la protection, aux biens sociaux. L'essentiel est donc que chacun ait un emploi. » (Méda, 1995 : 136).

Si l'emploi est l'essence même de la valeur travail actuelle, il n'en reste pas moins que les conditions de travail (contrat de travail, salaire, horaire de travail, etc.) tendent à se détériorer et ce davantage pour les emplois nécessitant peu de qualifications.

Alors que de nombreux philosophes⁴² et économistes⁴³ plaident pour un meilleur partage du travail, l'emploi, autant que le manque d'emploi, continue d'être au cœur de toutes les préoccupations. On le comprend, le contexte que nous venons de présenter est loin d'être favorable et ouvert aux personnes peu qualifiées. Pour faire face aux difficultés engendrées par ce contexte, deux dispositifs sont en théorie accessibles aux personnes ne sachant ni lire, ni écrire, afin de les rapprocher et, idéalement, de les « insérer » sur le marché de l'emploi : l'emploi (Service Alpha Emploi) ou la formation (OISP). L'axe emploi ayant déjà été abordé, nous nous concentrerons, dans le second chapitre, sur l'axe formation.

⁴² Voir Dominique Méda, 1995, *Le travail, une valeur en voie de disparition*. Paris : Aubier ; André Gorz, 1988, *Métamorphoses du travail : Quête de sens. Critique de la raison économique*. Paris : Galilée

⁴³ C'est notamment la thèse défendue par Pierre Larroustou, homme politique français spécialisé dans les questions d'économie.

CHAPITRE II.

L'ALPHA DANS LE DISPOSITIF ISP : ENJEU D'UN DÉCRET

A Bruxelles, l'unique dispositif qui organise l'insertion socioprofessionnelle des personnes peu qualifiées est le dispositif ISP formalisé par le décret du 27 avril 1995. Nous débuterons ce deuxième chapitre en insistant sur la place légitime qu'occupe l'alphabétisation dans le dispositif ISP bruxellois. Pour ce faire, une brève rétrospective de l'histoire de l'alphabétisation au sein de collectifs de travailleurs semble pertinente pour comprendre le lien entre alphabétisation et insertion socioprofessionnelle.

II.1 L'alphabétisation au sein du dispositif ISP : histoire d'un combat⁴⁴

Pour quelles raisons l'alphabétisation se retrouve-t-elle en insertion socioprofessionnelle ? Et pourquoi a-t-elle sa place au sein du dispositif ISP bruxellois ? Cette question se pose depuis le milieu des années 1970, au moment de la montée du chômage en Belgique. Avant cela, la question de l'alphabétisation des demandeurs d'emploi se posait marginalement. Elle visait d'ailleurs prioritairement les travailleurs.

Début du XXème siècle

L'histoire commence au début du siècle dernier. « Lire, c'est de la lutte des classes ! » disait Pélagie Vlassova dans *La mère*, pièce de théâtre écrite par le dramaturge Bertolt Brecht (1898-1956) en 1931, d'après un texte de l'écrivain russe Maxime Gorki (1868-1936).

*« Apprends, homme à l'hospice !
Apprends, homme en prison !
Apprends, femme en ta cuisine !
Apprends, femme de soixante ans !
Car tu dois diriger le monde.
Va à l'école, sans abri !
Procure-toi le savoir, toi qui as froid !
Toi qui as faim, jette-toi sur le livre : c'est une arme.
Car tu dois diriger le monde. »*

Extrait du chant « Eloge de l'instruction » qui clôture *La mère* de Bertolt Brecht.

Cet extrait est intéressant à plus d'un titre : parce qu'il met en évidence que l'analphabétisme concerne de nombreuses catégories de personnes, parce que les « exclus » sont particulièrement concernés, et parce que Brecht a une confiance infinie dans le caractère émancipatoire du savoir. De plus, la question politique apparaît clairement dans la dernière phrase « *Car tu dois diriger le monde* ». L'idée sous-jacente est que l'alphabétisation est un outil d'émancipation et de lutte contre ceux qui exploitent la classe ouvrière. Le lien entre lutte des classes et alphabétisation est ici clairement établi.

⁴⁴ L'histoire de l'alphabétisation dans l'ISP a été reconstituée sur base d'un entretien de deux heures et demie mené auprès d'Alain Leduc. Alain Leduc est, entre autres, co-Président de Lire et Ecrire Bruxelles. Pour plus d'informations sur Alain Leduc et ses activités, voir son site : <http://www.alainleduc.be/?tag=alain-leduc>

Les années 1970

Le début des années 1970 est marqué par des cours d’alphabétisation donnés dans les locaux de la FGTB, rue de Suède, à Saint-Gilles (Bruxelles). A cette époque, l’alphabétisation est exclusivement orientée - et portée - vers⁴⁵ - et par - les travailleurs immigrés marocains⁴⁶.

Le public étant uniquement composé de travailleurs⁴⁷ - en l’occurrence des hommes -, les cours se donnent le soir par des bénévoles militants. Le choix des locaux syndicaux ne relève pas du hasard. Le contexte syndical de la fin des années 1960 et début 1970 est celui du mouvement des délégués ouvriers à la Fiat de Turin⁴⁸, des grèves ouvrières de mai 68 en France. Les travailleurs s’identifient au syndicat : « le syndicat, c’est nous ! ». Ils s’y sentent comme chez eux, se constituent en collectifs de travailleurs, et élisent leurs « délégués de base » de manière directe et souvent en opposition aux appareils syndicaux.

Le mouvement ouvrier belge n’est pas en reste. Deux mouvements de grève marquent les esprits : il s’agit de la mobilisation ouvrière, principalement formée d’immigrés, au travers des grèves Michelin (1969) et Citroën (1971). En quelque sorte, les grévistes s’émancipent en se détachant quelque peu des mouvements syndicaux qui, selon eux, ne les représentent plus – ou pas suffisamment. Néanmoins, des travailleurs suivent les cours d’alphabétisation, notamment dans les locaux syndicaux de Saint-Gilles, et sont également impliqués dans ces grèves. Dans ce cas, l’alphabétisation leur a donné les outils pour participer au conflit.

La grève de la faim qui s’est tenue à l’église St Jean et Nicolas (rue du Brabant) en 1974, aboutit à une grosse campagne de régularisation des immigrés. La FGTB Bruxelles s’y implique totalement⁴⁹ : « Près de 90% des clandestins ont pu être régularisés⁵⁰. Ce succès (...) est à la base de rapports nouveaux que l’organisation syndicale a pu établir avec les immigrations marocaine et turque. En parvenant à faire passer par elle-même une partie majoritaire des dossiers, l’organisation syndicale parvenait à démontrer son caractère représentatif ».

La grève d’Henricot (1974), usine située à Court-Saint-Etienne, dans le Brabant wallon, est un autre moment important dans l’histoire du mouvement ouvrier des travailleurs immigrés. Henricot est l’un des seuls endroits où des foyers⁵¹ pour travailleurs immigrés sont accolés à l’usine. Il s’agit de maisons louées par le patron, et divisées en pièces dans lesquelles se trouvent un certain nombre de lits. Les choses se corsent lorsque le patron d’Henricot décide de tripler le loyer. Parmi les travailleurs, certains sont militants syndicaux⁵². Ils sont alors rejoints par des délégués syndicaux. La grève s’organise à la fois sur le terrain de l’usine par un arrêt de l’activité, et dans les foyers, à l’occasion des cours d’alphabétisation et autres « animations » qui y sont organisés. L’alphabétisation est alors perçue comme la manière de s’approprier les mots pour expliquer aux camarades pourquoi il faut stopper le travail. Il y a donc un lien tout à fait pertinent entre l’alphabétisation des travailleurs et la lutte sociale qui est en cours.

⁴⁵ Notamment par plusieurs associations nées dans cette « mouvance » : le Fonds de Solidarité Maghrébine, la section arabe de la FGTB de Bruxelles, les étudiants de l’UNEM (Union Nationale des Etudiants du Maroc), le Regroupement démocratique marocain et les Ecoles de l’Avenir. Voir à ce sujet les numéros 1 et 7-8 des *Cahiers du Fil rouge*, édités par CFS asbl et téléchargeables gratuitement en ligne : <http://ep.cfsasbl.be/rubrique19>

⁴⁶ Arrivés depuis 1964 via les accords bilatéraux entre la Belgique et le Maroc, mais pas uniquement. Beaucoup sont sans papiers et travaillent dans de grandes usines.

⁴⁷ Le contexte socio-économique de l’époque était très différent de l’actuel puisque c’était le plein emploi.

⁴⁸ Voir à ce sujet Aglieta, Bianchi et Merli-Brandini, 1972, *Révolution dans l’entreprise : le mouvement des délégués ouvriers en Italie*. Ivry-sur-Seine : Les éditions ouvrières.

⁴⁹ René De Schutter, 1978, *Dix ans de textes à l’intérieur du syndicat*. Bruxelles : Contradictions.

⁵⁰ Ceci représente 7470 régularisations.

⁵¹ Les foyers sont des logements organisés par les patrons.

⁵² Comme Jelloul El Mahi, figure emblématique de la communauté marocaine de Court-Saint-Étienne.

Nous sommes dans un contexte où l'enjeu central est la question du travail, et l'alphabétisation des travailleurs afin qu'ils puissent se protéger : se protéger sur le terrain des luttes sociales mais aussi sur le plan de la sécurité-hygiène en comprenant quelles sont les mesures de sécurité et d'hygiène qui doivent être prises.

Le contexte était aussi favorable à l'alphabétisation des travailleurs puisqu'à l'époque, le projet d'une université syndicale⁵³, porté par René De Schutter (secrétaire régional de la FGTB à Bruxelles), était en marche. Ce dernier défendait l'idée qu'au-delà de la formation des délégués - pour qu'ils soient de « bons délégués » -, il était nécessaire qu'ils aient accès aux connaissances dans des matières aussi diverses que l'économie, le droit, la sociologie, etc. Economistes et sociologues de l'ULB donneront de leur temps pour enseigner, aux ouvriers, leur matière de prédilection. Au cours de cette expérience, il apparaît que des travailleurs ne sont pas en mesure de suivre les cours de niveaux plus élevés parce qu'ils n'ont pas les prérequis en matière de lecture et d'écriture. Un soutien à l'alphabétisation se donnera également avec cet objectif-là.

Ainsi, trois moteurs fondamentaux soutiennent l'alphabétisation des travailleurs :

- Pour que les gens s'émancipent c'est-à-dire entrent dans une réflexion sociale critique.
- Pour que les travailleurs puissent se battre au sein de leur entreprise.
- Pour que les travailleurs puissent se protéger sur le plan de la sécurité-hygiène.

D'ailleurs, la revendication clé de l'époque en France, reprise en Belgique, était « **l'alphabétisation pour tous, payée sur le temps de travail** ». C'est-à-dire que toute personne qui en a besoin doit avoir accès à une formation sur son temps de travail et payée par le patron.

En conclusion, dans les années 1970 la question de l'alphabétisation se pose clairement en direction des travailleurs, afin de soutenir leur combat et leur émancipation⁵⁴.

Début des années 1980

1982, voit la création de DEFIS à Bruxelles, qui aboutit en 1983 à la création de Lire et Ecrire. DEFIS est une association qui regroupe à la fois les deux syndicats (FGTB et MOC CSC), deux universités (Mateo Alaluf pour l'ULB et Eric Bockstael pour la FOPA) et une quinzaine de groupes qu'on appelait à l'époque des groupes de base, c'est-à-dire des associations qui étaient actives sur le terrain de l'exclusion sociale. Sur ces quinze associations de base, seules quatre font de l'alphabétisation, dont, notamment le Collectif Alpha, et le GAFFI. Aujourd'hui, le réseau alpha compte 160 opérateurs de formation Alpha et 200 lieux d'alphabétisation.

Dans les années 1980, on réalise que le chômage - associé au premier choc pétrolier de 1973 - n'est pas conjoncturel mais bien structurel. En d'autres termes, il n'y a plus de travail pour tout le monde. Emerge alors l'idée qu'il est nécessaire de former professionnellement les personnes peu qualifiées. Pour rappel, la Région bruxelloise n'existe pas encore à cette époque, la formation à Bruxelles relève toujours de l'ONEM, et très peu d'offres de formation sont proposées sur le territoire bruxellois aux publics peu qualifiés. A fortiori, elles ne ciblent pas spécifiquement le public analphabète bruxellois puisqu'elles sont ouvertes à l'ensemble de la population résidant en Belgique, sans distinction de diplôme. Aucun analphabète ne se retrouve donc dans le dispositif officiel.

⁵³ René De Schutter, 2005-2006, L'université syndicale. *Les Cahiers du Fil rouge* (1) : 6-11.

⁵⁴ Quelques expériences ont eu lieu en Belgique, notamment récemment au sein de l'ERAP et de bpost, mais elles restent malheureusement marginales et ponctuelles. Aujourd'hui, nous sommes bien loin de la revendication massive qui était faite dans les années 1970.

La vision de DEFIS sera celle de la subsidiarité : chercher des moyens financiers et les redistribuer aux différentes associations actives sur le champ de l'exclusion sociale à Bruxelles. DEFIS n'a donc jamais été un organisateur de formation d'alphabétisation, mais soutenait les associations qui avaient des projets (avec l'appui des deux syndicats, celui des Universités et d'un réseau qui était très mobilisé).

Etant donné le peu de considération pour l'alphabétisation, on lance l'idée (en 1982-1983) qu'une grosse campagne de sensibilisation à Bruxelles est nécessaire.

Trois rapports sortent indépendamment, et plaident tous trois en faveur d'une campagne de sensibilisation au problème de l'analphabétisme :

- Le rapport de Jean Lecuit, qui est à l'époque le responsable d'ATD quart monde, et qui s'appelle « Maintenant lire et écrire n'est plus un problème pour moi ». Ce rapport analyse la situation d'analphabétisme à partir de la situation du quart monde.
- Dans « La transition professionnelle », *Critique régionale* (9), par Mateo Alaluf ; « L'analphabétisme à Bruxelles : le concept de campagne de masse comme moyen pédagogique » par Alain Leduc.
- Et « L'analphabétisme à Bruxelles. Campagne de masse comme moyen pédagogique », rédigé par Catherine Stercq (Collectif d'alphabétisation).

Alors que l'alphabétisation - organisée en cours du soir - visait, au départ, les travailleurs, la réflexion se porte peu à peu sur les travailleurs qui perdent leur emploi.

A cette période-là, et face aux fermetures d'usines, se mettent en place des « cellules de formation-reconversion⁵⁵ » qui allient suivi social, formation professionnelle et emploi⁵⁶.

En effet, la revendication syndicale porte désormais sur la reconversion des travailleurs qui n'ont pas été replacés. Pendant un an, les travailleurs d'une usine qui a fermé, se retrouvent ensemble à se former pour se reconvertir tout en gardant l'entièreté de leur salaire. C'est, d'une certaine façon, une formation durant le temps de travail. Les cellules Hennuyères, Fabelta puis Cavell prennent en compte la problématique des analphabètes en reconversion.

Le projet, mené suite à la fermeture de l'hôpital Cavell est, en cela, intéressant. La question principale était : comment recycler les femmes de ménages ? Les porteurs de la cellule⁵⁷ ont eu le pressentiment du développement des besoins en services à domicile. La cellule a accouché de CSD, Centre de Service à Domicile, et le CSAD, Centre de Service et d'Aide à Domicile. Des formations visant à reconvertir les femmes de ménage en aides familiales ont vu le jour, et leur alphabétisation⁵⁸ a joué un rôle important.

Pendant toute cette période, les organisations syndicales ont été un moteur d'intégration essentiel pour les travailleurs immigrés dans des entreprises. Ces travailleurs étaient intégrés pour deux raisons :

- Ils avaient du boulot, c'est-à-dire qu'ils étaient dans un collectif de travail.
- Certains travailleurs immigrés, comme Mohammed El Yahoui (FGTB) ou Jelloul El Mahi (CSC), étaient devenus délégués syndicaux. On pouvait donc être élu délégué syndical dans une entreprise sans être belge, alors que le fait de pouvoir voter dans d'autres niveaux électifs ne viendra que dix ou vingt ans plus tard.

⁵⁵ Une analyse critique de ces cellules est proposée par Jacques Bude dans le n°17 de la revue *Critique régionale*.

⁵⁶ Ces trois « piliers » sont les prémices du développement de l'ISP après 1989.

⁵⁷ Notamment à l'époque Alain Hutchinson pour le SETCA.

⁵⁸ Mission confiée à l'époque au Collectif d'alphabétisation, et notamment à Paola Gatto.

En parallèle, le taux de chômage monte, et c'est à cette période que le Collectif Alpha, notamment, commence à donner des cours du jour. Dans ce contexte, la nécessité de penser à une politique d'insertion professionnelle se fait sentir. Or, les quelques associations qui font de l'ISP, n'ont pas de reconnaissance ni de moyens structurels.

Fin des années 1980

Le prochain grand tournant se situe en 1989 avec la création de la Région bruxelloise. La Région wallonne existe depuis dix-huit ans, et Bruxelles est ce qu'on appelle au frigo c'est-à-dire que les institutions bruxelloises ne sont pas mises en place. Toute l'activité en matière d'emploi, d'alphabétisation, de formation, est restée nationale. Comme nous l'avons déjà mentionné, ce sont les services de l'ONEM qui s'occupent de la formation et de l'emploi mais il y a un vide énorme à Bruxelles.

Ceci explique aussi que pendant dix-huit ans, Bruxelles est en prise avec une situation beaucoup plus problématique lorsqu'on la compare aux autres régions : explosion de l'immigration, du chômage et aucune structure institutionnelle pour le gérer. Ceci explique également une des particularités du terrain bruxelloise : le développement du secteur associatif.

Dans la mesure où les pouvoirs publics ne sont pas présents sur la plupart des terrains sociaux, des associations se créent pour répondre à un certain nombre de problèmes structurels.

En 1989, une région se crée, avec des transferts de compétences, et des transferts financiers en lien avec une politique régionale nouvelle. Charles Picqué prend la tête de ce premier gouvernement bruxellois, alors qu'Alain Leduc devient député régional. Ce dernier souhaite mener deux combats :

- Faire reconnaître l'alphabétisation au niveau des pouvoirs publics.
- Développer une politique d'insertion professionnelle.

En France, il existait déjà une politique d'insertion professionnelle puisque la base de l'ISP est le rapport de Bertrand Schwartz adressé au premier ministre de l'époque (Pierre Mauroy). Bertrand Schwartz sort *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*⁵⁹, et c'est de ses conclusions que sortent les politiques d'ISP en 1981. Ce rapport est également à l'origine de la création des Missions Locales en France, à partir de 1982.

En Belgique, l'idée est de prendre connaissances des expériences de Schwartz et de mettre en œuvre certaines d'entre elles. Alain Leduc, alors nommé Délégué régional à l'insertion socioprofessionnelle, est chargé de mettre en place un certain nombre de propositions pour instituer l'ISP à Bruxelles. A l'époque il y a encore des poches d'emplois, et des entreprises qui recrutent. Soixante ou septante jeunes sont alors mis à l'emploi chez Schindler (entreprise Saint-Gilloise), et quarante à l'hôtel Conrad. Entre 1987 et 1994, il y a encore des pistes en matière d'emploi, ou en tout cas on le croit de bonne foi.

L'importance de mettre en place une politique ISP est établie, et c'est la délégation à l'ISP qui sera chargée d'en élaborer une - dans la lignée de ce qu'il y a en France. Il est décidé de proposer que cette politique soit sous contrôle des partenaires sociaux. Cela signifie qu'on met cette politique, pour partie, dans l'ORBEM qui vient d'être créé, et en partie dans ce qui deviendra Bruxelles Formation. Ensuite, des programmes d'insertion socioprofessionnelle seront définis, avec, au préalable, un état des lieux de la situation, des recherches et des auditions.

⁵⁹ Schwartz Bertrand, 1981, *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*-Rapport au Premier Ministre. Paris : La Documentation Française.

Voir également G C. Schwartz Bertrand — L'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Rapport au Premier Ministre. *Population*, 37 (3) : 686-687.

Source : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pop_0032-4663_1982_num_37_3_17382

La formation est une compétence de la Cocof. Un rapport⁶⁰ réalisé en juillet 1990 montre, pour la première fois, que l'analphabétisme existe en Belgique. Des solutions sont attendues de la délégation ISP, et cette dernière a désormais la prise suffisante pour clamer la nécessité de mettre d'importants moyens pour lutter contre l'analphabétisme.

Lors de la définition des programmes ISP⁶¹, un programme spécifique de préformation (3.2) vise à la formation des personnes analphabètes ou infra-scolarisées. Alphabétisation et insertion socioprofessionnelle constituent un tandem qui va de soi⁶².

C'est finalement le décret Cocof du 27 avril 1995 qui formalisera le dispositif d'insertion socioprofessionnelle bruxellois. Ce dernier a été mis en place, en vue « d'accroître les chances des demandeurs d'emploi inoccupés et peu qualifiés de trouver ou de retrouver du travail dans le cadre de dispositifs coordonnés d'insertion socioprofessionnelle » (voir décret du 27 avril 1995).

L'alphabétisation au sein du dispositif ISP est donc issue d'un combat : le combat conjoint des syndicats et des travailleurs qui visait l'alphabétisation de ces derniers. Et le combat des associations d'alphabétisation et des demandeurs d'emploi peu qualifiés, afin qu'ils trouvent ou retrouvent du travail dans une période où le chômage structurel tendait à s'installer.

Décret du 27 avril 1995:

Il s'agit du décret relatif à l'agrément de certains organismes d'insertion socioprofessionnelle et au subventionnement de leurs activités de formation professionnelle en vue d'accroître les chances des demandeurs d'emploi inoccupés et peu qualifiés de trouver ou de retrouver du travail dans le cadre de **dispositifs coordonnés d'insertion socioprofessionnelle**.

« Sont visés les demandeurs d'emploi inoccupés de la Région de Bruxelles-Capitale qui ne sont pas détenteurs, au début de l'activité, du certificat d'enseignement secondaire supérieur décerné par le Ministère de l'Education ou de tout autre diplôme équivalent et qui sont dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail en raison de la faiblesse ou de l'absence de qualification professionnelle, de leur dénuement social ou du fait de discriminations visant le groupe spécifique auquel ils appartiennent » (**Art. 3. §1^{er}**).

« (...) Les actions d'insertion socioprofessionnelle sont l'ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré, couvert par la sécurité sociale. L'action se traduit par la mise en œuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise. Les opérations de formation professionnelle intégrées aux actions sont définies à l'article 5 » (**Art. 4. §1^{er}**).

⁶⁰ Auditions et résolution sur la lutte contre l'analphabétisme en Région de Bruxelles - Capitale, rapport fait au nom de la Commission Culture, par M. Leduc, Assemblée de la Commission communautaire française, 2 juillet 1990.

⁶¹ Voir à ce sujet les rapports de la Délégation régionale à l'insertion socioprofessionnelle de 1991 à 1994.

⁶² La Délégation commandite notamment l'étude de Catherine Stercq, 1994, *Alphabétisation et insertion socioprofessionnelle*. Bruxelles : De Boeck-Wesmael. Cette étude connaîtra un retentissement à l'Unesco.

II.2 Formations ISP

Actuellement, six actions d'insertion sont reconnues par la Cocof dans le décret ISP du 27 avril 1995:

	ALPHABETISATION	FORMATION DE BASE PREQUALIFIANTE (OU PRE-FORMATION)	FORMATION PROFESSIONNELLE QUALIFIANTE
Contenu de la formation	Acquisition de prérequis et remise à niveau des connaissances en matière de lecture/écriture/calcul	Acquisition de prérequis professionnels et la remise à niveau des connaissances générales. Observation du public en situation de formation et d'apprentissage professionnel pour déceler les aptitudes physiques et intellectuelles et déterminer l'orientation professionnelle la plus favorable	Soit apprentissage d'un métier ; Soit actualisation et qualification dans le métier/profession /fonction
Objectifs mentionnés dans le décret	Poursuite d'une formation professionnelle qualifiante ou d'une formation de base	Accès à un emploi ou à la poursuite d'une formation professionnelle qualifiante	Accès à un emploi qualifié
Objectif général mentionné dans le cahier des charges de chaque action	Poursuite du parcours d'insertion socioprofessionnelle	Permettre à la personne de remettre à niveau ses connaissances générales en vue de poursuivre son parcours de formation	Vise la qualification professionnelle en vue d'accéder à un emploi rémunéré
Niveau d'études mentionné dans le décret	Personnes qui ne sont pas détentrices du CEB	Personnes qui ne sont pas détentrices du CESI	Personnes qui ne sont pas détentrices du CESS
Niveau d'études mentionné dans le cahier des charges de l'action	Personnes qui ne sont pas détentrices du CEB	Personnes qui ne sont pas détentrices du CESI	Personnes qui ne sont pas détentrices du CESS
Nbre de stagiaires DE en 2007 ⁶³	525	911 fo base + 478 (préfo) = 1389	1352
Nbre de stagiaires DE en 2012 ⁶⁴	557	960 (fo base)+ 520 (préfo) = 1480	1538
Evolution 2007-2012	+32 stagiaires DE	+91 stagiaires DE	+186 stagiaires DE

⁶³ Rapport annuel de Bruxelles Formation 2007

⁶⁴ Rapport annuel de Bruxelles Formation 2012

	ATELIER DE FORMATION PAR LE TRAVAIL	OPÉRATION DE FORMATION QUALIFIANTE EN ALTERNANCE FORMATION/EMPLOI ⁶⁵
Contenu de la formation	Mise en situation de travail réel dans un cadre d'activités organisées au sein même d'un organisme , donnant lieu à la production, commercialisée ou non, de biens ou de services. Acquisition de prérequis professionnels. Elles s'accompagnent nécessairement d'une formation de base préqualifiante	Opérations de formation professionnelles organisées en alternance avec des périodes d'apprentissage professionnel prestées en entreprise. Acquisition de compétences professionnelles en lien direct avec le contenu de la formation
Objectifs mentionnés dans le décret	Accès à un emploi ou à la poursuite d'une formation professionnelle qualifiante	Accès à un emploi qualifié
Objectif général mentionné dans le cahier des charges de chaque action	Permettre à la personne d'accéder à une formation qualifiante ou un emploi rémunéré tout en contribuant à sa resocialisation	<i>Pas de cahier des charges spécifique</i>
Niveau d'études mentionné dans le décret	Personnes qui ne sont pas détentrices du CESI	<i>Pas de cahier des charges spécifique</i>
Niveau d'études mentionné dans le cahier des charges de l'action	Personnes qui ne sont pas détentrices du CESI	<i>Pas de cahier des charges spécifique</i>
Nbre de stagiaires DE en 2007 ⁶⁶	418	
Nombre de stagiaires DE en 2012 ⁶⁷	382	
Evolution 2007-2012	-36 stagiaires DE	

	DETERMINATION (orientation) (Mission Locale)
Nature de l'action	En amont du parcours d'insertion : orientation du public local notamment par le biais d'opérations d'initiation, d'orientation et de détermination professionnelles
Objectif	Permettre à la personne d'élaborer, de confirmer ou d'infirmer un choix d'orientation et de qualification professionnelle en vue de poursuivre son parcours d'insertion
Niveau d'études	Non précisé

Tout d'abord, on constate que l'objectif de la formation en alphabétisation n'est pas l'emploi, mais bien la poursuite du parcours de formation. On insinue donc que le passage par une formation en alphabétisation est la première étape d'un parcours de formation puisque l'objectif annoncé dans le décret est la poursuite d'une formation professionnelle qualifiante ou d'une formation de base. Ceci tranche avec les objectifs énoncés pour la formation de base et la préformation qui visent déjà l'emploi.

Deuxièmement, les formations qualifiantes sont ouvertes à toute personne n'ayant pas obtenu son CESS. L'accès à la formation en alphabétisation, à la formation de base et à la préformation est davantage « circonscrit » : ne pas avoir obtenu le CEB pour la formation en alphabétisation, ne pas avoir obtenu le CESI pour les deux dernières formations.

En d'autres termes, plus le niveau de la formation est élevé, plus le maximum requis - en termes de qualification - est élevé (en l'occurrence CESS).

⁶⁵ A noter qu'aucun opérateur ISP n'est agréé pour réaliser cette action, et qu'il n'existe pas de cahier des charges spécifique à l'opération de formation qualifiante en alternance.

⁶⁶ Rapport annuel de Bruxelles Formation 2007

⁶⁷ Rapport annuel de Bruxelles Formation 2012

Ceci constituerait un frein à l'accès du public analphabète à d'autres formations que l'alphabétisation, puisqu'il est mis en « compétition » avec des personnes davantage qualifiées⁶⁸, et préparées au test d'entrée - toujours écrit - dont la réussite conditionne l'entrée en formation (formation de base, préformation et formation qualifiante). Si le public analphabète est légitime dans chaque opération du dispositif, il ne fait pas nécessairement le poids face à d'autres postulants ayant davantage de qualifications ou, en tout cas, de compétences en français (oral, écrit et lu).

Enfin, les formations par le travail visent davantage l'accès à l'emploi plutôt que la poursuite d'une formation.

II.3 La part de la formation en alphabétisation dans le dispositif ISP

Voici le pourcentage des stagiaires conventionnés par programme⁶⁹ :

FORMATION ALPHA	FORMATION DE BASE	PRÉFORMATION	FORMATION QUALIFIANTE	AFT	DÉTERMINATION	PRODUITS ISOLÉS ⁷⁰
11,8%	20,3%	10,2%	28,9%	9,1%	17,4%	2,0%

Selon l'enquête *Etat des lieux 2010* réalisée par Lire et Ecrire en Communauté française, parmi les 8.306 apprenants en alphabétisation dont le statut socio-professionnel a été communiqué, 2740⁷¹ sont inscrits comme demandeurs d'emploi (soit 33% du public alpha). Or, l'offre en alphabétisation organisée en ISP ne permet qu'à 20,5% d'entre eux, soit 562 stagiaires, d'avoir accès à une formation intensive de type ISP-Alpha à 20h/semaine. En effet, seuls la Promotion sociale et les 9 opérateurs ISP-Alpha bruxellois sont en mesure de satisfaire cette exigence.

Autrement dit, **près de 80% des demandeurs d'emploi en difficultés de lecture et d'écriture se retrouvent chez un opérateur qui organise une offre de formation de moins de 20 heures par semaine**, sachant que l'horaire hebdomadaire majoritaire en région de Bruxelles-Capitale se situe entre 4h00 et 8h00. L'offre ISP-Alpha est donc clairement insuffisante.

Il semblerait d'ailleurs que certains demandeurs d'emploi, pour atteindre les 20h de formation, et ainsi être dispensés de chercher du travail pour se concentrer sur leur formation, suivent plusieurs formations en alphabétisation dans différentes associations⁷². Ceci nous a été relayé par les formateurs en alphabétisation hors ISP.

« (...) Y'en a qui restent chez nous mais avec leur stratégie de cumuler plusieurs formations en vue d'atteindre le nombre d'heures exigées par Actiris. Par exemple, chez moi, un apprenant peut faire 9h, il va lui manquer 12h et il va les chercher ailleurs.

Pourquoi ils restent chez l'opérateur X ?

Ça dépend.

⁶⁸ Bien que nous fassions référence à des personnes davantage qualifiées que le public analphabète, il faut garder en tête qu'il s'agit, dans tous les cas, d'un public faiblement qualifié, et très peu scolarisé. Néanmoins, ces personnes semblent posséder davantage de compétences en français (oral, écrit, et lu), leur permettant d'accéder à la formation qualifiante.

⁶⁹ Pourcentages publiés dans le rapport annuel de Bruxelles Formation 2010.

⁷⁰ Les produits isolés sont des formations qui ne visent qu'une seule compétence. Il s'agit donc de partie de formation donnée de façon indépendante.

⁷¹ 1495 demandeurs d'emploi indemnisés et au moins 1245 demandeurs d'emploi non indemnisés.

⁷² Le demandeur d'emploi peut être dispensé par l'ONEM de chercher du travail – tout en gardant ses allocations – s'il suit 20 h de formation par semaine.

Les retours que j'ai, c'est qu'ils n'ont pas assez de possibilités ailleurs, donc ils sont vraiment... Vu leur niveau ils ne peuvent pas aller en ISP parce qu'ils n'ont pas le niveau ISP, ils sont un peu obligés, ils se trouvent dans une position où ils n'ont pas assez de choix. » (T., formateur hors ISP)

Se former simultanément dans plusieurs centres sous-entend : des inscriptions multiples, des déplacements plus nombreux, et donc un coût de formation plus important que celui des personnes inscrites régulièrement en ISP-Alpha, et qui d'ailleurs reçoivent une indemnité stagiaire à hauteur de 1 euro par heure de formation suivie. Outre le fait que cette contrainte oblige la personne à être davantage mobile pour se former, les formateurs constatent également que sur le plan pédagogique, des apprentissages « multiples », en termes de méthode, perturbent parfois l'apprentissage des apprenants, puisqu'ils doivent jongler avec plusieurs approches pédagogiques.

CHAPITRE III.

DANS QUELLE MESURE LE DISPOSITIF ISP EST-IL ADAPTÉ AU PUBLIC EN DIFFICULTÉS DE LECTURE ET D'ÉCRITURE ?

Afin d'évaluer si le dispositif ISP actuel est adapté au public en difficultés de lecture et d'écriture, nous avons pris le parti de reprendre certains constats relevés par Catherine Stercq en 1994 dans son ouvrage « *Alphabétisation et insertion socioprofessionnelle* », et de considérer s'ils sont encore d'actualité, vingt ans après cette première étude importante.

Les constats relevés par Catherine Stercq en 1994 dans son étude « Alphabétisation et insertion socioprofessionnelle » sont-ils similaires à ceux que nous faisons en 2013 ?

III.1 Constat 1 : l'alphabétisation est exclue des programmes d'insertion socioprofessionnelle.

Est-ce encore le cas aujourd'hui ?

NON, l'alphabétisation n'est plus exclue des programmes d'insertion socioprofessionnelle - bien qu'elle ne concerne que **12%** de l'offre de formation ISP - puisqu'elle est désormais reconnue comme action d'insertion dans le décret du 27 avril 1995. Néanmoins, il est intéressant d'observer de plus près le détail de l'offre ISP-Alpha selon le test de positionnement linguistique de Lire et Ecrire :

OPÉRATEURS ALPHA	ORAL Débutant et 1	ORAL 2 (et plus)+écrit	LEE 1	LEE 1-2	LEE 2	LEE 2-3	LEE 3	LEE 3-4	LEE 4
Collectif Alpha (3 centres)	x (deux centres)	x (deux centres)	x	x	x	x	x	x	x
Piment				x		x		x	
Ateliers du soleil	x								
Mqh							x		x
Gaffi									x
Ispat ⁷³			x		x		x		x
Proforal						x			
Chôm'hier					x		x		x
CAF							x		x
Total	2	1	2	2	3	3	5	2	6

Reconstitution du tableau de la note d'infos pratiques pour la rentrée 2013-2014 du secteur Alpha-Fle-ISP à Bruxelles, publiée par Lire et Ecrire Bruxelles⁷⁴.

Sur les 9 opérateurs ISP-Alpha recensés, seuls deux opérateurs proposent de l'oral débutant ou niveau 1-2; deux opérateurs proposent du LEE1 ou LEE 1-2 ; trois proposent du LEE 2 ou LEE 2-3 ; six opérateurs proposent du LEE 3 ou LEE 3-4 et six opérateurs proposent du LEE 4.

Autrement dit, les niveaux les plus « élevés » sont les mieux lotis en termes de répartition de l'offre. Là où tous les opérateurs se rejoignent, c'est qu'il manque réellement et cruellement de places pour les niveaux débutants (oral et lecture/écriture). La demande est forte et semble liée au fait qu'il n'y ait que trois opérateurs - sur les 9 ISP-Alpha - qui prodiguent des formations pour les personnes débutantes en alphabétisation.

⁷³ Ce centre organise également un groupe Alpha horeca.

⁷⁴ Source : http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/note_infos_pratiques_2013_14.pdf

Il nous faut rappeler, à ce stade, que les opérateurs de formation sont soumis aux résultats de « réussite », à savoir que l'apprenant continue son parcours d'insertion.

Etant donné les exigences de plus en plus élevées pour rentrer en formation de base, préformation et formation qualifiante, il semble que certains opérateurs soient également tentés de sélectionner un public qui se rapproche le plus des exigences attendues en termes de sorties positives.

III.2 Constat 2 : les analphabètes sont exclus des programmes d'insertion socioprofessionnelle, hormis des actions d'alphabétisation.

Est-ce encore le cas aujourd'hui?

Le tableau ci-dessous présente l'offre ISP, toutes opérations confondues :

NIVEAU DE DIPLOME	ALPHA.	AFT	DÉTERMINATION	PRÉFO.	FO BASE	FO QU.	TOTAL STAGIAIRES DISTINCTS	TOTAL POURCENT AGE
Sup.	1	5	10	1	12	29	56	1,4%
Sec. Sup.	13	46	109	70	135	246	543	13%
Sec. Inf.	25	95	173	129	222	369	878	22%
Primaire ou Rien	147	90	102	86	192	215	752	19%
Indéterminé	343	221	371	213	324	515	1757	44%
TOTAL	529	457	1136	499	885	1374	3986	100%

Ces données sont issues du rapport *Evolution du public de Bruxelles Formation et partenaires de 2000 et 2008* publié par Bruxelles Formation. Il s'agit ici des données chiffrées de 2008.

Ces chiffres parlent assez peu puisque près de la moitié des stagiaires (**44%**) a un niveau d'études « indéterminé ». On se souviendra que cette catégorie (qui provient d'Actiris) est liée aux nationalités hors UE, dont les diplômes ne sont pas reconnus en Belgique. **Or les étrangers hors UE sont nombreux au sein des OISP.** Ce sont les formations en alphabétisation qui comptent, proportionnellement, le plus de diplômes indéterminés. Les formations qualifiantes comptent, quant à elles, le plus de diplômes du secondaire inférieur et supérieur.

Si l'on joint la catégorie secondaire inférieur et plus on obtient, pour les différents niveaux de formation, hors alphabétisation :

	FORMATION DE BASE	PREFORMATION	FORMATION QUALIFIANTE
CESI min	40%	40%	46%
Primaire ou rien	21%	17,3%	15,6%
Indéterminé	36%	42%	37%

46% du public en formation qualifiante aurait au minimum le niveau CESI.

40% du public en préformation, ainsi qu'en formation de base aurait au minimum le niveau CESI.

Au total en préformation, en formation de base et en formation qualifiante, de l'ordre de 20 % du public inscrit aurait maximum le niveau primaire. Néanmoins ces chiffres sont biaisés puisque nous n'avons aucune connaissance du niveau de diplôme des personnes classées dans la catégorie « indéterminé ».

Si nous ne pouvons affirmer que les personnes ayant un niveau de diplôme primaire ou moins ne se retrouvent pas massivement en alphabétisation (les **63%** des personnes classée dans la catégorie « indéterminé » faussent les chiffres), on ne peut pas dire qu'elles se retrouvent de façon probante dans les autres types de formations.

III.2.1 Que disent les opérateurs de formation en alphabétisation ?

Les opérateurs ISP-alpha s'accordent sur deux points que nous présenterons ci-dessous.

A. Les apprenants, même après un parcours en alpha, éprouvent de grandes difficultés à entrer en formation de base ou en formation qualifiante.

Les tests écrits en formation de base et en formation qualifiante sont trop poussés pour que les personnes, même après un parcours en alphabétisation, aient le niveau pour les réussir. Ce constat fait l'unanimité auprès des directeurs, des accueillants et des formateurs de l'ISP-Alpha. Toutes et tous estiment qu'il est de plus en plus difficile de rentrer en formation qualifiante, en formation de base, en préformation même lorsque la personne se situe à un niveau fort en formation d'alphabétisation.

Les témoignages abondent dans ce sens :

« Une personne en alpha, peut suivre la filière en aide-soignante ?

En théorie oui, mais le gouffre est énorme. Entre le niveau d'alpha, même quand elles sortent d'ici en alpha 4, et le niveau demandé pour rentrer en formation qualifiante d'aide-soignante c'est... alors ici par exemple, y a l'opérateur Z qui vient faire passer un test dans nos locaux, c'est un test qui est le même pour aide-soignante ou auxiliaire de l'enfance, et donc toutes les candidates intéressées par l'une ou l'autre formation peuvent venir, et l'opérateur Z explique, c'est comme une super séance d'information, mais dans nos locaux.

Mais nous n'octroyons pas la possibilité de passer le test aux niveaux alpha. Parce que la coordinatrice a remarqué qu'il n'y avait aucune chance qu'elles y arrivent que ça faisait du boulot supplémentaire et ça les cassait plus qu'autre chose. Mais si elles veulent passer le test chez l'opérateur Z, elles sont libres de le faire. Mais on les avertit qu'il y a peu de chances qu'elles y arrivent.

Alors je leur dis souvent mais allez-y si vous avez envie ! Comme ça vous vous rendez compte du niveau mais ne vous faites pas trop d'illusion. » (M. Formatrice ISP)

Autre témoignage :

« Toi depuis que tu travailles tu sens qu'il y a une certification plus importante demandée ?

Oui, c'est clair et des exigences des centres de formation plus importantes parce qu'à mon avis, eux aussi étant subsidiés par la mise à l'emploi ont intérêt à avoir des gens qu'ils considèrent comme à la base possible à être prêt. Qu'avant j'ai l'impression que les opérateurs prenaient plus de risques. Chez l'opérateur M (centre de formations qualifiantes) c'est assez flagrant je trouve. Avant j'avais quand même des alpha quatre qui rentraient, après c'était un défi, mais y avait un tempérament derrière, une personnalité et on pariait sur tout le savoir être, tout le dynamisme de la personne et tant pis si elle écrit avec plein de fautes d'orthographe. Tandis qu'aujourd'hui quand je vois les tests et les niveaux des préformations de ces formations-là, il y a un monde. Et je pense qu'il y a des tas de gens qui n'y arriveront jamais.

Donc alpha quatre et préformation par exemple ?

Ah oui, énorme.

A la limite entre alpha quatre et formation de base... mais là je suis en fin d'année, j'ai vraiment une bonne classe, y a pas la moitié qui rentre en formation de base je pense l'an prochain.

Que vont faire ces personnes alors ?

Soit refaire un alpha quatre, ailleurs, pour vraiment fixer les choses, soit des recherches d'emploi de ménage par exemple ou alors des formations qualifiantes qui exigent très peu de formation comme aide-ménagère ou cuisine. » (K., formatrice ISP)

En formation qualifiante, les critères de sélection semblent croître en termes d'exigences :

« La sélection se fait selon différents critères : il faut bien considérer si la personne qui entre en formation saura respecter un horaire etc. Il faut aussi veiller à ce que la personne ait une image réaliste du travail. Il faut donc faire aussi une éducation au travail. Enfin, il faut voir si la personne aura une organisation familiale qui lui permettra de suivre la formation. Entrer en formation c'est déjà prendre certaines contraintes comme les horaires que la personne rencontrera sur le marché du travail. Il y a un test de lecture et d'écriture et puis on fait aussi de l'observation c'est-à-dire qu'on organise des activités et on observe comment la personne se comporte durant l'activité. C'est un critère de sélection qui peut être vu comme subjectif (l'observation) mais ça permet de garder une marge de manœuvre parce qu'on doit se justifier aussi : il y a des quotas de mise à l'emploi donc on prend des personnes que l'on pense pouvoir s'en sortir à la fin de la formation. Ça prête à discussion aussi pour ne pas monter trop le niveau. Le danger n'est pas de modifier nos programmes mais que l'on finisse pas prendre des gens dont le niveau augmente. On doit faire attention sinon on prendrait des gens avec un meilleur niveau de départ et donc qui ont plus de chance de trouver un emploi après la formation. C'est une sorte de discrimination avec l'employabilité. Au départ, sélection de ceux qui ont une petite chance d'y arriver. La sélection est basée sur le fait que la personne a un profil qui soit en accord avec ce que le métier demande.

La sélection est un « endroit » délicat. Dès le départ, on en fait parce qu'il y a beaucoup de demandes. Dans chaque groupe il y a entre 16 et 20 stagiaires alors qu'on a plus d'une centaine de demandes. » (H., formatrice en formation qualifiante)

Les exigences pour entrer en formation qualifiante seraient, selon cette formatrice, de plus en plus importantes, parce que les exigences des employeurs se répercutent sur les niveaux de formations organisés par les opérateurs⁷⁵ :

« La qualification c'est « je suis vendeuse, j'ai fait mes preuves ». Actuellement, on découpe les gens en compétences. Que savez-vous faire ? Comment vous comportez-vous ? Et ça permet aux employeurs de devenir de plus en plus exigeants. Dans la vente par exemple, on veut une personne qui ait des compétences en communication, qui soit trilingue, polyvalente. On la veut toute faite en quelque sorte.

Quelles sont les exigences des employeurs ?

Depuis le début, on donne 7h de formation en néerlandais par semaine. C'est un axe fondamental qui justifie aussi la longueur de la formation. Attention parce que bilingue signifie souvent accueillir et donner le prix en flamand. On leur apprend à se débrouiller sauf que maintenant, ça va de plus en plus vers le vrai bilinguisme. Il y a même des employeurs qui demandent de parler l'anglais. On demande aux vendeuses d'être des hôtesse, de s'adapter, d'avoir des initiatives tout en faisant ce qu'elles doivent faire, d'être toujours dynamiques. » (H., formatrice en formation qualifiante)

Comme le dit bien cette formatrice, « Avant on apprenait en travaillant, maintenant il faut se former avant de travailler ».

⁷⁵ Les opérateurs de formation qualifiante doivent respecter un quota de sortie positive (60%). Les sorties positives sont de trois ordres : soit l'accès à un emploi, soit la poursuite d'une formation, soit l'accompagnement type un atelier de recherche active d'emploi par exemple.

B. Vision linéaire du dispositif : on oriente systématiquement les personnes analphabètes vers l'alphabétisation.

« Le cahier des charges qui définit l'action d'alphabétisation par un OISP prévoit quatre niveaux d'alphabétisation à partir de l'oral débutant. Tant qu'il n'a pas acquis les compétences équivalentes au CEB, un adulte analphabète trouve légitimement sa place en alphabétisation mais est susceptible de se retrouver dans une autre formation ISP. De fait, les stagiaires de l'ISP-Alpha nous montrent qu'il n'est pas raisonnable de construire un parcours de formation en ISP en ne tenant compte que de leurs compétences linguistiques. Bien souvent, en fonction de leur passé professionnel et personnel, les stagiaires ont acquis bien d'autres compétences qui pourraient leur permettre d'intégrer d'autres types de formations ISP, comme des ateliers de formation par le travail (AFT) ou certaines formations qualifiantes, tout en continuant à améliorer leurs compétences linguistiques ; mais ces formations ne leur sont accessibles qu'à condition qu'ils aient terminé leur parcours dans l'alphabétisation, les obligeant donc à gravir tous les niveaux de l'alpha avant de pouvoir envisager leur entrée dans une formation qui les mènerait à l'emploi. Dans cette logique, pour les plus débutants d'entre eux, la route est longue !

Par ailleurs, à l'image de l'élévation croissante des qualifications attendues et demandées dans le monde du travail (en lien avec la pénurie d'emplois pour tous), les prérequis, pour accéder aux formations qualifiantes et aux AFT sont de plus en plus importants notamment en français écrit et en mathématiques.

Les opérateurs ISP-Alpha se voient donc eux aussi poussés à revoir leurs prérequis à la hausse en proposant une offre pour les niveaux les plus élevés d'alphabétisation, délaissant de fait les niveaux débutants dont la demande est pourtant importante en Région de Bruxelles-Capitale.

Enfin, les parcours réels des stagiaires en insertion ou en formation se font au gré des contraintes professionnelles, personnelles et des orientations plus ou moins pertinentes, et sont faits de va-et-vient entre périodes d'emploi souvent précaire, de chômage et de formation.

Il est donc impossible de voir des stagiaires poursuivre ce parcours de formation théoriquement linéaire allant de l'oral débutant jusqu'à la formation qualifiante. Ce processus prendrait de nombreuses années ! »

Extrait tiré de *La persistance de l'analphabétisme en Région de Bruxelles-Capitale. Eléments de contexte et questions aux députés*, dossier réalisé par Lire et Ecrire Bruxelles pour « les jeudis de l'Hémicycle » du Parlement francophone bruxellois du 23 mai 2013.

OUI, les analphabètes sont encore en partie exclus des actions d'insertion, en dehors des formations d'alphabétisation. Le plus inquiétant reste que la formation de base n'accueille que 21% du public classé dans la catégorie primaire ou rien, pour 40% du public ayant au minimum le CESI. Néanmoins, ces chiffres sont biaisés puisque nous n'avons aucune connaissance du niveau de diplôme des personnes classées dans la catégorie « indéterminée ».

De plus, nous n'avons aucune idée du nombre de personnes ayant suivi ou pas un parcours en alphabétisation et qui sont entrées en formation qualifiante lorsqu'il s'agissait de leur projet. Nous sommes en droit de nous interroger, afin de vérifier l'impact du dispositif ISP, de connaître le pourcentage de personnes en formation qualifiante qui sont passées par l'alphabétisation, et qui ont appris à lire et à écrire, suffisamment en tout cas que pour réussir les tests d'entrée écrits qui sont légions dans les centres organisant des formations qualifiantes autant que dans les autres types de formations. Il serait également intéressant de mener une étude longitudinale avec les personnes qui sont sorties d'un parcours en alphabétisation, et qui ont trouvé, durablement, un travail.

III.3 Pourquoi les personnes analphabètes sont-elles exclues des actions d'insertion socioprofessionnelle autre que l'alphabétisation ?

Reprenons l'étude de C. Stercq et les constats qu'elle faisait en 1994 :

Selon Catherine Stercq, c'est fondamentalement la conception des dispositifs qui en exclut les analphabètes :

- les actions ouvertes à tous excluent les analphabètes ;
- les actions centrées sur une vision linéaire de la formation excluent les analphabètes ;
- les actions centrées sur une conception étroite de l'adéquation « emploi-formation » excluent les analphabètes.

Aujourd'hui...

- **Les actions sont toujours ouvertes à tous.** Ainsi, le décret ne s'adresse, de façon générale, qu'à des personnes ne possédant pas le CESS. Le non accès, et d'une certaine façon l'« exclusion » des programmes, ne se fait pas sur base d'une qualification à avoir mais de compétences de base qui seront testées lors de l'inscription à la formation.
De ce fait, la majorité des personnes analphabètes ou en difficultés de lecture et d'écriture se retrouve aux portes des opérateurs de formation. Etant donné les niveaux de qualification de plus en plus élevés, et le quota de réussites que doivent respecter les opérateurs de formation, les prérequis à l'entrée semblent se diriger vers un niveau des connaissances de base dépassant la fin d'un parcours d'alphabétisation et d'une formation de base. Quel est alors le public des formations qualifiantes ? A ce stade, la question reste entière.
- **Nous conservons une vision assez linéaire** dans le sens où, comme le notait à l'époque Catherine Stercq, « (...) face à un diagnostic d'illettrisme, le traitement consiste automatiquement en une prescription d'alphabétisation » (Stercq 1994 :36). Les termes utilisés ici par Stercq sont médicaux, comme une maladie nécessitant un traitement adapté. L'alphabétisme est encore considéré comme un « handicap », entretenu notamment par le rapprochement alphabétisme - handicap dans les médias.
- Enfin, on constate que malgré l'existence d'un décret spécifique aux actions d'insertion socioprofessionnelle, **les analphabètes sont encore largement cantonnés aux actions d'alphabétisation ou de recherche active d'emploi sans formation professionnelle préalable.** Il n'y a donc pas d'association formation-emploi pour les personnes analphabètes.

En d'autres termes, si l'alphabétisation est aujourd'hui reconnue comme action d'insertion socioprofessionnelle, force est de constater que les analphabètes sont encore en partie exclus des formations autre que l'alphabétisation.

CHAPITRE IV.

QUE NOUS APPRENNENT LES PARCOURS ? : FREINS ET ADJUVANTS À LA FORMATION ET À L'EMPLOI

Selon la définition établie dans le cadre communautaire d'appui⁷⁶ (CCA) :

« Le parcours d'insertion est un processus englobant l'orientation, le conseil, le suivi, la préformation, la formation technique et professionnelle, la recherche active d'emploi, la mise à l'emploi ». Cette vision du parcours est d'ailleurs traduite dans le décret du 27 Avril 1995 « L'action se traduit par la mise en œuvre, dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise au travail en entreprise. »

Tel qu'il est présenté, le parcours d'insertion est assimilé à un processus c'est-à-dire, à *un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie*. Il y a aussi, en filigrane, l'idée d'avancement et d'étapes, à l'image d'un parcours scolaire débutant par l'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Cette structure linéaire correspond-elle au parcours du public rencontré ? Lorsque l'on ne connaît pas la lecture et l'écriture, doit-on commencer par une formation alpha, suivie d'une formation de base ou d'une préformation pour rentrer en formation qualifiante, et enfin, peut-être, trouver un emploi ? Au-delà du fait que ce « parcours » soit idéal : ce qui a été pensé, est-il en phase avec le « réel » : ce qui est vécu ? Et si la réponse est non, constitue-t-il un frein dans le « parcours d'insertion » ou plutôt dans l'insertion des personnes en difficultés de lecture et d'écriture ? C'est ce que nous tâcherons de voir au fil de ces pages.

Pour tenter de répondre aux deux questions formulées à la page précédente (p.49), il nous faut reconstituer les parcours de formation et professionnel des stagiaires/apprenants. Lors des entretiens semi-directifs, nous avons toujours demandé à l'apprenant/stagiaire de nous situer les différents moments de son parcours professionnel et de formation. Ces moments ont été placés sur une ligne du temps figurant la biographie de l'apprenant : la date d'arrivée en Belgique, les moments clés du parcours de formation, du parcours professionnel ainsi que des événements d'ordre personnel (rupture, divorce, naissance d'un enfant, mariage, octroi du permis de séjour, etc.). Cette façon de travailler a été choisie afin de rendre les parcours davantage lisibles, et de faciliter leur analyse. Les parcours systématisés sur ligne du temps, ainsi que le contenu – bien que travaillé – des entretiens semi-directifs, constituent l'Annexe de cette étude à laquelle nous ferons référence tout au long de cette seconde partie.

IV.1 Analyse des parcours schématisés produite par le groupe de travail

En feuilletant rapidement les parcours schématisés (Annexe), un premier constat saute aux yeux : aucun des parcours reconstitués sur base du témoignage des apprenants/stagiaires ne colle de près ou de loin avec un parcours linéaire, tel qu'il est pensé par le dispositif.

⁷⁶ « Les Cadres Communautaires d'Appui (CCA) sont les documents approuvés par la Commission une fois que les plans présentés par l'Etat membre intéressé ont été analysés. Les CCA décrivent la stratégie et les priorités de l'action, leurs objectifs spécifiques, la participation des Fonds et les autres ressources financières. Ces documents sont divisés en axes prioritaires et s'appliquent à travers un ou plusieurs programmes opérationnels (P.O.). »
Source : http://www.empleo.gob.es/uafse_2000-2006/fr/marco.htm

En janvier 2014, un groupe de travail composé de membres du comité d'accompagnement de la recherche s'est réuni afin de travailler sur l'analyse des parcours, et identifier ce qui fait obstacle à la linéarité du parcours « idéal » : formation par étapes (alphabétisation- formation de base - formation qualifiante) menant à un emploi stable.

Il s'agissait donc, pour les participants, de rechercher les critères qui permettraient d'identifier les freins et les adjuvants à la formation et à l'emploi des personnes analphabètes. Les freins et les adjuvants ont été identifiés sur base des parcours des personnes conceptualisés sur une ligne du temps (voir Annexe).

Chaque participant du groupe de travail s'est vu attribué une catégorie à analyser⁷⁷. En effet, nous avons séparé le public ISP et le public hors ISP et nous avons également établi une distinction entre homme et femme. Ainsi, quatre classifications ont été identifiées :

- ISP femmes
- ISP hommes
- Hors ISP femmes
- Hors ISP hommes

Pour chacune de ces catégories, deux questions ont été posées :

- Quels sont les adjuvants et les freins à la formation dans le parcours des apprenants/stagiaires ?
- Quels sont les adjuvants et les freins à l'emploi dans le parcours des apprenants/stagiaires ?

Nous avons répertorié les résultats « bruts » de la classification des freins et des adjuvants par les membres du groupe de travail dans les tableaux ci-dessous :

FREINS ET ADJUVANTS A LA FORMATION EN ISP ET HORS ISP

HORS ISP HOMMES	
Adjuvants à la formation	Freins à la formation
Acteurs relais (CPAS, Actiris, Mission locale, etc.)	Temps du parcours : multiples formations
Réseau social (amis, famille, voisins, etc.)	Accès à la formation d'alphabétisation et d'ISP en général (manque de places)
	Test d'entrée à la formation
	Orientation par défaut (priorité emploi ou formation qualifiante)

ISP HOMMES	
Adjuvants à la formation	Freins à la formation
Orientation par des acteurs relais (CPAS, Centre alpha, Bon, Actiris, etc.) vers des formations d'ISP-Alpha alors que les trajectoires révèlent de longues périodes de travail	Accès à la formation d'alphabétisation et d'ISP en général (manque de places)

⁷⁷ Précisons que les participants du groupe de travail n'ont pas eu accès au contenu des entretiens semi-directifs permettant d'affiner, nuancer, et compléter les différents épisodes biographiques épinglés sur les lignes du temps.

HORS ISP FEMMES	
Adjuvants à la formation	Freins à la formation
Organisation des cours à horaire décalé (soir)	Période de demande d'asile
Conjoint « ouvert » à la formation	Organisation des cours à horaire décalé (soir) insuffisante
Orientation par des acteurs relais (CPAS, Centre alpha, Bon, Actiris, etc.)	Accès à des structures de garde d'enfants insuffisant
CPAS et Article 60	Réseau de relations peu développé

ISP FEMMES	
Adjuvants à la formation	Freins à la formation
Recherches personnelles	Multiplés opérateurs et tests
Soutien financier de la famille	Classe passerelle et école professionnelle
Bouche à oreille	A charge de son époux – fermée au monde
Famille	Période incertaine au niveau du statut (ex : demande d'asile)
CPAS	Tests d'entrée aux formations qualifiantes souhaitées
Actiris	Enfants répétés
Chômage (situation- financier/services)	
ARAE	
Changement de statut (nationalité-réfugié)	
Séparation (femme-mari)	

FREINS ET ADJUVANTS A L'EMPLOI EN ISP ET HORS ISP

HORS ISP HOMMES	
Adjuvants à l'emploi	Freins à l'emploi
Travail au noir	Travail au noir
Réseau social (amis, famille, voisins, etc.)	

ISP HOMMES	
Adjuvants à l'emploi	Freins à l'emploi
Réseau social (familial, amical) qui permet de trouver du travail	Travail au noir
Orientation par le CPAS ou Mission locale vers des contrats PTP ou Article 60	Contrats de transition professionnelle (Article 60, ALE) à durée déterminée qui débouchent sur des périodes de chômage ou de formation ISP- Alpha généraliste
	Maladie
	Freins au travail légal : <ul style="list-style-type: none"> - Demande d'asile (pas de titre de séjour et pas de permis de travail) - Séjour illégal
	Orientation par des acteurs relais vers des formations d'ISP-Alpha alors que les trajectoires révèlent de longues périodes de travail

HORS ISP FEMMES	
Adjuvants à l'emploi	Freins à l'emploi
Conjoint ouvert à l'emploi	Réseau social peu développé
Réseau social développé	

ISP FEMMES	
Adjuvants à l'emploi	Freins à l'emploi
Soutien financier de la famille	Multiplés opérateurs
Célibataire ou indépendante	Célibataire
Bouche à oreille – titres services	

IV.2 Analyse détaillée des parcours : ligne du temps et témoignages

Les différents freins et adjuvants à l'emploi et à la formation mis en évidence par le groupe de travail peuvent être regroupés sous des catégories plus générales. Sur base des éléments identifiés par le groupe de travail, ainsi que du substrat des enquêtes menées principalement de janvier à juin 2013 (voir Annexe), nous avons dégagé sept grandes catégories déclinées en différentes problématiques. La septième catégorie n'a pas été mentionnée par les participants du groupe de travail mais découle directement de l'analyse détaillée des témoignages des apprenants/stagiaires.

IV.2.1 L'orientation

L'orientation - tout au moins les différents acteurs ayant un rôle dans l'orientation des personnes - a été classée, par le groupe de travail, tant dans les freins que dans les adjuvants à l'emploi et à la formation. Il est évident qu'une bonne orientation (à savoir, une orientation vers ce que la personne estime avoir besoin/est en attente de recevoir) influence positivement le parcours du public analphabète, lui évitant des déconvenues comme, par exemple, l'inadéquation entre le niveau de la formation et son niveau de français (oral, écrit et lu), ou la recherche d'une formation alors que la priorité est l'emploi (ou inversement).

Néanmoins, l'orientation, étape importante du parcours de formation, fait parfois défaut. Nous tâcherons de présenter ci-dessous les différentes causes, relevées dans les parcours des apprenants/stagiaires interrogés, ayant mené à une mauvaise orientation de la personne.

Il nous faut dès à présent distinguer trois types d'aiguilleurs : les acteurs relais, le réseau social et les opérateurs alpha. A noter dès à présent que pour être orienté par un opérateur d'alphabetisation, il faut au préalable avoir été aiguillé vers ce centre et cette orientation revient toujours au réseau social, aux acteurs relais, voire à la personne elle-même.

Actiris, CPAS, Mission locale, etc. peuvent être regroupés sous le vocable de « acteurs relais ». Ces différents services d'aide et d'accompagnement sont souvent à l'origine de l'orientation vers l'emploi ou la formation du public analphabète qui y a recours.

Le réseau social se constitue d'amis, de membres de la famille, de voisins, qui ont influencé, à un moment, le parcours des apprenants. Par leur conseil ou leur expérience partagée, ils peuvent être à l'origine de l'orientation d'une personne vers un centre de formation.

Les opérateurs d’alphabétisation ont aussi leur carte à jouer dans l’orientation des personnes qui se présentent pour s’inscrire en formation. Ces derniers interviennent à deux moments : le premier, lorsque l’offre d’alphabétisation de l’association ne rencontre pas les besoins de la personne, l’opérateur oriente alors très souvent la personne vers d’autres associations. Le second c’est lorsque la formation s’achève - ou tend à s’achever - au sein du centre. A ce moment-là, l’accueillant oriente la personne vers le service le plus adapté à son besoin : autre opérateur de formation, ARAE, Mission locale, etc. Un troisième moment d’orientation peut se produire au cours de la formation si/lorsque le formateur réalise que le niveau de l’apprenant n’est pas en adéquation avec l’offre de sa formation. Néanmoins, concernant ce dernier point, nous n’avons aucune donnée allant dans ce sens.

Enfin, les ressources personnelles de la personne entrent également en ligne de compte.

A. Acteurs relais

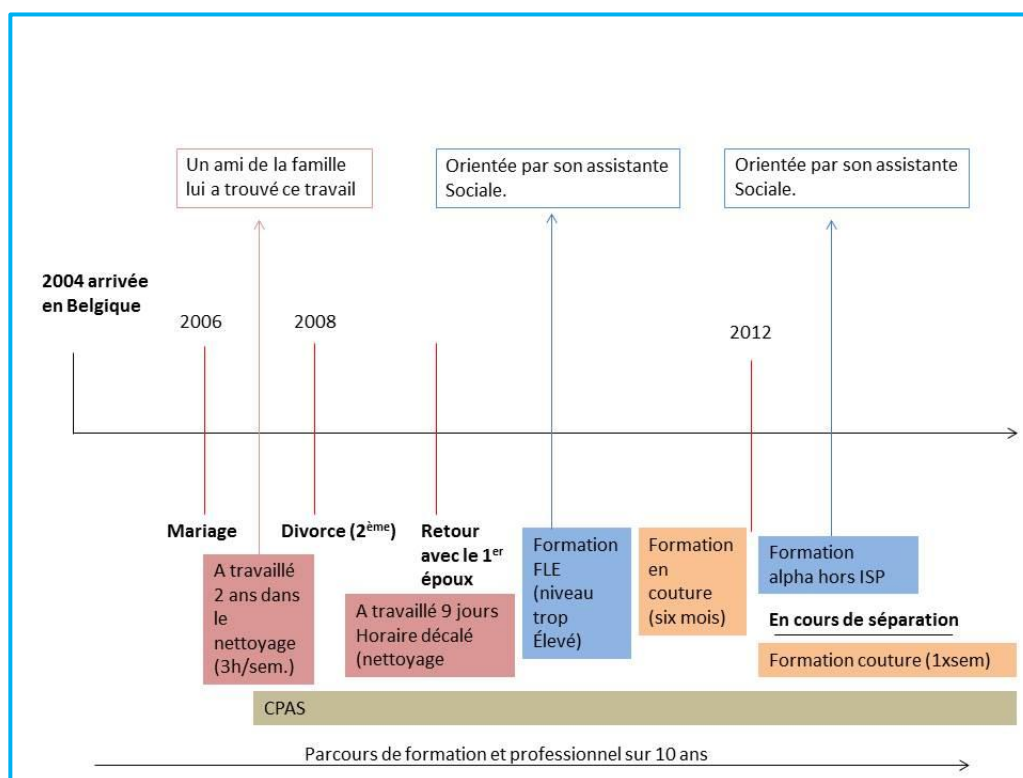
Le public analphabète est souvent orienté par l’un ou l’autre acteur du réseau partenaire, or ces travailleurs ne sont pas nécessairement formés pour guider efficacement une personne en difficultés de lecture et d’écriture. Les histoires narrées par les apprenants mettent en évidence certaines problématiques qui constituent des freins à leur orientation.

Méconnaissance du public analphabète

Les acteurs du réseau partenaire peuvent être des professionnels de l’action sociale (CPAS), de l’orientation vers l’emploi (Actiris) ou de l’emploi et la formation (Mission Locale). Il ne s’agit donc pas de professionnels de l’alphabétisation. Une méconnaissance des besoins, et des difficultés du public analphabète en découle donc parfois.

Aï. 53 ans, actuellement apprenante hors ISP, est une des « victimes » de la méconnaissance du public analphabète par les services d’aide et d’accompagnement.

Voici son parcours de formation et professionnel schématisé :



Aï. s'est inscrite chez son opérateur de formation actuel (hors ISP) en 2012. Avant cela, son assistante sociale l'avait orientée dans une école de français langue étrangère (fle). Le niveau était bien trop élevé pour Aï.

« C'est le CPAS qui m'a donné le nom de l'école. J'ai fait le test (en réalité, il ne s'agissait que d'inscrire son nom et son pays d'origine), et ça y est j'ai fait l'écriture, mais après trois mois j'ai arrêté. Le maître m'a dit que ça n'allait pas parce que quand il a fait le test avec les autres, j'ai toujours trois sur vingt. »

Cette « école » était donc totalement inadaptée pour le niveau d'Aï. C'est d'ailleurs elle qui a décidé d'arrêter le cours de français langue étrangère : *« Je reste pour rien faire, c'est pas la peine. Donc c'est moi qui suis partie. »*

Dernièrement, son assistante sociale l'a orientée vers une formation ISP de 5 semaines sur « comment chercher du travail dans le nettoyage ». Le niveau était, à nouveau, bien trop élevé pour Aï. Elle en a parlé à son assistante sociale qui lui a dit de continuer jusqu'au bout, ce qu'elle a fait. Aï. décrit très bien ce qui était compliqué pour elle :

« L'écriture. Parce que moi, je viens de faire à lire et écrire, de parler, comme ça. Mais là-bas, ils étaient très forts. Et parfois c'est le professeur qui écrivait pour moi. Parce qu'y a des mots comme dynamique, fantastique et tout ça, j'ai jamais... J'ai trouvé que c'était difficile. »

De plus, Aï. n'avait pas saisi ce en quoi consistait la formation : *« Moi je crois que j'allais partir pour nettoyer, voir comment on va utiliser les produits. »*

Le parcours d'Aï. nous renseigne sur le fait que la méconnaissance des problématiques liées à l'analphabétisme entraîne parfois une mauvaise orientation du public analphabète, et ceci a des conséquences sur le parcours des personnes.

D'une part, elles perdent du temps : elles s'inscrivent dans des formations qui ne correspondent pas à leur niveau et sont obligées de stopper la formation en cours ou de ne pas la reconduire l'année suivante parce qu'elles n'ont pas les bases suffisantes pour la poursuivre. D'autre part, le sentiment d'échec renforce, comme c'est d'ailleurs le cas pour Aï., le manque de confiance en soi.

Or, la confiance en soi est l'un des éléments qui donne de la valeur à la formation, par le biais de l'apprentissage et du sentiment d'avancer. Le décalage entre le niveau d'une formation et de la personne ne peut qu'entraîner une estime de soi dégradée. Nous sommes alors bien loin du but poursuivi par les dispositifs de formation.

L'exemple d'Aï. souligne une certaine méfiance voire une soumission face aux autorités institutionnelles, et en l'occurrence ici, face au CPAS.

Aï., bien qu'elle ait réellement envie de suivre une formation d'alphabétisation, nous explique que si elle ne la suit pas, on lui enlèvera l'aide sociale. *« C'est comme ça maintenant. En Belgique, maintenant, tout le monde doit faire quelque chose. Des gens qui savent lire et écrire, obligés de faire quelque chose, de ne pas rester à la maison. »* Son assistante sociale ne l'a jamais menacée de la sanctionner si elle ne suivait pas la formation mais Aï. a entendu *« des gens qui disent »*. Elle a par contre eu besoin d'attestations de l'opérateur de formation. On lui a déjà bloqué l'aide sociale parce qu'elle n'avait pas toutes les attestations (d'inscription, de suivi de la formation, etc.).

« Il faut donner une attestation de l'école chaque mois. Et P. (l'accueillante) a dit non, maintenant ça suffit. Et j'ai parti à l'assistante sociale, et j'ai dit l'école ne veut pas me donner, et elle a téléphoné à P., et ça a été terminé les attestations. »

Mais ils ont déjà bloqué l'argent jusqu'à ce que je rentre le papier de l'école. Mais y a eu besoin de P. pour que la situation s'arrête ».

Aï., comme d'autres, subit le climat de suspicion lié à l'activation des demandeurs d'emploi. La politique de la peur ne favorise pas un climat propice à l'apprentissage, et n'est pas source de motivation.

Comme c'est le cas pour l'écrasante majorité des apprenants/stagiaires rencontrés, la motivation à suivre la formation est avant tout l'apprentissage du français et non le maintien des allocations.

Distiller la peur de se retrouver en grande difficulté financière si l'on ne suit pas l'orientation conseillée peut être considéré comme une forme de « chantage » tacite qui confère une responsabilité aux acteurs sociaux qui ne savent parfois pas qu'en faire... En effet, les acteurs relais éprouvent un mal-être avec leur double casquette : aider et accompagner l'utilisateur, et veiller à son activation.

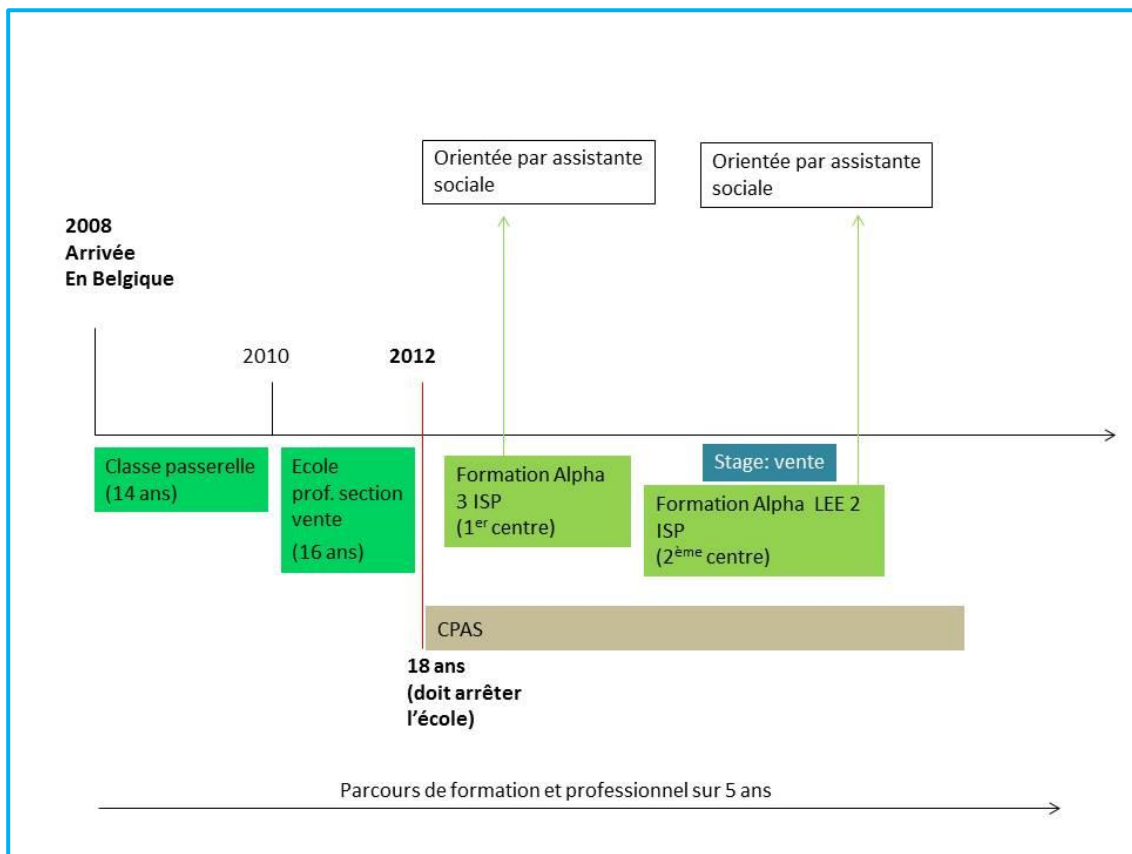
Il ne s'agit pas ici d'incriminer les professionnels de l'aide et de l'accompagnement des publics fragilisés, mais bien de pointer les dérives des politiques d'emploi et de formation liées directement aux politiques d'activation qui percolent à tous les niveaux. Les services d'aide et d'accompagnement subissent eux-aussi les pressions des politiques d'activation.

Enfin, cet exemple met aussi en évidence que si l'orientation est déterminante, l'inscription l'est également. Comment se fait-il qu'Aï. ait été acceptée dans ces formations alors qu'elle n'en avait pas le niveau ? Les opérateurs de formation sont-ils eux aussi contraints à l'activation ? Ceci expliquerait le fait qu'ils remplissent occasionnellement leur groupe avec des apprenants - faute d'apprenants ayant le niveau de la formation ? - qui n'ont pas nécessairement le niveau pour s'y sentir à leur juste place. Ou alors, l'offre de formation autorisée⁷⁸ est, semble-t-il, trop rigide, et la marge de manœuvre laissée aux opérateurs de formation pour composer leur groupe est trop limitée que pour satisfaire pleinement aux besoins du public qui se présente à l'inscription.

Diktat des services d'aide

Certains services d'aides, ou tout au moins, certains acteurs de ces services, imposent leur vue à leurs usagers. N., 24 ans, stagiaire dans un centre ISP, en a fait les frais.

⁷⁸ Avant chaque rentrée, les opérateurs de formation ISP-Alpha doivent annoncer à Bruxelles Formation les groupes de formation qu'ils souhaitent accueillir durant l'année. Or, il y a parfois un décalage entre l'offre proposée et le public qui se présente à l'inscription.



Lorsqu'elle est arrivée en Belgique vers l'âge de 14 ans, N. a été scolarisée : d'abord dans une classe passerelle, ensuite dans l'enseignement professionnel. Elle a cependant arrêté l'école lorsqu'elle a eu 18 ans, en janvier 2012.

C'est, à la base, son assistante sociale qui lui a dit de sortir de l'école et de trouver une formation. L'école s'était pourtant mobilisée, avait envoyé des courriers au CPAS, mais ce dernier (tout au moins l'assistante sociale de N.) a refusé que N. poursuive en milieu scolaire. Le CPAS (son assistante sociale) ne lui a pas donné d'explications mais, dit-elle :

« Si tu continues avec l'école, on t'aide pas avec l'argent, et tu as besoin d'argent pour les vêtements, pour manger. Tout le monde a besoin d'argent non ? (...) J'ai respecté mon assistante sociale, j'aime pas me disputer avec les gens. C'est quelque chose que j'ai dans mon cœur. Donc j'ai respecté et j'ai dit ça va, je sors de l'école. Je n'ai pas eu le choix. Je regrette parce que j'étudie beaucoup quand je suis à l'école. J'adore étudier, pour arriver à quelque chose. Si elle m'avait pas dit arrête, moi j'allais continuer l'école. »

Comme Aï. – dans l'exemple précédent –, N. nous expliquera qu'elle pensait que le CPAS ne lui donnerait pas d'aide sociale si elle ne s'engageait pas dans une formation d'alphabétisation. « C'est eux (le CPAS) qui me disent „tu fais ça, tu fais ça“, et moi je fais, parce que j'ai peur de perdre le CPAS. C'est mon assistante sociale qui pousse. »

N. a alors entamé une formation d'alphabétisation chez l'opérateur B, de février à juin. C'est son assistante sociale qui l'a orientée vers ce centre de formation. « Elle m'a donné des adresses pour chercher la formation. » N. a eu la chance d'avoir une place directement.

Mais son assistante sociale lui a dit qu'elle ne pouvait pas rester plus d'un an chez l'opérateur B (ISP), donc elle a cherché ailleurs et a trouvé une place dans le centre de formation W(ISP).

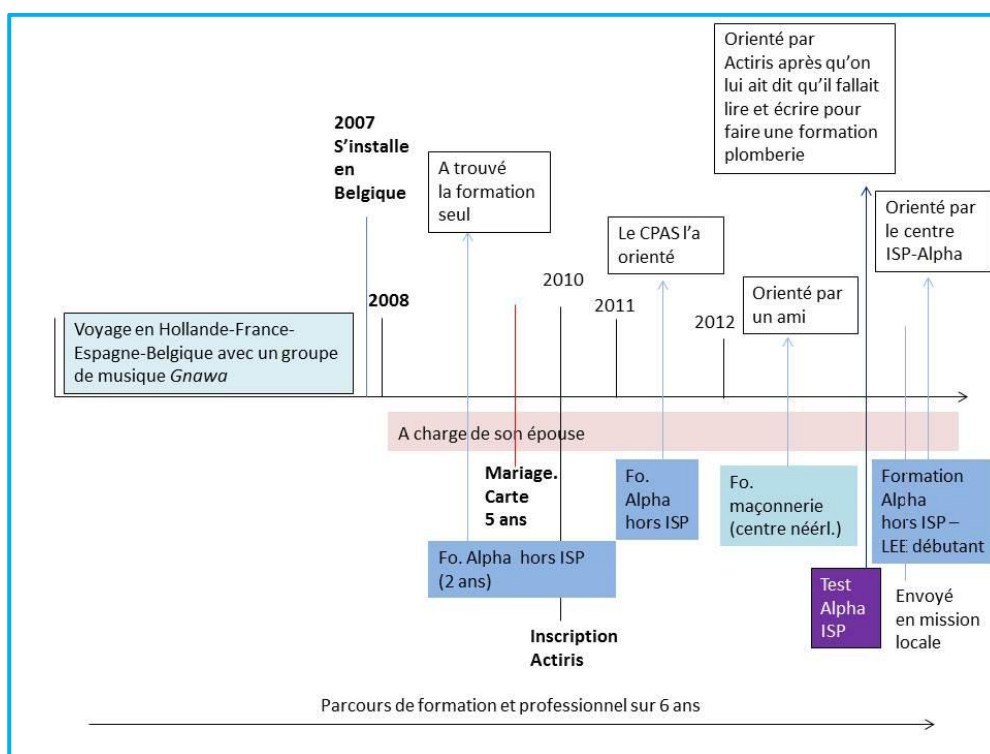
Elle doit quitter à nouveau ce centre de formation (W) pour aller chez un autre opérateur, le même que la première fois (opérateur B) mais à un niveau plus élevé. Son assistante sociale lui a dit : « (...) *Il faut avancer et ne pas rester plus d'un an et faire une formation de base au centre B.* »

Au cours de l'entretien, N. nous montrera une feuille manuscrite de son assistante sociale qui lui a noté différentes adresses d'opérateurs de formation, et des numéros de téléphone. Même en faisant un effort, la lettre est illisible. Nous demandons ensuite à N. de nous lire un petit texte qui se trouve juste derrière elle, en imprimé. Nous constatons qu'elle n'a pas de difficulté à le lire et qu'elle comprend parfaitement la phrase.

Ballotage : multiplications d'acteurs

Dans de nombreux parcours, nous avons constaté qu'un grand nombre d'acteurs étaient impliqués de près ou de loin dans le cheminement de formation ou professionnel des personnes. Or, cette multiplication d'acteurs peut jouer en défaveur du public analphabète qui se soumet souvent à ces autorités institutionnelles ayant parfois des directives/conseils/discours contradictoires.

Voyons, à ce propos, le cas de H., apprenant dans une formation hors ISP :



Comme nous l'explique H. :

« C'est Actiris qui m'a parlé de ça (la formation). J'ai demandé à Actiris pour faire une formation en chauffage et plomberie, et ils m'ont donné rendez-vous. J'étais là et le monsieur m'a parlé beaucoup de choses, il m'a donné un papier à remplir, mais ça marche pas pour moi, je remplis pas bien, j'ai des difficultés. Après, un monsieur (d'Actiris) me dit « il faut que vous appreniez à lire et à écrire » et il m'a donné l'adresse, pas ici, un autre opérateur (un opérateur ISP-Alpha). J'ai été chez eux, il m'a fait un test, il m'a dit voilà, monsieur tu parles bien mais pour lire et écrire ça marche pas. Il faut venir ici, où je suis maintenant, et c'est eux qui m'ont donné l'adresse d'ici.»

Avant d'être orienté chez un opérateur ISP-Alpha, et atterrir, finalement chez son opérateur de formation actuel (hors ISP), H. avait déjà fréquenté deux centres hors ISP-Alpha. Dans le premier centre de formation (hors ISP), il y a passé deux ans. C'est lui-même qui l'a trouvé. Ensuite, le CPAS a décidé de le changer de centre et de l'envoyer dans le second centre hors ISP que H. a fréquenté. Il ne sait pas pourquoi le CPAS lui a fait changer de centre de formation. « *Parce qu'avant je cherche moi-même. Mais après que j'ai eu les papiers, le CPAS m'a dit tu vas là, tu fais ça, tu fais ça, etc.* »

L'an passé, il était inscrit chez un opérateur de formation néerlandophone à Anderlecht, pour la maçonnerie.

« Il m'a donné trois mois de parler, lire et écrire, en même temps, tu fais l'école et le métier. Et moi j'aime bien ça et après que j'ai été chez Actiris, il a changé tout dans ma tête. Il m'a dit non, il faut faire le français, il faut faire tout ça etc. Ça c'est mieux parce qu'un ami avait déjà fait ça. Il m'a dit H., tu vas là, tu rentres là, tu restes 2 ans et après tu auras un diplôme. Ici, maintenant, à gauche à droite. Maintenant je gagne juste pour parler, lire et écrire mais pour chercher du travail, un métier, j'ai rien. Mais normalement, je pense pour aller encore chez la société des flamands pour faire ça. Hier je parlais avec mon ami pour faire ça. »

H. subit ces orientations multiples, bien qu'il n'y soit pas obligé. Dans son parcours, on remarque qu'au moins trois intervenants différents l'ont influencé, le déroutant tour à tour du chemin qu'il avait emprunté, le rallongeant même. Lorsque l'on détaille le parcours schématisé de H., la multiplication des démarches, et des formations, sans que ces dernières n'aboutissent réellement, saute aux yeux.

En six ans, H. aura fait pas moins de quatre formations différentes, sans qu'il ne puisse décider de les poursuivre ou de les arrêter. Bien qu'il n'ait subi aucune obligation « directe », il n'a, jusqu'à présent, jamais remis en question l'avis des professionnels de l'accompagnement.

Le ballotage est aussi une conséquence de l'activation. Au-delà des multiples acteurs, poursuivant parfois des logiques institutionnelles différentes (emploi ou formation), l'activation des demandeurs d'emploi est une autre cause de ballotage. En témoigne, Ch., 25 ans, stagiaire en ISP-Alpha :

« Mon assistante sociale elle dit il faut y aller. Ils me donnent beaucoup de papiers, même Actiris. Ils me disent faut aller, il faut faire ça, comme ça, comme ça. Et là où ils me donnent les papiers, c'est pas pour moi. Mon assistante sociale m'a donné les papiers pour faire aide-soignante parce que la coiffure, il n'y a pas de travail. Je lui ai dit que moi, je faisais pas aide-soignante, elle me dit faut aller passer les tests et tu m'amènes les preuves. J'ai dit oui, je veux bien et puis j'étais en vente mais c'était en néerlandais. J'ai montré le papier, elle a appelé, et puis elle m'a dit il faut aller. J'ai fait comme elle m'a demandé mais j'ai rien su faire. Pourtant l'assistante sociale savait que je savais pas lire et écrire. Elle me demande toujours d'apporter les factures, et d'aller en formation tout ça. Maintenant, mon assistante sociale elle me laisse. Elle dit ou tu cherches une formation ou tu cherches du travail. Alors il faut faire ça, et ci, et il faut aller t'inscrire et tout. »

Diktat linguistique : orientation vers l'alpha alors que le besoin est l'emploi

Il faut d'abord connaître l'une des langues du pays avant de travailler. Ceci a très souvent été évoqué. Qu'il s'agisse du français oral ou du français écrit et lu, les stagiaires/apprenants parlent d'une orientation vers la formation au lieu de l'emploi.

Selon H., apprenant hors ISP :

« À Fez, j'ai pas besoin de lire et écrire, je parle arabe et tout le monde parle arabe. Ici, non, ici il faut obliger parler bien français, écrire et lire. Et comme ici, il m'a dit, même le nettoyage obligé d'écrire et lire.

Parler, y a beaucoup de gens qui parlent pas bien mais qui travaillent mais obligé de lire parce que y a des accidents de travail ici, quand eux il m'a dit, y a des accidents à cause du produit, tu connais pas le produit tu mélanges avec ça et tu vois, ça c'est vraiment obligé de lire les choses, tu peux pas mélanger.»

C'est le CPAS qui lui a dit qu'il fallait savoir lire et écrire, « même » pour travailler dans le secteur du nettoyage.

Une idée reçue semble bien établie : en Belgique, il faut savoir lire et écrire pour trouver du travail. Cette fausse représentation – en témoigne le travail et les résultats du Service Alpha Emploi – constitue un frein à l'emploi puisque la personne ne maîtrisant pas le français (oral, écrit et lu) est systématiquement orientée vers une formation en alphabétisation ou en français langue étrangère.

Pourtant, l'apprentissage du français, tout au moins à l'oral, se fait aussi sur le lieu de travail. En témoigne El., mais également R., apprenants hors ISP.

C'est en travaillant sur le marché qu'El. a appris le français. Au contact de son patron francophone, et des clients.

« Il explique doucement. Même il parle je dis oui oui, je dis oui à tout ! Il a dit tu comprends pas ? J'ai dit non. Et il a dit, c'est pas grave, tu restes avec moi, tu vas apprendre. (...) Avec lui j'ai appris beaucoup de choses. J'ai appris le français aussi. Je comprends les choses, même si c'est difficile pour répondre, j'apprends, comme ça, même s'il parle je comprends même si je sais pas bien répondre. »

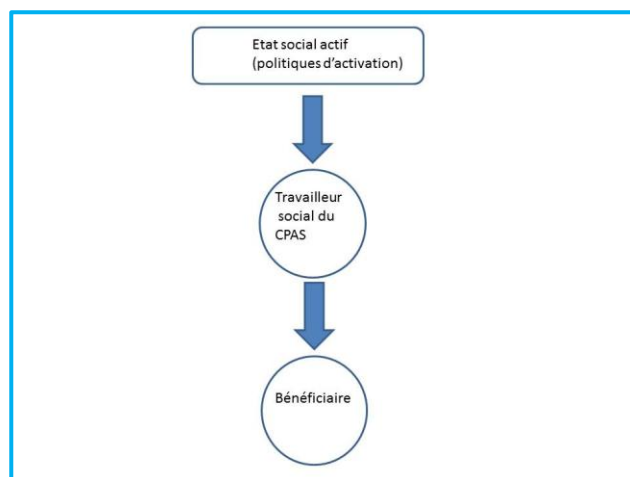
R. est catégorique :

« Tout le français que j'ai appris, c'est avec mes collègues. Parce qu'au début, quand je suis arrivée ici, j'ai travaillé dans un hôtel et puis après, comme aide-ménagère. Quand j'ai fait aide-ménagère, je connaissais déjà le français et tout. »

Si l'on peut travailler en ne sachant pas lire et écrire, et si le marché du travail peut être un environnement propice à l'apprentissage oral de la langue, l'alphabétisation reste fondamentale d'autant plus en Belgique où de nombreuses démarches passent par l'écrit. Comme nous le précisait l'un des responsables du Service Alpha Emploi de Lire et Ecrire, le suivi est parfois à « vie » puisque les personnes ne sachant pas lire et écrire ne sont pas autonomes dans leur recherche d'emploi. Elles doivent nécessairement passer par le Service Alpha Emploi pour se faire aider. L'accent est à mettre tant sur la formation que sur l'emploi de ces personnes. Dès lors pourquoi ne pas envisager une politique davantage portée sur l'alphabétisation au sein du monde du travail ? C'est en tout cas l'une des pistes que nous envisagerons dans la suite de cette étude.

Eléments de discussion

Un élément revient dans l'ensemble des parcours pris en exemple. Il s'agit de la posture de soumission adoptée par les apprenants face aux personnes qui les orientent. La situation de N., 24 ans en est la parfaite illustration. Bien qu'elle ne soit pas en accord avec son assistante sociale, elle ne lui exprimera jamais son mécontentement. Elle a dû suivre la voie de la formation alors que son envie était de continuer sa scolarité. Si ce rapport de soumission n'empêche pas le travail d'orientation, il engendre des ratés, des incompréhensions et de fortes inégalités entre les personnes. La posture soumise des apprenants est notamment liée au climat de peur suscité par les politiques d'activation de l'Etat social actif. Ceci est clairement marqué dans les CPAS.



Le schéma ci-dessus illustre la pression exercée sur les travailleurs sociaux et qui percolent vers/sur les bénéficiaires.

L'Etat social actif est, comme nous l'avons déjà précisé, un courant de pensée dominant auprès des pouvoirs publics et politiques, dont le principal objectif est l'activation de toutes et tous. Nous avons mis en évidence, au point 3 du Chapitre I., à quel point ce paradigme fait pression sur les demandeurs d'emploi. Les chômeurs ne sont plus les seuls visés puisque les bénéficiaires des CPAS bruxellois subissent également une pression pour les rendre plus « actifs ». Néanmoins, les CPAS bruxellois marquent leur désarroi face aux politiques d'activation dont on leur demande d'être les complices. Le schéma ci-dessus souhaite illustrer que la pression porte tant sur les usagers que sur les travailleurs sociaux. C'est d'ailleurs par l'intermédiaire des travailleurs sociaux que percolent les mesures d'activation orchestrées par l'Etat social actif. Le rapport hiérarchique est ici clairement marqué, et se reflète dans le discours des apprenants/stagiaires qui dépendent financièrement de l'aide du CPAS.

Troquer l'aide contre l'action a comme conséquence une certaine confusion du rôle et de la mission supportés par les travailleurs sociaux des CPAS : ces derniers sont parfois considérés par les stagiaires/apprenants comme une menace – ils ont le pouvoir de couper l'aide sociale –, et confondus avec des agents de l'ONEM qui assurent le bon fonctionnement des politiques d'activation en contrôlant et en appliquant des mesures « punitives » lorsque le comportement n'est pas jugé suffisamment actif.

Or, le rôle premier des assistant(e)s sociaux/les des CPAS est, jusqu'à preuve du contraire, celui de l'aide et l'accompagnement, et non de la répression. L'assistant(e) social(e) représente l'institution mais il/elle est aussi là au service de l'allocataire social.

Cette situation ambivalente provoque un malaise chez les travailleurs sociaux des CPAS « les travailleurs sociaux éprouvent l'impression de servir de tampons entre les décideurs politiques et administratifs, voire la société, d'une part et les demandeurs d'aide d'autre part. (...) Les travailleurs sociaux se sentent bloqués et craignent d'être perçus comme complices de pratiques qu'ils critiquent, sans réussir à les changer »⁷⁹.

La soumission à l'institution n'empêche cependant pas la réflexivité des apprenants à propos des orientations proposées - parfois imposées -, et la prise de conscience d'une orientation erronée. C'est ce que nous dit le témoignage de R., apprenante hors ISP. C'est un conseiller emploi d'Actiris qui lui avait d'abord conseillé un cours de français langue étrangère. R. pose un regard tout à fait critique par rapport à cette orientation erronée :

« C'est pas mon niveau. Quand tu vas aller, bon ben, tu sais pas suivre le cours, parce que c'est un niveau beaucoup plus avancé qu'ici (l'opérateur chez qui elle est actuellement en formation). (...) Moi je sentais que je nageais là-dedans, et je l'ai dit au monsieur. Et il a dit, ben oui, j'ai pas le point pour passer, tu rates. Ça sert à rien parce que tu vas encore rater un an. Et puis si tu vas dans la deuxième année, si tu comprends pas la première, tu vas pas comprendre la deuxième. »

⁷⁹ Voir « Malaise des travailleurs sociaux en CPAS », *Collectif Solidarité contre l'Exclusion*, n°21, juillet-août 2000.

R. n'a pas eu le sentiment d'avoir son mot à dire, et s'est laissée guider par ce conseiller qui ne connaissait apparemment pas son niveau en français. S'il y a réflexivité par rapport à son orientation, il n'y a par contre pas d'action pour modifier l'orientation proposée.

De plus, les apprenants doivent parfois se plier à l'institution sans comprendre le sens de la requête. A l'occasion d'une convocation, le facilitateur de l'ONEM a demandé à R. de retravailler son CV et de le mettre à jour. R. s'interroge :

« Je tourne ma tête et je me dis qu'est-ce qu'on va changer dans mon CV ? Si y avait quelque chose qui avait changé ou quoi, ok je suis d'accord, mais là, maintenant, y a rien qui a changé. On va mettre quoi à jour ? Et j'ai dit y a rien qui a changé et il a dit « ah mais il est pas en ordre ». Et je sais pas ce qui est pas en ordre. »

Pour mettre à jour son CV, R. s'est rendue dans une Mission locale :

« Un jour, je voulais mettre mon CV en règle. J'ai téléphoné à la Mission locale pour mettre à jour le CV. Elle m'a dit il faut venir le lundi et le mercredi avant 8h. Mais elle m'a pas dit que si j'arrivais avant 8h, et qu'y avait déjà 8 personnes, vous pouvez partir parce qu'on vous reçoit pas. Donc moi, je savais pas. Quand je suis arrivée, y a presque 12. Donc je suis allée à 7h50. J'ai attendu jusque 8h30 et puis à cette heure-là, elle m'a dit, ah oui, on prend que 8 ! J'ai dit bon, j'ai pas de chance ! J'ai quand même demandé une attestation comme quoi je suis passée. Je vais y retourner mercredi. »

Les exigences formulées par les besoins d'activation sont parfois difficiles à tenir, non pas en dépit des « efforts » du public mais bien à cause de l'engorgement des services censés l'aider dans ses démarches.

Les exemples de ballotage, ou d'orientation vers la formation alors que le besoin est l'emploi illustrent également la situation complexe dans laquelle peuvent se retrouver les apprenants. Ces derniers doivent parfois faire face à des exigences politiques, institutionnelles, et personnelles contradictoires.

Dans l'exemple de H., le ballotage est la conséquence de la multiplication des acteurs de l'orientation, alors que ces derniers appartiennent à des institutions aux objectifs différents : l'emploi (Actiris) ou la formation (Bruxelles Formation, centres de formation).

L'orientation est aussi marquée par des présupposés. Comme nous l'avons mis en évidence, on oriente davantage vers la formation parce que de nombreux acteurs (qu'il s'agisse d'accueillants, de formateurs ou d'assistants sociaux) « pensent » qu'il faut nécessairement se débrouiller en français avant de trouver un emploi. S'il s'avère nécessaire de maîtriser la lecture et l'écriture pour « prouver » sa recherche d'emploi, ces deux compétences ne sont pas toujours indispensables pour exercer son emploi. Ces présupposés sont parfois assimilés, intégrés par les apprenants. Dans ce cas, l'apprentissage de la langue repose alors davantage sur une dimension sociale que sur une dimension personnelle puisque c'est la pression des tiers qui pousse à la formation, sans que l'envie d'apprendre ne soit à la base de la motivation. Le contexte socio-économique dans lequel évolue la personne analphabète donne bel et bien le sens à la formation.

B. Réseau social et ressources personnelles

La plupart des apprenants ont, tôt ou tard dans leur parcours, été orientés vers un centre d'aide ou de formation par l'un de leurs proches (famille, amis, voisins). Il ne faut pas sous-estimer le réseau de proches ou les rencontres que font les apprenants/stagiaires.

Les proches sont à considérer comme des supports sur lesquels les apprenants/stagiaires peuvent s'appuyer ou se sont appuyés en amont de la formation (motivation à la formation et orientation vers un centre), ou encore pour l'entrée en formation (accompagné par un proche connaissant la langue pour l'inscription).

Qu'il s'agisse d'amis, de voisins ou de famille, que ce soit en début de formation ou en cours de formation, l'intervention d'un tiers, en dehors des réseaux partenaires, peut être fondamentale dans l'orientation des parcours. C'est d'ailleurs souvent dans la combinaison d'interactions avec ces divers tiers (réseaux de proches (amis-voisins-famille), réseaux partenaires, opérateurs de formation) que les parcours s'échelonnent et s'élaborent.

Le réseau social est de deux types. Le premier est le réseau préalable à l'installation dans le pays. C'est le cas pour les femmes qui arrivent en Belgique pour le mariage, mais également pour certains hommes qui sont tentés de venir ici parce qu'ils y connaissent déjà l'une ou l'autre personne. Ce réseau de proches est alors une des voies importantes de l'accès à l'emploi des hommes comme des femmes (travail déclaré ou non). Le second type est le réseau que se constitue la personne au fur et à mesure de son installation au pays.

L'interaction avec un tiers (proche) est un élément que l'on retrouve régulièrement dans la trajectoire des hommes migrants ayant trouvé un emploi (déclaré ou non, le plus souvent à court terme). Ils s'appuient sur un réseau de relations dans le pays d'accueil pour trouver du travail, et donc s'assurer une insertion socioprofessionnelle. L'accès ou le non accès à ces « supports » modifient les possibilités qu'a l'apprenant de trouver un emploi ou une formation.

Il faut comprendre par ressources personnelles, la capacité à chercher par soi-même un centre de formation. Les personnes ayant déjà une certaine maîtrise du français, tout au moins à l'oral, seront avantagées. De même que les personnes maîtrisant quelque peu l'écrit, et l'outil informatique, auront davantage de facilités dans leur démarche.

C'est ce que nous dit une des formatrices du centre M. (centre ISP) :

« C'est quoi les critères pour rentrer en ISP ?

C'est d'avoir un projet professionnel, de préférence.

Ciblé ?

Avoir une idée de ce qu'on peut faire. Aussi, on leur demande s'ils ont déjà pris des renseignements sur comment arriver à ce projet.

Y'en a beaucoup qui disent oui, je suis allé voir là et là, là on est plus ou moins sûr que c'est des gens qui veulent aller au bout de leurs projets, d'autres c'est plus une vue de l'esprit ou alors d'autres on ne sait pas, qui disent j'aimerais plutôt faire ça, donc on essaie de déterminer leur sincérité si je puis dire. »

Avoir fait les démarches de son propre chef, se projeter dans une formation sont deux éléments qui concourent à la sélection du public.

En ce qui concerne l'emploi, de nombreux hommes nous ont dit être allés à la « pêche » à l'emploi, en demandant à gauche à droite (en se rendant sur des chantiers notamment) s'il y avait du travail (le plus souvent dans le bâtiment). Cette manière de procéder conserve la structure de leur recherche d'emploi au pays. Les femmes qui ont trouvé un emploi en dehors des structures d'aides ont, dans la grande majorité des cas, été assistées par une connaissance, une voisine, un membre de la famille. Néanmoins tous et toutes affirment qu'il est devenu très difficile de trouver un emploi par cette voie, et qu'ils ont maintenant recours à l'envoi de CV et de lettre de motivation nécessitant alors une aide extérieure (type Service Alpha Emploi ou Mission locale).

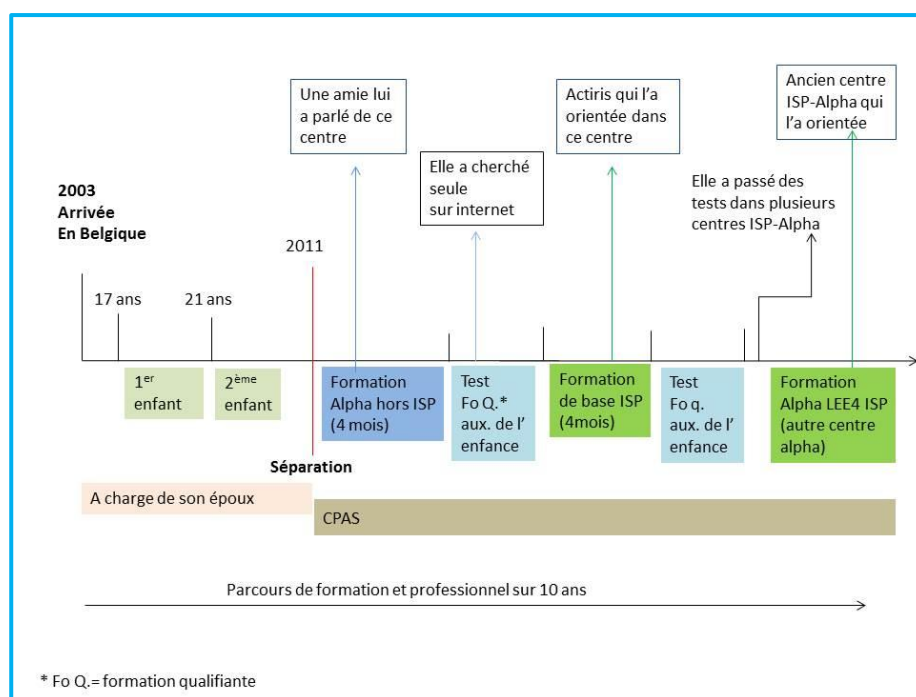
C. Opérateurs de formation

Les opérateurs de formation sont aussi des acteurs importants de l'orientation. Deux cas de figures se présentent lorsque l'apprenant pousse la porte d'un opérateur de formation. Après avoir passé un test de positionnement, il sera inscrit chez l'opérateur si un groupe correspond à son niveau de compétences français et s'il y a de la place. Si son niveau n'est pas représenté au sein du centre de formation ou qu'il n'y a plus de places, il sera alors orienté vers d'autres opérateurs de formation. C'est dans ce deuxième cas de figure que la situation se complique. Au fil des enquêtes, il nous est apparu qu'il existe une certaine méconnaissance de ce que fait chaque opérateur de formation.

De plus, lors des périodes d'inscription, les travailleurs des centres de formation n'ont pas nécessairement le temps pour orienter au plus juste les personnes qui se présentent. C'est ce que nous mettrons en évidence dans les prochains exemples.

Niveaux différents d'un opérateur à l'autre : méconnaissance de ce que fait chaque opérateur de formation

Comme nous l'avons relevé dans la partie précédente, il y a un manque d'uniformisation des niveaux alpha représentés dans les associations. Ce sont, bien souvent, les apprenants qui font les frais de ces différences. En atteste notamment le témoignage de S., stagiaire en ISP-Alpha.



« Je me suis présentée en formation qualifiante mais j'ai été refusée parce que le niveau de français n'était pas bon. J'ai donc fait quatre mois en formation de base 1 dans le centre X puis j'ai refait un test pour la formation qualifiante, que j'ai encore raté et je suis venue ici. J'ai voulu retourner au centre X mais y avait pas d'autres niveaux donc je suis venue ici parce que là, je suis en alpha quatre, parce que j'avais pas, ici, le niveau suffisant pour aller en formation de base 1. C'est le centre X qui m'a parlé du centre Y.»

Cet extrait montre que le niveau pour rentrer en formation qualifiante dépasse le niveau de fin de formation de base de certaines associations et que le niveau 4 en alpha dépasse le niveau de formation de base d'autres opérateurs de formation. Ainsi, on remarque l'absence d'uniformisation des intitulés et des niveaux d'alphabétisation d'une association à une autre, ainsi qu'un manque d'articulation d'un niveau à l'autre.

Cette absence d'uniformisation, et d'articulation des niveaux, est à considérer comme un frein. C'est, en tout cas, ce que nous explique B., accueillante dans un centre ISP :

« On a eu des cas dans cette sélection. On avait estimé des personnes qui n'avaient pas le niveau de formation base chez nous mais qui avaient suivi des formations base chez d'autres opérateurs et après on a estimé qu'il fallait la mettre en alpha quatre, mais comme c'est pas cohérent, on peut pas la descendre de niveau, on n'a pas pu la sélectionner en alpha quatre. On a eu des cas un peu similaire à celui-là. »

En d'autres termes, le décalage qui peut exister entre les niveaux déclarés sans plus de détail par les associations peut bloquer la personne dans son parcours.

S'il s'agit parfois d'une question de nomenclature, et bien que la plupart des associations s'alignent sur le référentiel⁸⁰ édité par Lire et Ecrire Bruxelles, il ne serait pas inutile de mettre en place un « lexique » des niveaux annoncés décrivant plus en détail les niveaux « réels ».

Décalage entre la formation et les besoins du stagiaire

« La vérité ? Ici ? La vérité, je vois des choses, ils sont trop retardés beaucoup. Je vois c'est, si je reste ici pour apprendre, j'apprends pas, je vais rien apprendre (...). Parfois, on parle de choses, c'est pas pour ça que je suis là. (...) Moi, je suis pas là pour perdre le temps, j'ai 50 ans, je dois dépêcher. »

L'objectif de T., 50 ans, apprenant hors ISP, est de s'assurer une reconversion professionnelle, suite à un accident, et de passer son permis poids lourds. L'urgence à la formation de cet apprenant ne rencontre pas les objectifs de l'opérateur de formation qui sont ceux de l'émancipation à travers l'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Au final, cet apprenant n'a pas été orienté vers une formation qui lui convient.

T. est en demande d'un apprentissage plus « scolaire » voire fonctionnel auquel l'opérateur de formation chez qui il se trouve ne répond pas. Nous lui demandons comment il apprend.

« Elle (la formatrice) dicte ce que je vais écrire... » chaque dimanche, maman elle va au marché pour faire ses courses » elle voit qu'on écrit bien ou non. Ça, c'est très important. Des choses comme ça. En plus, quand je rentre à la maison mes enfants me font la dictée. Ils disent écrit ça, et puis ils corrigent... il est marqué en rouge. »

A l'instar de T., certains apprenants sont orientés vers des formations hors ISP alors que leur besoin est une formation intensive afin qu'ils puissent concrétiser leur projet de formation et professionnel. Dans ce cas, cette orientation erronée est soit le résultat d'une mauvaise prise en compte des besoins de l'apprenant, soit le résultat du manque de places criant en ISP-Alpha, qui force le public analphabète à suivre des formations à régime horaire réduit, faute de places ailleurs.

Accueil et orientation

Ci-dessous, quelques observations consignées lors de l'ouverture des inscriptions chez un opérateur de formation en alphabétisation.

Je suis arrivée à 8h15. Une accueillante et un formateur sont déjà présents. Il y a des chaises dans la cour, mais au fur et à mesure de l'affluence, les personnes attendront debout, parfois une heure avant de passer le test.

⁸⁰ Référentiel de compétences et test de positionnement pour l'alphabétisation édité par Lire et Ecrire Bruxelles.

Les inscriptions débutent officiellement à 9h mais des personnes sont venues à l'avance. Il y avait déjà des participants à 7h. L'accueillante me dit que ce matin c'était un peu tendu parce qu'ils ont demandé s'ils pourraient tous être inscrits, ce qui n'est pas possible.

Chez cet opérateur de formation, en cette rentrée 2013 (une seule rentrée par an) il n'y a que 14 places disponibles dans les groupes oral A (débutant débutant), oral B (débutant) et LE1.

« L'an dernier, il y avait une file jusqu'à l'entrée de métro, et la cour était remplie. J'ai même pris une photo », se souvient l'accueillante. Le personnel de l'association s'était préparé à ce qu'il y ait une grosse affluence, et s'étonne du fait qu'il y a peu de monde cette année. « C'est peut-être parce que le ramadan s'est terminé à la mi-août et que les gens sont partis au pays » explique l'une des accueillantes - beaucoup d'apprenants sont originaires du Maroc.

« Peu de monde », signifie qu'on ne court pas dans tous les sens, et que l'on n'est pas nécessairement dépassé par le nombre. « Peu de monde » signifie tout de même qu'une cinquantaine de personnes auront un ticket pour passer le test de positionnement, et qu'environ une vingtaine de personnes seront refusées d'emblée parce qu'estimées hors des niveaux représentés ou parce qu'après une mise au point rapide, les femmes enceintes ou celles qui ont des enfants en bas âge ne pourront probablement pas avoir les conditions matérielles pour faire garder leur enfant (crèche ou garderie) durant les heures de formation.

Je discute avec un homme qui parle le français. Il dit qu'il ne sait pas bien lire et pas bien écrire. Il a déjà suivi une formation en lecture et écriture niveau 4 chez un autre opérateur. Un des formateurs l'entend et lui dit qu'il est plus judicieux pour lui de se rendre dans un autre centre parce qu'ici, il n'y aura pas de place pour lui. L'homme hésite, et insiste sur le fait qu'il a des difficultés. Il finit par accepter d'aller dans l'autre centre indiqué par le formateur, avant de se raviser et de me dire « mais vraiment, je ne sais pas bien lire et écrire ». Il ne restera pas ici mais nous dit ne pas vouloir aller chez l'autre opérateur « parce qu'il est trop tard ».

Un autre homme se présente, il parle également français et dit avoir été scolarisé en Belgique jusqu'à ses 12 ans. L'accueillante l'informe que son niveau est trop élevé pour ici. Il prend la mouche et refuse la feuille qu'elle lui tend avec les adresses d'autres centres de formation.

Une dame a été envoyée par une autre association qui lui a dit que son niveau c'était « plus ici ». Elle s'exprime bien, et affirme avoir été scolarisée jusqu'à ses 16 ans. L'accueillante lui annonce que son niveau est trop élevé.

Une autre dame nous dit avoir été chez l'opérateur C. (ISP), y avoir passé un test, ainsi que chez l'opérateur G (Ep) où on l'a réorientée ici parce que son niveau y serait représenté. Ça n'est apparemment pas le cas.

Ces différentes personnes ne seront pas soumises au test de positionnement. Les deux accueillantes m'expliquent que l'on reconnaît tout de suite une personne qui a été à l'école : elle vient avec un stylo ou un classeur. Elle met plus facilement sa chemise dans son pantalon, se sera rasée ou aura fait un effort de présentation. Dans le langage aussi, par rapport aux « codes de salutations », un « bonjour madame » et un « s'il vous plaît voire s'il te plaît », une personne qui attendra son tour et qui n'essaiera pas de se faufiler, une personne qui ne cherchera pas la porte, qui se repèrera plus facilement dans l'espace.

En réalité, l'accueil se fait en trois parties. La première, à laquelle nous assistons, se fait dans la cour, pour situer la personne (plus ou moins) par un test d'une phrase « maman doit acheter du pain ».

Formateurs et accueillants évaluent en moins de trente secondes si la personne correspond ou non aux niveaux représentés dans le centre.

Le fait que la personne bute sur la phrase, ainsi que le rythme de la lecture scelle le sort de la personne : accès à l'étape suivante ou réorientée vers les autres centres de formation. Aux dires des accueillantes, certains « trichent » pour avoir une place. Ici, le paradoxe c'est qu'il faut ne pas savoir pour être pris...

L'une des accueillantes m'explique qu'il y a un état des lieux qui reprend les niveaux des centres mais qu'on ne sait pas exactement où il reste de la place. Elle s'étonne par contre qu'on leur renvoie des personnes avec un haut niveau alors qu'elles ont communiqué (tout au moins au centre régional d'appui) le nombre de places et le niveau dans lequel étaient ces places.

Elles n'orientent pas directement vers d'autres centres, quoique parfois elles cochent, sur la feuille où sont inscrits les centres de formation de la zone, les endroits dans lesquels la personne est susceptible de trouver de la place.

Cette observation « sauvage » met en évidence la rapidité avec laquelle les apprenants sont réorientés vers d'autres opérateurs de formation.

Faute de temps, les accueillants et formateurs trouvent des stratégies (traits comportementaux des personnes qui se présentent à l'inscription, lecture rapide d'une petite phrase) pour identifier le plus rapidement possible les personnes susceptibles de correspondre aux niveaux représentés au sein de l'association.

Ils n'ont pas le temps de situer au plus juste la personne et ne peuvent donc pas l'aiguiller vers le ou les opérateurs de formation plus adéquats. De plus, ces professionnels n'ont pas connaissance du nombre de places disponibles, ni des niveaux « réels » représentés chez les autres opérateurs de formation. Une réflexion sur l'accueil, tout au moins celui de première ligne, pourrait – voire devrait - faire l'objet d'une étude plus approfondie.

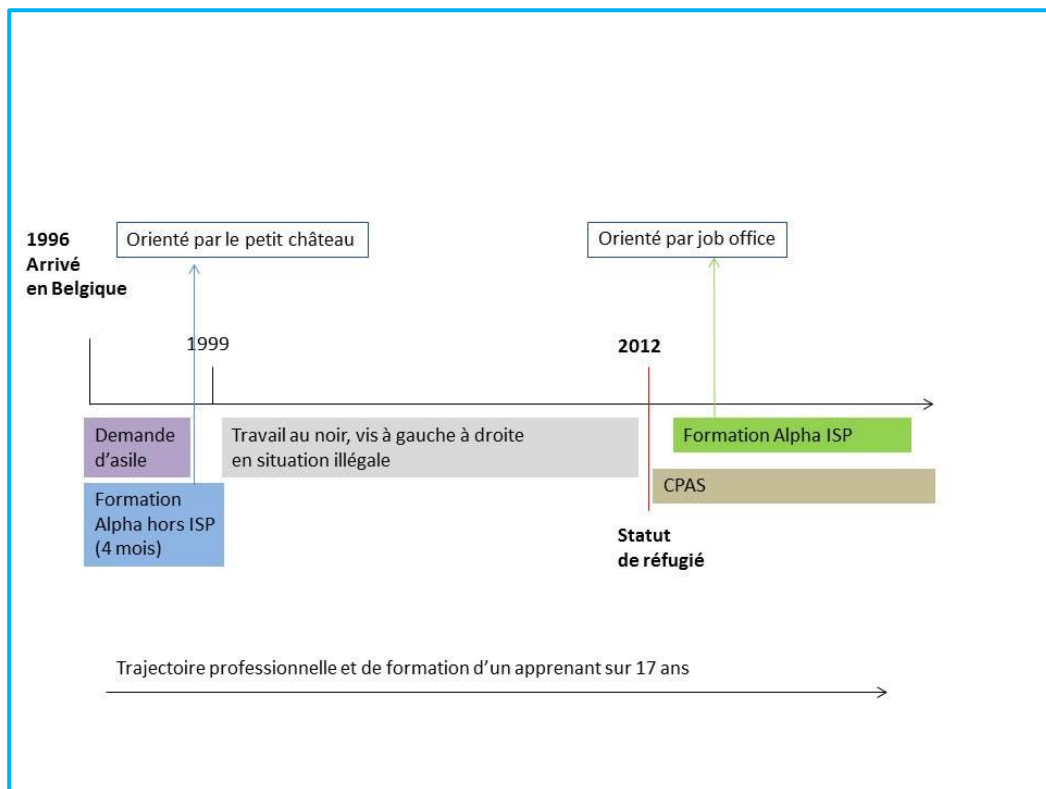
IV.2.2 Statut et soutien financier

Dans la plupart des cas, le déclic à la formation est facilité par une stabilité financière qui passe par différentes sources de financement. Les dispositifs d'aide - le CPAS en première ligne - sont importants pour amener la stabilité matérielle dans la vie des personnes (un logement, de quoi se nourrir, se vêtir, se mouvoir) en difficultés financières. Sans cette stabilité, il est difficile de se projeter, et de construire un « projet professionnel ».

Or, cette stabilité est étroitement liée au statut des personnes.

A. Statut et aide sociale

Dans la grande majorité des cas, les apprenants entament une formation lorsque leur situation financière est stabilisée. Cette stabilisation financière dépend grandement de leur statut en Belgique.



Ci-dessus, l'exemple de O., 32 ans, stagiaire en ISP-Alpha, illustre parfaitement l'importance de la régularisation du statut.

O. est arrivé en Belgique de façon clandestine, sans connaître personne ni parler un mot de français. Il a fui une situation intenable dans son pays d'origine, la Guinée, mais sa première demande d'asile a finalement été déboutée.

Le temps de sa procédure de demandeur d'asile, il a suivi une formation en alphabétisation :

« Au temps-là, quand j'étais au Petit-Château, j'ai demandé qu'ils m'aident à avoir une école pour apprendre le français, lire et écrire un peu. J'ai resté là-bas pendant 6 mois. On écrit et lit. C'était en gare du nord, le jour de 8h jusque 16h, sauf samedi et dimanche. Après trois mois, ils m'ont changé d'école, et ils m'ont envoyé à Evere. »

Après trois ans de procédure pour sa demande d'asile, O. s'est retrouvé en dehors de toute structure officielle, livré à lui-même, et sans avoir l'« autorisation » d'être là. Il a dû stopper sa formation, parce qu'elle n'était plus financée par le CPAS. De plus, sa situation irrégulière ne lui permettait plus de continuer.

C'est grâce à un réseau d'amis, et de connaissances, qu'il a réussi à s'en sortir ou plutôt, à survivre. O. s'est fait héberger, à gauche à droite durant 16 ans par des voisins qui habitaient l'immeuble dans lequel il louait une chambre avant de recevoir son obligation de quitter le territoire. Pour s'en sortir, il vendait des montres et des vêtements dans des cafés.

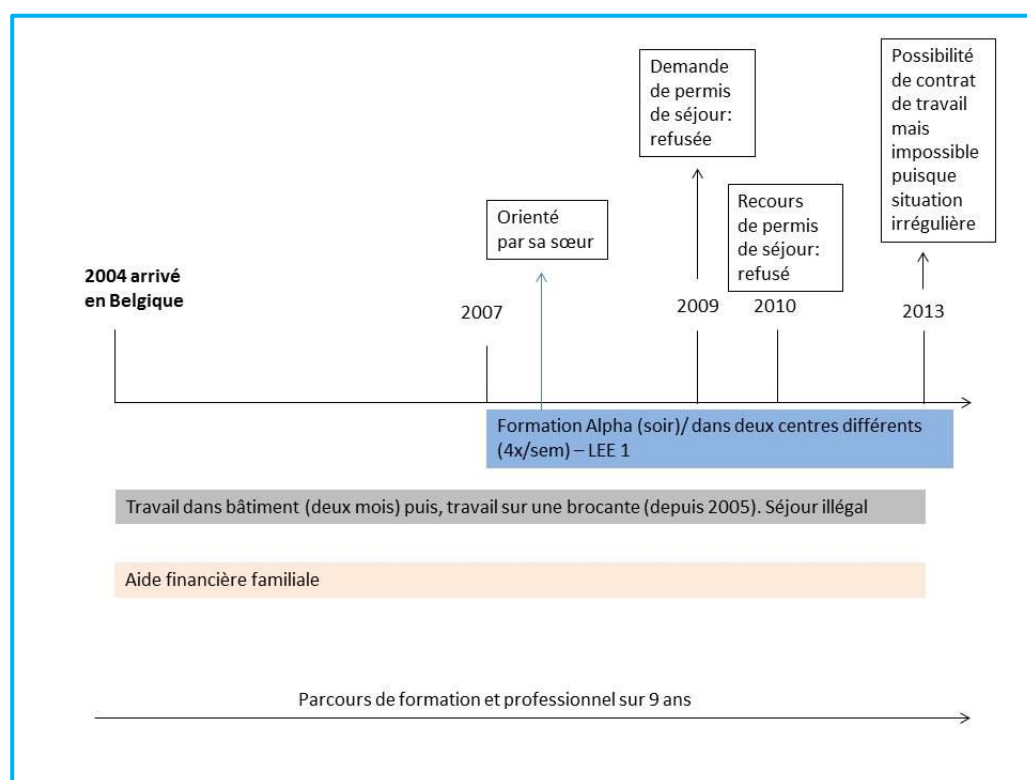
C'est par le travail au noir qu'il arrivait à gagner un peu d'argent pour se nourrir, et contribuer, lorsqu'il le pouvait, au loyer des amis qui l'aidaient. En 2012, après une longue procédure, il obtient enfin le statut de réfugié. C'est alors qu'il reçoit une aide financière du CPAS, et qu'il décide de (re)commencer une formation pour apprendre le français.

C'est son assistante sociale qui l'a orienté vers l'opérateur B, mais c'est O. qui a choisi d'entamer cette formation :

« C'est moi qui voulais, ils m'ont pas obligé. Ils m'ont demandé si je demande l'Article 60 ou la formation, ils m'ont demandé qu'est-ce que je veux de faire. J'ai dit je commence d'abord par la formation. Si je fais la formation, je trouve. Après la formation, je cherche, je fais un cv, si je cherche et je trouve pas, je demande Article 60. »

On le voit, le travail au noir et le réseau d'amis et de connaissances qu'O. s'est constitué au fil du temps lui a permis de survivre en dehors de toute structure formelle et officielle. Son retour à la formation n'a pu se faire que lorsqu'il a été régularisé.

Absence de permis de séjour et de permis de travail : développement du travail au noir



L'exemple de El. est quelque peu différent de celui de O. puisqu'il avait un réseau familial en Belgique, et qu'il s'est fait héberger dès son arrivée dans la Capitale. Il n'a pas la même pression que O. pour sa survie puisque sa famille lui vient en aide sur le plan financier.

Néanmoins, El. travaille tous les jours sur une brocante, sans être déclaré. Financièrement, il s'en sort : il n'a pas de loyer à payer, « c'est la famille qui paie ». Il aime son nouveau métier. Il y a trouvé beaucoup de choses.

« Chez nous, au Maroc, on donne pas de valeur aux vieilles choses, on dit c'est rien mais quand on t'explique ce que c'est et d'où ça vient, tu gagnes beaucoup à connaître ça. Au Maroc, tu veux les nouvelles choses. Mais, moi je trouve l'histoire tout est très beau. »

Il a trouvé ce travail en se rendant, avec un ami, sur le marché aux puces. Il a dit qu'il cherchait du travail et il s'est fait engager de façon informelle pour le lendemain.

El. n'a pas de permis de séjour. Il ne peut donc pas travailler de façon déclarée. Il tente depuis cinq ans de régulariser sa situation.

« J'ai fait un dossier en 2009, je suis négatif. J'ai fait le recours. J'ai resté 1 an, je suis négatif. J'ai demandé à mon avocat pourquoi je suis négatif, et l'office des étrangers. Il dit voilà, lui il est rentré en Belgique avec un visa touriste, et je suis resté ici. Mais moi je savais pas. Y a un grand patron, il pouvait me faire un contrat, on fait une demande et on va voir. Il a fait un vrai contrat, il a fait les primes, il a fait tout. Même comme ça je suis négatif. Je peux pas travailler avec lui, il peut pas, c'est interdit. C'est interdit de travailler avec un sans-papier. Si ça avait été accepté, j'aurai un permis de travail. »

Quant à la formation, sa sœur ayant été scolarisée, elle l'a poussé à entamer une formation afin d'apprendre à lire et à écrire. Il n'a pas accès à l'ISP-Alpha, puisqu'il ne peut pas s'inscrire auprès d'Actiris. Pour cette raison, il cumule deux formations chez deux opérateurs de formation hors ISP afin d'avancer dans son apprentissage. C'est aussi grâce à un réseau de proches qu'El. se débrouille en Belgique. Il souhaite toutefois régulariser sa situation.

Dans ces deux exemples, on observe que les seules ressources possibles sont puisées dans le réseau de proches et via le travail non déclaré. En d'autres termes, l'absence de régularisation pousse nécessairement à la marge et dans des chemins de traverses que sont notamment les emplois non déclarés et la précarité. De plus, puisqu'ils ne peuvent s'inscrire chez Actiris comme demandeur d'emploi, les seules formations auxquelles ils ont accès sont en Education permanente ou en Cohésion sociale, avec une offre d'heures de cours bien inférieure qu'en ISP.

IV.2.3 Accès à la formation

Au-delà de la motivation des apprenants/stagiaires, l'accès à la formation n'est pas toujours aisé. Le manque de places et les conditions de passage⁸¹ des tests d'entrée en sont les deux principaux freins.

Manque de places et tests d'entrée

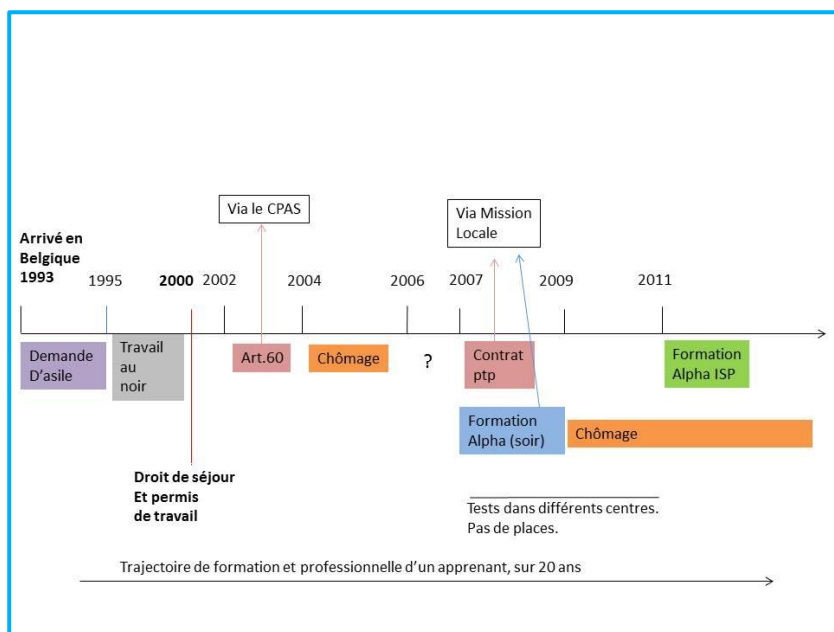
Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, il manque cruellement de places en alphabétisation, et ce particulièrement en ISP-Alpha. De nombreux apprenants ont dû passer des tests à plusieurs reprises (d'années en années) pour enfin obtenir une place. Il n'est pas rare non plus que les apprenants aient passé des tests dans plusieurs centres afin de s'assurer une place.

Or, il est parfois difficile de combiner plusieurs tests lorsque les périodes d'inscription de plusieurs centres se chevauchent. De plus, cette multiplication de tests double, triple ou quadruple les trajets effectués par les apprenants qui doivent se rendre dans les différents centres.

Le manque de places ne se limite pas à l'alphabétisation mais semble toucher d'autres niveaux de formation (formation de base, formation qualifiante).

De nombreux apprenants ont tenté les tests en formation qualifiante avant de se diriger (ou d'être dirigés) vers la formation d'alphabétisation. C'est notamment le cas de W., 47 ans, en formation ISP-Alpha.

⁸¹ Niveau de difficultés et multiplication/diversité des tests.



Il a tout d'abord suivi une formation⁸² plombier/électricien durant un an, formation qui s'est terminée parce que, de l'avis des professeurs, son niveau de français (oral, écrit) était trop faible. Il est au chômage depuis 2009 et durant cette période, il a passé un test à Bruxelles Formation pour passer son permis poids lourds. Il n'a pas réussi les épreuves et s'est mis en quête de s'inscrire chez un opérateur d'alphabétisation, sous les conseils de Bruxelles Formation. Il a passé des tests dans deux associations, à deux années d'intervalles, et sans succès. Il n'y avait pas de place ou il n'y avait pas son niveau. En 2011, on lui a conseillé de s'inscrire chez différents opérateurs de formation, et il a finalement obtenu une place. Il est en formation alpha 4 depuis deux ans

Éléments de discussion

Il y a quelque part un paradoxe. La politique de l'ESA pousse les demandeurs d'emploi à se former, mais il semble que ce système fonctionne à double vitesse : les exigences et la réalité.

L'un des nœuds connu et crié par les opérateurs de formation est que la demande de formation dépasse l'offre et ce rapport semble justifier le fait que les critères de sélection pour rentrer en formation qualifiante, par exemple, soient de plus en plus élevés.

De nombreuses formations qualifiantes sont, aux dires des acteurs (formateurs, accueillants, et coordinateurs ISP-Alpha), de plus en plus difficiles d'accès pour le public alpha. C'est ce que confirment d'ailleurs les parcours. De nombreux apprenants interrogés ont mentionné le fait qu'ils avaient déjà tenté d'entrer en formation qualifiante, mais qu'ils avaient échoué au test d'entrée (dont des apprenants en alpha 4 et 3, avec un bon niveau de français oral). Ceci nous a été mentionné par des apprenants (principalement ISP) qui ont tenté le test pour rentrer en formation d'aide-soignante, de cariste, d'agent de gardiennage, ainsi que pour les métiers du bâtiment.

Comme nous l'avons déjà précisé, les besoins de lecture et d'écriture sont, dans la plupart des professions, de plus en plus fréquents. Celles et ceux qui peuvent justifier d'une expérience sont parfois bloqués lorsqu'ils perdent leur emploi, par le fait de ne pas savoir lire et écrire.

Puisque les exigences du marché du travail sont de plus en plus élevées, les opérateurs de formation qualifiante peuvent avoir tendance à élever le niveau, et sélectionner les personnes qui ont le plus de chance de décrocher un emploi en fin de formation.

⁸² Il semble que W. n'ait pas eu à passer de test d'entrée pour entrer dans cette formation.

En effet, les opérateurs de formation qualifiante ont un quota de 60% de sortie positive à tenir. Selon T., coordinateur d'un centre de formation d'alphabétisation, les tests d'entrée en formation qualifiante sont d'un niveau assez élevé et seules les personnes assez scolarisées⁸³ peuvent les réussir.

Il faut aussi considérer qu'il y a un nombre de places limité et qu'il y a plus de monde qu'auparavant pour y postuler, vu les politiques d'activation renforcées. « *Nous avons eu des échos d'apprenants qui nous disaient avoir passé des tests en compagnie de personnes ayant fait leur secondaire, et qui étaient prises à l'issue du test. C'est un vrai problème.* » Une solution, pour ce coordinateur interrogé, serait de mettre des quotas de places accessibles à des personnes infra-scolarisées pour leur permettre d'avoir accès aux formations qualifiantes.

Quelques chiffres

Bien qu'il existe réellement un manque de places en ISP, les chiffres de poursuite de parcours sont encourageants.

TABLEAU DES POURSUITES DE FORMATION DE 2012 À 2013			
Centre ⁸⁴	Stagiaires 2012	Stagiaires 2013 qui poursuivent	Pourcentage de poursuite
Centre T- niv.1	33	13	39%
Centre M-niv.3	22	15	68%
Centre M-niv.4	24	14	58%
Centre X-niv.2	18	10	55%
Centre X-niv.3	17	9	52%
Centre X-niv.4	14	8	57%
Centre P-niv.1	47	34	72%
Centre P-niv.2	67	42	62%
Centre P-niv.3	32	22	68%
Centre P-niv.4	30	17	56%
Centre N-niv.4	11	7	63%
Centre Q-niv.1	19	12	63%
Centre Q-niv.2	21	14	66%
Centre Q-niv.3	21	13	61%
Centre Q-niv.4	20	17	85%
Centre R-niv.2	12	10	83%
Centre R-niv.4	11	6	54%
Centre N-niv.4	13	6	46%
Centre B-niv.3	24	20	83%
TOTAL	456	289	63%

La moyenne générale des personnes qui, en l'espace de deux ans, poursuivent leur parcours de formation est, avec ces 63%, tout à fait honorable. Voyons désormais plus en détail comment elles ont poursuivi leur parcours.

⁸³ Nous n'avons pas eu l'occasion de nous entretenir avec des coordinateurs de formation qualifiante, et nous n'avons pas rencontré de stagiaires en formation qualifiante (ayant ou non suivi une ou plusieurs formations d'alphabétisation). Nous ne pouvons donc pas évaluer le niveau des stagiaires qui sont actuellement en formation qualifiante et ne pouvons pas évaluer les « prérequis » nécessaires à l'entrée en formation qualifiante (d'ailleurs différents d'un opérateur de formation à l'autre, et d'une formation qualifiante à l'autre). Néanmoins, aux dires des opérateurs de formation d'alphabétisation, peu de leur public (alpha trois et quatre) entre en formation qualifiante avant d'être passé par une formation de base et/ou une préformation.

⁸⁴ Trois niveaux (de trois centres différents) ne sont pas repris dans le tableau, les chiffres étant incohérents (plus de poursuites que de stagiaires sortant) ou peu exploitables (trois sortant pour une poursuite).

Tableau présentant les divers types de poursuite de formation des stagiaires

Centre ⁸⁵	Stagiaire 2013	Même part., Même niv. ⁸⁶	Même part., Autre produit	Même part., 1 niv. sup.	Même part., 1 niv. Inf.	Autre part., Même niv.	Autre part., 1 niv. sup	Autre part., Autre Produit	Autre part., 1 niv. inf
Centre T- niv.1	13	13							
Centre M-niv.3	15			4		2	4	4	1
Centre M-niv.4	14		6			1		6	1
Centre X-niv.2	10			7				2	1
Centre X-niv.3	9			6		1	1	1	
Centre X-niv.4	8		2		1	3		2	
Centre P-niv.1	34	15		18					
Centre P-niv.2	42	18		15	4			3	1
Centre P-niv.3	22	8		11	1			1	1
Centre P-niv.4	17	9			2			4	2
Centre N-niv.4	7					1		6	
Centre Q-niv.1	12	1		9				2	
Centre Q-niv.2	14	3	1	9				1	
Centre Q-niv.3	13	2	2	9					
Centre Q-niv.4	17	2	1			1		11	2
Centre R-niv.2	10			10					
Centre R-niv.4	6							6	
Centre N-niv.4	6					1		5	
Centre B-niv.3	20	1		7		2	1	9	
TOTAL	270	72 (26,6%)	12	105 (38,8%)	8	12	6	63 (23,3%)	9

En ce qui concerne les deux premiers niveaux, les apprenants sont moins mobiles et ne changent pas ou très peu de centre de formation. On les retrouve massivement dans les catégories « même partenaire, même niveau » et « même partenaire, un niveau supérieur ».

Le niveau trois se situe entre l'orientation vers un autre centre et la poursuite du parcours dans le même centre.

Quant au niveau quatre, la grande majorité des apprenants est orientée vers un autre centre de formation et se retrouve massivement dans la catégorie « autre partenaire et autre produit ». Néanmoins on les retrouve également dans la catégorie « même partenaire et autre produit ». En d'autres termes, une fois passé le niveau quatre, ils continuent leur formation au-delà de l'alphabétisation dans d'autres centres de formation.

Trois catégories ressortent:

- « **Même partenaire, même niveau** », qui concerne davantage les niveaux 1 et 2.
- « **Même partenaire, un niveau supérieur** », qui concerne les niveaux 1, 2 et 3.
- « **Autre partenaire, autre produit** », qui concerne davantage les niveaux 3 et 4.

⁸⁵ Trois niveaux (de trois centres différents) ne sont pas repris dans le tableau, les chiffres étant incohérents (plus de poursuites que de stagiaires sortant) ou peu exploitables (trois sortant pour une poursuite).

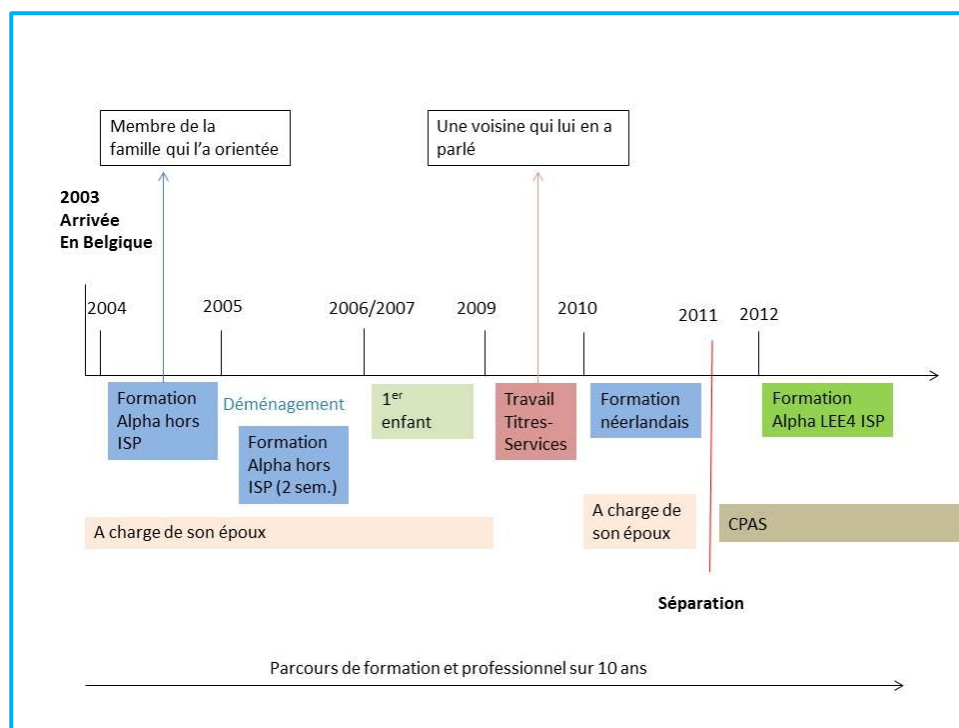
⁸⁶ Même partenaire, même niveau.

	MÊME PARTENAIRE, MÊME NIVEAU	MÊME PARTENAIRE, UN NIVEAU SUPÉRIEUR	AUTRE PARTENAIRE, AUTRE PRODUIT	TOTAL STAGIAIRES
Stagiaires 2013	72	105	63	240
Pourcentage total stagiaires 2013	26,6%	38,6%	23,3%	270
Pourcentage total Stagiaires 2012	15,7%	23%	13%	456

Bien que l'on observe une poursuite dans la formation, les chiffres n'ont pas encore la faculté de nous renseigner sur le type de profil des personnes qui assurent ces bons résultats. Il faut donc prendre ces données avec mesure. Néanmoins, et malgré les différents dysfonctionnements mis en évidence tout au long de cette étude, le dispositif garantit aussi une part de réussite. Ceci montre également qu'il s'avère plus compliqué d'y entrer que d'y rester. Toutefois, ces parcours de réussite mettent en évidence une forme de linéarité : étapes par étapes, autrement dit niveau après niveau. Si le besoin est la formation qualifiante, pour se former à un métier, rares sont ceux qui d'un alpha trois (par exemple) passent directement en formation de base ou en formation qualifiante. Il serait dès lors intéressant de dépasser la seule lorgnette de ces deux années consécutives afin d'obtenir une perspective à plus long terme - de type longitudinal sur 10 ans - à l'image des parcours de formation que nous avons reconstitués. Ce type d'études nous permettrait d'évaluer le nombre d'années moyen pour qu'un apprenant entre en formation qualifiante (au départ d'un parcours d'alphabétisation) et ensuite se stabilise à l'emploi.

IV.2.4 Situation familiale et aléas de la vie

Cette catégorie est aussi variée que n'importe quelle trajectoire de vie. Il s'agit généralement d'éléments perturbant ou facilitant l'entrée en formation ou sa poursuite. La grossesse ou des enfants en bas âge, mais aussi des déménagements ou des changements dans la situation familiale, économique, font partie des freins ou des adjuvants à l'entrée ou à la poursuite de la formation.



Un an après son arrivée en Belgique, L. s'est inscrite dans une formation hors ISP. C'était trois fois par semaine. Elle trouvait que ça n'était pas assez pour « *bien apprendre* ».

C'est une connaissance qui lui avait parlé de cet opérateur de formation. On l'y a accompagnée parce qu'elle ne savait pas parler le français. Le français oral, elle l'a appris auprès d'une voisine qu'elle fréquentait beaucoup. C'était une Belge.

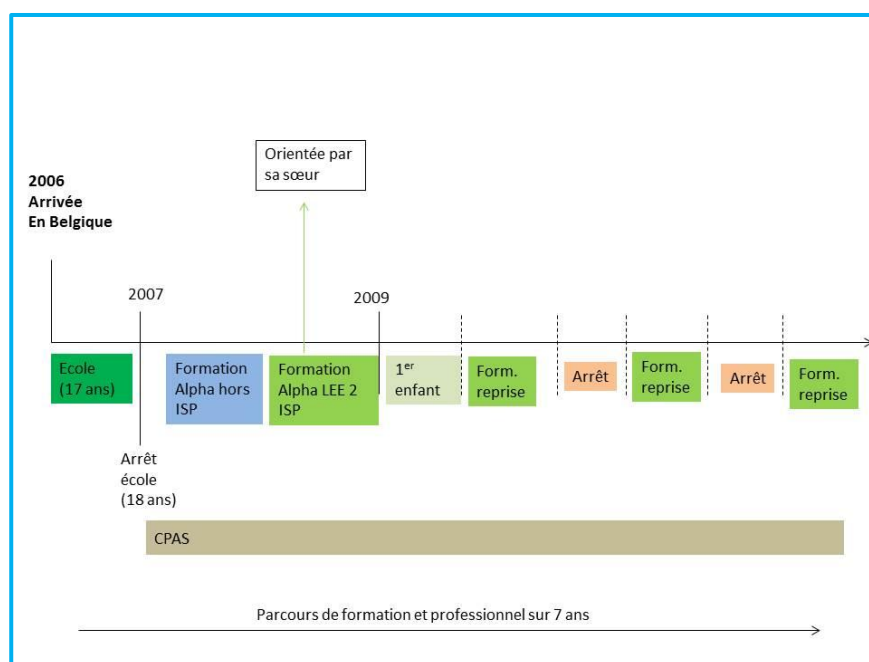
Son mari l'a soutenue pour qu'elle suive la formation. Néanmoins, ce dernier ne voulait pas qu'elle aille en formation toute la journée. Elle a donc dû opter pour une formation « réduite » à trois fois par semaine.

Elle a dû cesser cette formation lorsqu'elle a déménagé. Dans les associations près de chez elle, il n'y avait pas son niveau (elle a fait deux semaines dans un groupe mais son niveau était plus élevé que celui du groupe. Elle s'ennuyait). Elle ne pouvait pas fréquenter une autre association parce qu'elle n'avait pas d'abonnement Stib, ce dernier coûtant trop cher. Elle était à la charge de son mari.

Dans cet exemple, son époux est tant un soutien qu'un frein à la formation. Il supporte son épouse à se former mais dans une tranche horaire qui ne lui permet pas de se projeter dans un avenir de formation professionnelle. De plus, son déménagement et sa situation financière l'empêcheront de poursuivre sa formation. Ça n'est qu'au moment de son divorce qu'elle entamera une formation ISP-Alpha à 21h semaine.

Son réseau social est aussi un adjuvant à l'emploi puisqu'elle sera introduite dans l'entreprise de Titres-Services grâce à une de ses connaissances.

Femme seule avec enfant(s)



Ch., 25 ans, stagiaire en ISP-Alpha a interrompu fréquemment sa formation.

« J'ai arrêté quand j'ai eu mon bébé. Je suis revenue quand elle avait environ 10/11 mois. Puis j'ai arrêté encore lorsque j'ai déménagé et ensuite j'ai repris. J'avais aussi arrêté pour faire des tests et tout. La formatrice voulait plus de moi parce que je venais plus et puis j'ai dit non je vais venir. J'ai parlé avec l'accueillante et elle m'a dit oui, je peux retourner mais je vais devoir signer un contrat. »

Entre les enfants, et les déménagements, les aléas de la vie compliquent la linéarité « souhaitée » du dispositif de formation.

Néanmoins, pour certaines femmes, la rupture et le fait de se retrouver seules (même avec enfants) peuvent être un déclic à la formation et le point de départ d'une émancipation renforcée par l'entrée et la poursuite d'une formation. Ce fut le cas pour L. (exemple précédent) ainsi que pour S., apprenante ISP.

Durant son mariage, S. sortait peu. Elle n'y était pas autorisée. S. souhaitait faire une formation d'alphabétisation mais son mari s'y opposait. Elle évoque cette période de sa vie comme un « enfermement » personnel et social.

Elle explique qu'elle voulait connaître le monde, sortir mais que son mari n'était pas d'accord. « *J'avais pas le choix* », nous dit-elle. « *Il voyait pas le sens que je travaille. Pour une femme, c'est à la maison. Après 8 ans de mariage, il m'a foutue dehors, et je suis partie pour un centre de femmes battues. Il me frappait.* » C'est ce centre qui l'a aidée à faire les démarches auprès du CPAS, à trouver un appartement.

Chez S., la séparation provoque un déclic. Une mise en marche, en quelque sorte :

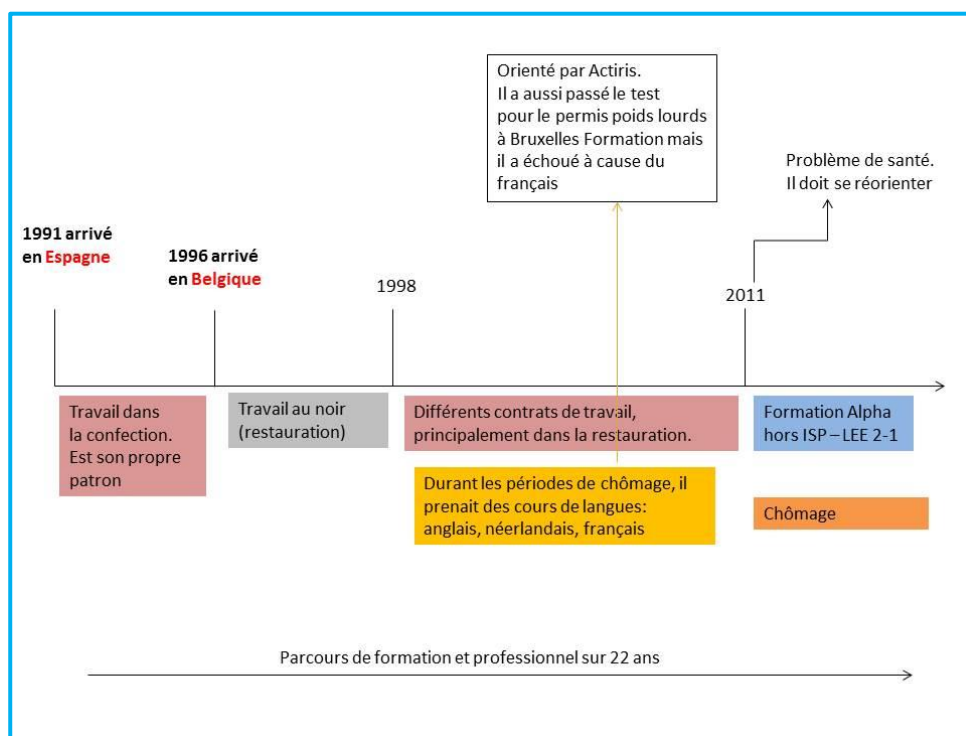
« Je commence enfin à découvrir la Belgique. Je veux être autonome, et pas toujours rester à la maison. J'ai pris mon destin en mains, c'est moi qui décide. Il faut. Pour moi, travailler c'est normal. Je suis une femme seule, j'ai pas le choix. Je dois m'occuper de mes enfants. »

Alors qu'elle subissait une situation qui l'empêchait de s'émanciper, elle dit maintenant avoir pris son destin en mains.

On le voit, les situations familiales changent, et ont un impact sur le parcours de formation des apprenants/stagiaires. Ces éléments, qui ne sont en rien prédictibles, mettent à mal la linéarité imaginée par le dispositif ISP.

Tiraillement entre emploi et formation

Les personnes à l'emploi entament parfois une formation en cours du soir, lorsqu'ils trouvent un travail. Néanmoins, l'emploi peut aussi être un frein à la formation. En témoigne T., 50 ans, actuellement apprenant dans un centre hors ISP.



L'un des freins à la formation, c'est l'emploi « *J'ai rentré à l'école beaucoup de fois ici en Belgique mais chaque fois je trouve le travail, j'abandonne la formation* ».

Cet apprenant est pris entre l'envie et le besoin de se former et la nécessité de travailler. D'ailleurs, n'ayant pas de dispense de l'ONEM, il est obligé de continuer à chercher du travail.

C'est aussi le cas de D., stagiaire ISP-Alpha.

En 2012, alors qu'il était stagiaire ISP, il a trouvé un travail de saisonnier pour deux mois : « *je faisais la réparation de terrain de deux mois, puis je suis revenu ici* ».

Quand il a terminé ses deux mois de travail, il est revenu chez l'opérateur X (ISP) pour terminer, sans contrat, les deux mois qui restaient (mai-juin).

Il poursuit :

« Cette année, ici peut-être que je vais travailler. Donc je dois arrêter le contrat de formation pour faire le travail et puis je refais le contrat. On a besoin de travail même si on est en formation. Parce qu'on va faire la formation le soir. Si je trouve du travail, je continue en cours de français le soir. On a besoin des deux. De travail et de français. »

D. souhaite effectuer une formation qualifiante :

« J'ai été à Actiris, demander pour faire une formation qualifiante. Ils m'ont envoyé à Bruxelles formation, ils m'ont demandé de remplir 6 ou 7 pages pour calculer. C'était pour faire maçon. J'ai raté. Trop difficile pour moi. Il faut 50% pour écrire, lire et calculer, pour réussir le test. Pour moi, c'était vraiment trop difficile. Et donc je suis venu me réinscrire cette année. »

Ce parcours met en lumière les difficultés à suivre un parcours linéaire lorsque la personne a autant besoin de se former que de travailler. D. oscille entre formation et petits boulots.

Même s'il souhaite se former à un métier, il doit avant tout passer par la case « alphabétisation » avant de poursuivre son parcours – il a échoué au test d'entrée d'une formation qualifiante en maçonnerie. Or, il a besoin de travailler. A l'heure actuelle, comment peut-il concilier ces deux nécessités ? Le tiraillement entre emploi et formation semble, pour le moment, inévitable.

IV.2.5 Marché de l'emploi

Comme nous l'avons vu dans le Chapitre I, le marché de l'emploi est largement défavorable au public infra-scolarisé.

Non valorisation des compétences acquises informellement

C'est notamment le cas de Leo., 48 ans, en formation ISP-Alpha. Leo. a fait deux années de primaire au Bénin. Elle n'a pas continué l'école parce que ses parents n'en avaient pas les moyens. Elle a ensuite été apprentie dans un atelier de couture.

« Atelier couture, chez nous, juste si tu sais compter 1 2 3, pour mesurer la personne, là c'est parti. Il faut savoir mesurer la personne, c'est pas compliqué comme ici quoi. Ici, il faut connaître les maths, pour savoir les coupes, tout ça, mais chez nous non. Si tu sais compter 1 2 3 et savoir mesurer la personne, c'est fini. Notre couture c'est le cerveau. Ici, ils utilisent beaucoup de patrons, alors que nous on n'utilise pas de patrons. Tu mesures la personne et c'est tout. Donc c'est la mesure de la personne que tu regardes pour pouvoir couper le tissu, le patron, donc notre couture c'est le cerveau. Tu apprends les modèles dans ta tête, on te montre le modèle seulement et toi tu réfléchis comment tu vas faire. »

Leo. a appris son métier de couturière au Bénin. Elle a d'ailleurs obtenu un certificat béninois attestant de ses compétences.

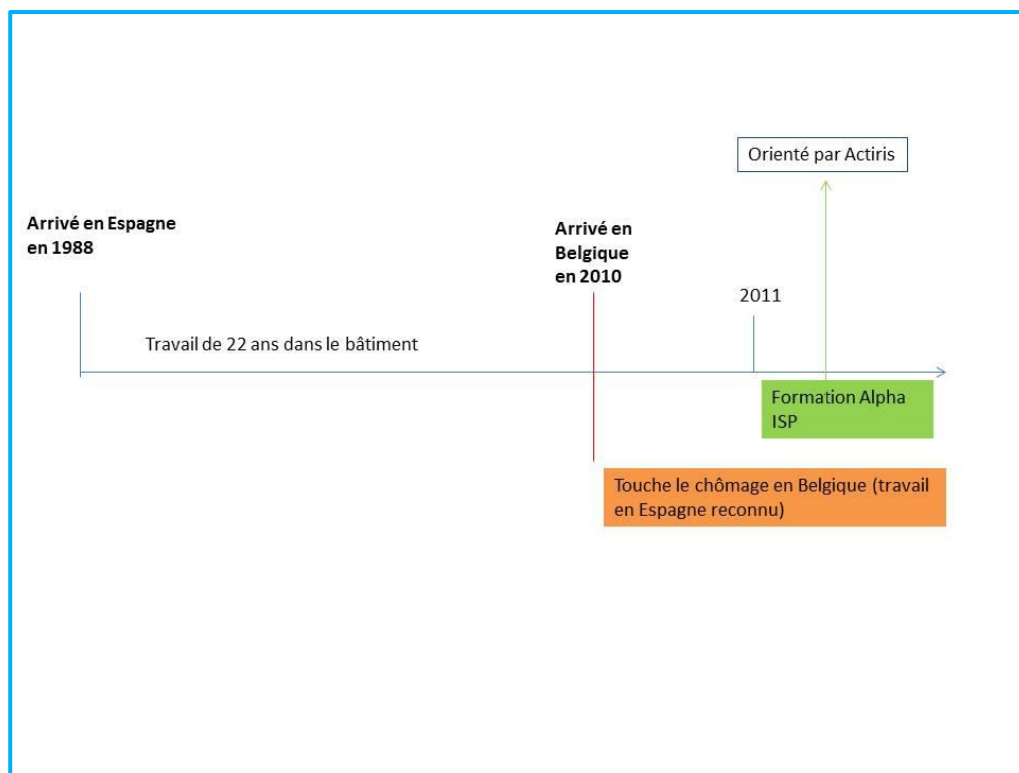
Elle n'a pas montré son certificat à la commune dans laquelle elle est régulièrement inscrite en Belgique. Elle présume, sans l'avoir expérimenté, que son certificat ne sera pas reconnu en Belgique.

Ce n'était pas un choix que de venir en Belgique. Elle nous a d'ailleurs dit :

« Quand je viens ici je n'ai même pas envie, parce que je suis patron là-bas, on me respecte. Quand tu viens à l'atelier tu coupes, seulement et c'est les apprenties qui font le reste mais je suis arrivée à cause de mon mari. »

Léo. a suivi son mari venu travailler en Belgique pour l'ambassade béninoise basée à Bruxelles. Une fois qu'elle a eu son certificat, elle a ouvert son propre atelier, et au fil des ans a formé trois apprenties. Elle est restée indépendante au Bénin durant 7 ans.

Les cas de F. et S. tous deux stagiaires en ISP-Alpha, sont aussi emblématiques de cette situation.



Ci-dessus, le parcours schématisé de F. (similaire à celui de S. – voir Annexe 1).

Ces deux stagiaires en ISP-Alpha, sont arrivés il y a moins de cinq ans en Belgique, suite à la perte de leur emploi en Espagne. Ils avaient quitté leur pays d'origine (le Maroc) pour l'Espagne, il y a de cela 22 ans. La situation économique de l'Espagne s'étant dégradée, ils ne trouvaient plus de travail. Ils plaçaient beaucoup d'espoir en migrant pour la seconde fois.

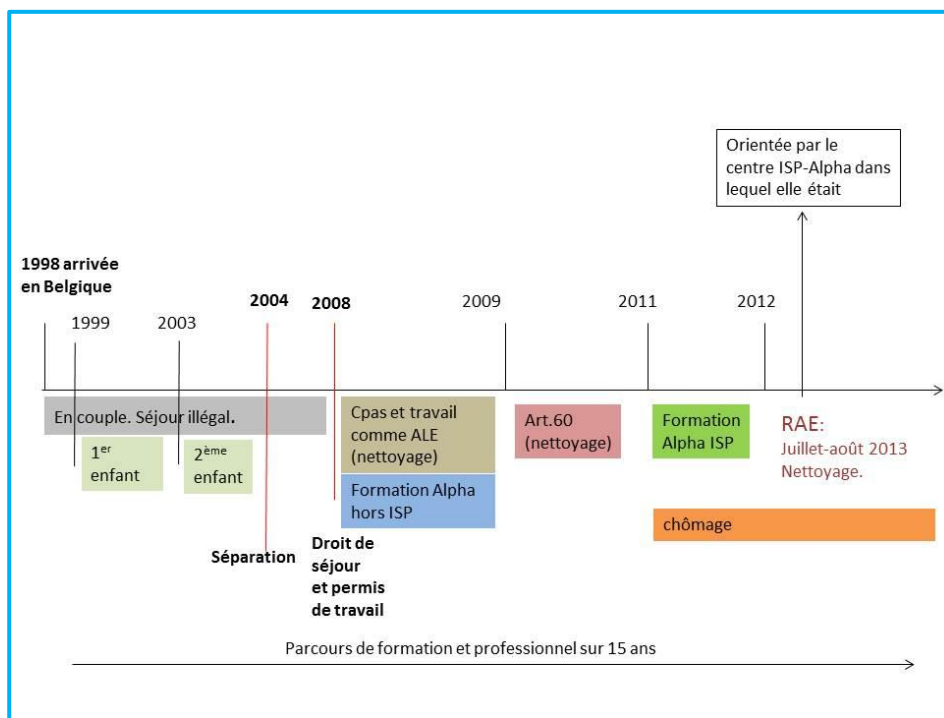
Comme le dit F :

« Je reste là-bas (en Espagne) sans travail, et je viens ici pour chercher un futur pour mes enfants. Parce qu'en Espagne, y a plus de travail. Toute la société a fermé, tout le monde reste comme ça, sans travail et jusqu'à maintenant c'est fermé. En Espagne, on m'a dit qu'il y avait beaucoup de travail en Belgique mais quand je suis venu ici, j'ai trouvé qu'il n'y a pas. »

Les services d'aide sociale les ont orientés vers la formation pour apprendre à parler le français alors qu'ils ont près de 20 ans d'expérience dans le bâtiment en Espagne.

Leur objectif, en quittant l'Espagne était pourtant de trouver un emploi (pour survivre à la crise que connaît le secteur de la construction en Espagne). Si H. et F. se disent satisfaits de leur formation, et d'apprendre à parler le français, ça n'était pas leur objectif premier.

Les emplois occupés sont souvent précaires (CDD - Interim, etc.)



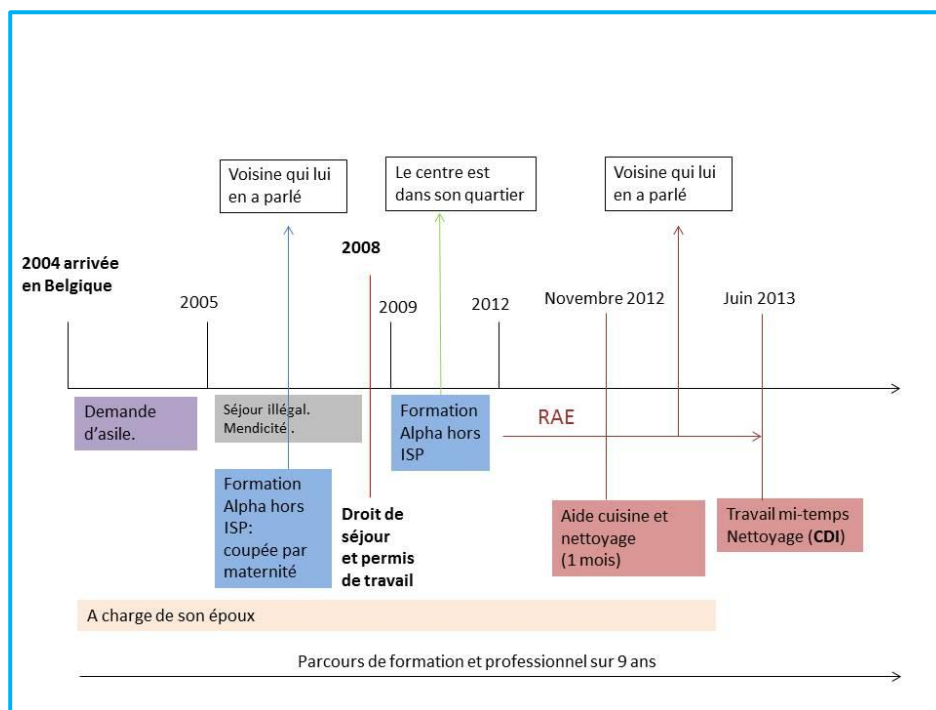
Lorsque M-S, 38 ans, suivie par le Service Alpha Emploi (SAE), a travaillé deux mois à temps partiel cette année, elle a touché moins que ce qu'elle avait en étant au chômage. Même si elle n'était pas satisfaite au départ, elle s'est dit que cet emploi lui permettrait d'en trouver un autre, et lui ouvrirait des portes.

« J'ai fait trois ans au chômage. J'ai fait qu'aller à l'école. Peut-être que ce travail va m'ouvrir des portes et c'est aussi pour montrer que je suis pas inutile et que je ne refuse pas de travailler. (...) Le travail, c'est une fierté pour mes enfants. il faut raconter à tes enfants ce que tu as fait de la journée, quand ma fille me pose la question. J'ai même entendu mon fils dire fièrement « ma maman elle travaille maintenant ». Et pour moi aussi c'est une fierté. Je l'ai dit quand j'ai croisé des copines. Travailler, c'est voir des gens, oublier les problèmes et sortir de la maison ».

Quelle image a-t-on des chômeurs à ton avis ?

C'est des personnes qui veulent profiter du système. Mais je sais bien que c'est faux, je veux pas qu'on dise ça de nous. »

Il s'agit, par le travail, de se voir attribuer (autant que de s'attribuer) un rôle social et une « utilité sociale ». De plus, la mauvaise image associée au statut de « chômeur » pousse les demandeurs d'emploi à se réinsérer sur le marché de l'emploi parfois à n'importe quel prix...



M-B, 36 ans, n'avait jamais travaillé avant de s'inscrire au SAE. Mais elle trouve que travailler est important parce qu'elle a 5 enfants et que son mari ne travaille pas pour le moment. Son mari la soutient dans sa démarche. Depuis 2013, elle travaille 13h dans le nettoyage mais ça n'est pas suffisant. Elle sait que c'est difficile de trouver du travail actuellement. Quelques mois auparavant, elle avait travaillé un mois comme aide cuisine et nettoyage dans une maison de repos. Elle s'est fait aider par ses collègues.

« (...) De temps en temps, quand j'aidais là-bas, y a des femmes qui travaillaient là-bas longtemps dans la cuisine, elle m'a expliqué comment je dois faire, y a les légumes pour couper, les fromages, beaucoup de choses pour couper, sinon lave-vaisselle, y a des machines, et de grandes marmites à laver avec les mains. De temps en temps servir et débarrasser. »

Son contrat actuel pour une agence Titres-Services indique 19h de travail mais elle n'en fait souvent que 13, sans être payée pour les 19h pour lesquelles elle est censée avoir été engagée, du fait qu'il y a pas assez de clients.

Elle n'a aucune aide supplémentaire, hormis son petit salaire.

Elle ne s'imagine pas faire autre chose que le nettoyage. « (...) mon travail c'est poussière, maison, nettoyer. (...) Y a pas de choix ». Elle n'a jamais pensé faire une formation pour apprendre un métier. Elle pense que la formation pour apprendre un métier est réservée aux enfants.

Elle ne se projette pas dans les cinq ans. Elle n'arrive, en fait pas à se projeter, et considère les événements au jour le jour.

IV.2.6 Morcellement du public

Différents types de personnes sont jugés comme « inclassables ». En d'autres termes, elles n'entrent pas dans les « cases » de formation prévues par le dispositif. Voici les différents profils de publics que les formateurs, et accueillants, définissent comme « inclassables ».

Public jugé « trop scolarisé »

Il est curieux d'envisager que l'on puisse être « trop scolarisé » ou que la scolarisation soit un frein à l'entrée en formation. Pourtant, il existerait bel et bien un public « trop scolarisé » pour les formations actuellement proposées.

« On en a eu oui, des personnes qui ont été scolarisées jusqu'en sixième secondaire dans le pays. Selon la grille de lire et écrire, on avait tendance à les mettre en alpha 3 ou 4. Et finalement, comme ils ont été scolarisés, et qu'ils ont le CESI ou le CESS, ils ne peuvent pas se retrouver en alpha par exemple. Et là on était un peu coincés. » (B., accueillante ISP)

« La catégorie 'Formation de base / Remise à niveau' mérite de retenir toute notre attention. En effet, cette offre organisée par des opérateurs d'Alpha constitue souvent un chaînon manquant dans l'offre de formation et accueille un public qui ne trouve nulle place ailleurs : un public qui serait pour ainsi dire « trop scolarisé » pour être accueilli en Alpha, mais « trop peu » pour intégrer les formations proposées dans d'autres secteurs.

Ces personnes peuvent avoir le CEB (et parfois plus), mais elles ont cependant perdu l'habitude d'utiliser ces compétences, croient les avoir perdues, et sont en tout état de cause handicapées par leur maîtrise insuffisante de l'écrit, du calcul, etc. Si ce paramètre de compétences linguistiques peut expliquer qu'elles se retrouvent dans les secteurs de l'alphabétisation, ces personnes peuvent avoir développé d'autres compétences qui légitimeraient leur place en formation de base dans le secteur de la (pré)formation professionnelle ou de la Promotion sociale – pour autant que des tests à l'entrée n'en limitent pas l'accès. »

Extrait du Rapport Lire et Ecrire Bruxelles 2010⁸⁷

Pour ce public, majoritairement scolarisé en Belgique, la certification, à savoir l'obtention du CEB, du CESI ou du CESS est un frein puisqu'il n'a pas le niveau de sa certification, mais ne peut s'inscrire en formation d'alphabétisation puisqu'il est « trop » certifié.

Les niveaux débutant

« Dans les opérateurs qui font de l'alpha, peu font de l'alpha un et deux, beaucoup font alpha trois et quatre. Pour atteindre l'alpha trois et quatre, il faut d'abord passer par les niveaux en-dessous donc il y a beaucoup de personnes qui n'ont pas le niveau, et qui passent les tests ailleurs et qui n'ont pas non plus le niveau et qui se retrouvent sans place. Et donc ils ne sont sélectionnés nulle part. Y a beaucoup de demandes en un et deux, mais pas assez d'opérateurs. Et eux, ils ne savent pas, enfin ils ne connaissent pas encore les niveaux, donc ils viennent ici à passer les tests mais... » (T., accueillante ISP)

Les « faux alpha »

« Par exemple, des « faux alpha », qui ont un peu de scolarité. Alors au niveau de l'écrit, t'auras un niveau relativement bon mais ils ne savent pas parler. Donc tu vas avoir un deux oral, quatre lecture et trois écrit : l'oral balbutiant, lecture autonome, et puis l'écriture, tu auras un problème de syntaxe qui sera pas bonne vu que l'oral n'est pas bon mais la règle ils l'ont. Qu'est-ce que tu fais avec lui ? Si tu le mets en alpha quatre il va bloquer à cause de l'oral parce que c'est pas l'objectif numéro un donc il ne sera pas tout à fait à sa place, parce qu'il doit travailler l'oral et si tu le mets dans un niveau trop faible, il va se faire chier. Donc voilà, c'est compliqué, et c'est pour ça que c'est intéressant de revoir ce test (test lire et écrire) parce qu'il n'y a pas que quatre niveaux, il y a dix niveaux. (...)Y a des gens qui parlent super bien, qui sont au niveau quatre acquis d'emblée mais qui savent pas lire et écrire. Alors quatre un un, tu le mets où ? Y en a pleins des quatre un un. Il parle super bien. Mais si tu le mets en alpha deux, il va s'embêter à apprendre le vocabulaire de base, il a pas besoin de ça. Et si tu le mets en alpha quatre, mais qu'il faut encore apprendre à déchiffrer les lettres, il y a aura un décalage de fou. » (K., formatrice ISP)

⁸⁷ Source : http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/images/documents/pdf/2010_enquete.pdf

Ces trois profils de personnes, qui ne rencontrent pas l'offre de formation proposée par le dispositif, mettent en évidence que le dispositif ISP n'est pas suffisamment flexible que pour s'adapter à tous types de public. Cet élément fait de lui un système excluant puisque certains profils de personnes ne peuvent être représentés en son sein.

Comme nous l'avions déjà mis en évidence dans un article traitant du décret « primoarrivant » :

« La tendance actuelle est la 'catégorisation' des publics : 'primoarrivant', 'jeunes' (18-25), 'seniors', 'chômeurs', etc. Ces catégories de personnes sont créées de toute pièce par les politiques qui orientent leurs mesures en direction de l'un ou l'autre public. D'une certaine façon, on casse le lien qui peut unir solidairement une population en formalisant des groupes particuliers cloisonnés selon des critères d'âge, d'origine ou de genre. Le droit de cité et la citoyenneté s'obtiennent alors lorsque la personne appartient à la 'bonne' catégorie de la population et qu'elle répond aux attentes et aux besoins de l'État. Les catégories sont formées sur base de critères dits 'objectifs', tels que l'âge, l'origine, la situation économique et sociale de la personne, le nombre d'années de résidence en Belgique, le nombre de jours de travail, etc. C'est sur base de ces critères que sont octroyés ou non certains droits : accès à la nationalité, accès à un permis de séjour et/ou de travail, autorisation d'entrer sur le territoire, accès à certains contrats de travail,... Sous cet angle, cette manière de faire nous semble profondément discriminante » (Corniquet et Joseph, 2014 : 98).

IV.2.7 Apport de la formation : adjuvant à sa poursuite

S'il y a bien un adjuvant à la formation, c'est la formation elle-même. A l'unanimité, et en dehors des remises en question pédagogiques qui pourraient être soulevées, les apprenants tirent profit de leur formation. Petit tour d'horizon des motivations et des bienfaits de la formation :

Il y a toujours un sens à se former. On apprend à lire et écrire pour... :

➤ **Pour se former et trouver du travail**

« Maintenant je dois faire des études. Parce qu'avant je connaissais pas parler bien comme ça le français, je sais pas écrire très bien, c'est pour ça que je suis venue ici maintenant au centre X, pour connaître lire et écrire. Parler mieux, parce qu'ici si tu sais pas parler le français, tu sais pas avoir de travail. Parce qu'ici, tu peux pas rester sans travail. » (S., apprenante ISP-Alpha)

« C'est ma grande sœur qui m'a conseillé ça. Si je sais lire et écrire, je peux faire des études. » (S., apprenant hors ISP)

➤ **Pour être autonome**

« (...) C'est obligé parce que si quelqu'un reste ici en Belgique, c'est important parce que quelque chose à la commune ou quoi, comment il va faire ? Toujours il a besoin de quelqu'un. Même si y a une lettre, tu sais même à qui c'est, même si c'est à lui. Il faut trouver quelqu'un pour lire. Tout le monde sait tout de ta vie. » (El., apprenant hors ISP)

« Je suis venue pour le français parce que comme je suis tombée au chômage, bon, j'ai les enfants, c'est quand même triste de pas savoir au moins lire un mot dans le journal de classe, faire un recommandé, lire une facture, c'est des choses qu'on doit comprendre nous-même parce que les enfants.

Ils savent lire, je comprends je sais de quoi ça parle quand ils me lisent, mais dans deux ou trois ans, ils n'auront pas le temps et donc moi je dois être autonome et pas dépendre de mes enfants sinon c'est catastrophique. »

Lorsqu'elle était encore en couple, son mari « faisait tout », elle ne devait s'occuper de rien au niveau des papiers notamment. Avant de se retrouver seule, elle n'avait jamais pensé à apprendre à lire et à écrire.

« On en a marre de demander toujours au voisin. Dans le monde d'aujourd'hui, tout le monde sait lire et écrire. Et quand tu es jeune, et que tu sais pas, un beau jour tu vas en avoir marre de dépendre de quelqu'un pour faire ta vie. » (R., apprenante hors ISP)

➤ **Pour gagner en confiance**

« Parce que j'ai toujours l'envie, j'ai un feu à l'intérieur en moi, pourquoi moi je lis pas ? Toujours quand je vais dans la rue, je trouve un papier, et je dis qu'est-ce qui se passe là ? Je reste là, je dis pourquoi tout le monde ici lire et écrire et moi je sais pas ? Renforcement pour apprendre des choses ! Et maintenant, c'est mieux qu'avant. (...) Avant, je parle pas bien le français, ni lire, ni écrire. On n'a pas confiance de nous-même. Parce que si tu sais ni lire, ni écrire, la langue du pays où tu es, c'est très difficile à vivre. » (W., apprenant hors ISP)

➤ **Pour soi et pour son enfant**

« C'est pour moi, et pour ma fille. C'est bien pour savoir lire et écrire. Y a pas beaucoup de possibilités après sinon. C'est pour le travail et pour moi. Je me sens bien. Je me sens plus à l'aise. C'est un peu la honte sinon. Et dès que j'ai eu ma fille, je me suis décidée à aller jusqu'à bout. » (Ch., apprenante ISP-Alpha)

➤ **Pour son avenir**

« Même si dans ma tête, j'ai pas un objectif de faire une formation, mais d'un côté j'apprends parce que mon but c'est d'apprendre, même si je fais pas maintenant le test pour la formation qualifiante, et bien ça va me servir après. » (L., apprenante ISP-Alpha)

Si l'on apprend toujours à lire et écrire pour une « bonne » raison, l'apport de la formation dépasse souvent la maîtrise des compétences en lecture et écriture ou l'objectif poursuivi par les apprenants. Voici différents apports de la formation qui ont été formulés par les apprenants au cours des entretiens :

➤ **Apprendre à communiquer... en communiquant**

« C'est la formation qui m'a aidée pour comprendre mon téléphone, parce que c'est écrit en français. Si je ne sais pas lire, comment je vais manipuler le téléphone ? (...) Comment parler français ? Avant si je vois quelqu'un parler le français, même si je comprends, même si tu parles, je comprends mais je sais pas répondre mais maintenant je sais répondre et parler. » (S., apprenante ISP-Alpha)

➤ **Se libérer, oser, s'émanciper**

« Je dirais que je savais un peu mais la grosse partie c'est ici que j'ai pris. J'ai pris un peu dans mon pays, mais ici j'ai approfondi ce que je connaissais. Je suis mieux organisée qu'avant. Avant, même si je sais lire à voix basse, je peux lire très bien mais une fois qu'y a deux ou trois personnes devant moi, je me bloquais mais ici maintenant ça va, je peux lire, même si je vais faire des fautes mais je suis tout à fait libérée, avant je pouvais pas ça. Une fois qu'on me disait de faire de la lecture, je tremblais, j'étais trop stressée et je bloquais, je préférais dire non je peux pas lire plutôt que de prononcer ce qui n'est pas écrit sur ma feuille. » (Naï., apprenante ISP-Alpha)

« Ce qui a changé c'est que j'ai pas la peur, je suis plus, comment on dit... sûre de moi-même, que je peux faire toute seule, et parler dans un bureau, m'exprimer et être libre. » (L., apprenante ISP-Alpha)

➤ **Ancrage social de la formation : dépasser la sphère privée**

« Ça m'apprend parce que quand tu es seule, à la maison, tu es enfermée, mais quand tu sors, tu es un peu libérée. » La formation lui aère l'esprit : « quand tu es à la maison, tu es enfermée, tu connais rien, tu sors pas, mais ici, tu peux parler de plein de choses. » (D., apprenante hors ISP)

➤ **Ouverture sur le monde**

« J'étais bloquée au téléphone, avec quelqu'un que je connais pas. Maintenant je le fais. Ça me pose plus de problèmes. Je sens que j'ai développé à tous les niveaux. Même au niveau de l'histoire de la Belgique, de connaître le pays où on vit, un peu la politique. » (R., apprenante hors ISP)

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'un des objectifs de l'étude était de mieux comprendre la place du dispositif ISP dans le parcours des apprenants/stagiaires et de considérer s'il répond aux besoins de ce public.

Comme nous l'avons largement vu dans le premier chapitre de cette recherche, le marché du travail bruxellois n'est que peu ouvert aux travailleurs infra-qualifiés. Sans formation, et en ne maîtrisant aucune des trois langues du pays (oral, écrit, lu), il devient difficile de trouver un travail, et ce même pour des postes nécessitant peu voire pas de qualifications particulières. Pour faire face aux difficultés engendrées par ce contexte, le dispositif ISP est, avec le Service Alpha Emploi, le seul dispositif qui soit accessible aux personnes ne sachant ni lire, ni écrire, afin de les rapprocher, et idéalement, de les « insérer » sur le marché de l'emploi. La formation d'alphabétisation semble encore et toujours une valeur ajoutée pour la personne, au-delà même du fait qu'elle puisse l'amener progressivement vers l'emploi. Elle remplit son volet social (gain d'autonomie, confiance en soi, etc.) sans aucun doute. Néanmoins, les besoins en formation sont nombreux et les places au sein du dispositif ISP encore trop peu nombreuses face à une demande qui croît de plus en plus.

1. Que retenir des parcours ?

Presque tous les parcours sont traversés par l'un ou l'autre des freins et des adjuvants identifiés dans le chapitre IV. Les parcours observés sont bien souvent entrecoupés de périodes de formation, de chômage ou d'activités diverses. Les aléas de la vie, les conditions matérielles, le statut de la personne etc., sont autant d'éléments qui doivent être pris en compte pour appréhender le parcours des apprenants/stagiaires.

Nous avons mis en évidence que, de façon récurrente, le dispositif s'intercale entre divers « évènements » ou « tranches » de vie des personnes interrogées. Il s'agit davantage de « tronçons » de formation au sein de parcours jalonnés par le travail (déclaré ou non), ou l'absence d'activité professionnelle. L'étude, si elle ne fait pas le procès du dispositif ISP, pointe le décalage entre la linéarité pensée par le dispositif et le parcours des personnes : « un » ou « le » parcours de réussite n'existe pas. Les personnes s'inscrivent dans le dispositif au gré des aléas de la vie, et en fonction de leur réalité qui n'est pas celle de leur voisin. Il semble assez partagé que le dispositif manque de souplesse et ne correspond pas aux besoins des gens parce qu'il est « pré-pensé » ou plutôt, parce que le « parcours d'insertion » est prédéfini, alors que les personnes ont d'autres besoins et d'autres vécus.

Pour chaque parcours, si l'on pointe le curseur sur l'une ou l'autre période, on pourra l'envisager comme réussi (entrée en formation, poursuite sur quelques années de la formation, accès à l'emploi, etc.) ou comme en difficultés (période longue d'inactivité ou multiplication de démarches). C'est la vision linéaire du parcours qui perturbe notre regard. Si l'on prend le critère de la linéarité, alors il est évident que les parcours de formation ne sont pas « réussis » au regard de ce que le dispositif ISP attend des stagiaires.

Le parcours d'une personne est tributaire d'une série d'éléments :

- **L'orientation**
- **Le statut et le soutien financier**
- **La situation familiale et les aléas de la vie**
- **Le niveau en oral, lecture et écriture de la personne**
- **Le nombre de places en formation et le type d'offre**
- **L'existence d'un réseau social en Belgique et de ressources personnelles, etc.**
- **Le marché de l'emploi**

Ces éléments sont des « combinatoires », autant de combinaisons possibles et non exhaustives qui nous permettent de comprendre le parcours des personnes et qui identifient l'un ou l'autre frein à la formation.

Si l'on prend les « déclics à la formation » par exemple, un divorce peut engager la personne dans un processus de formation alors qu'un autre individu sera soutenu par son compagnon/ sa compagne en amont et au cours du processus de formation. Ainsi, l'attitude des proches envers la formation est un élément qui freine ou qui favorise le parcours de la personne.

L'absence d'emploi encourage également la formation. En effet, l'apprenant qui a perdu son emploi doit faire face à un contexte dans lequel ses ressources qui étaient suffisantes avant ne le sont plus. C'est le cas des hommes qui, ne trouvant pas d'emplois - par manque de formation (ou plutôt, de certification)-, décident de se former. Le système les contraint alors à passer par la case « alphabétisation » avant d'avoir accès aux autres niveaux de formation.

Dans la majorité des parcours, le déclic à la formation est le résultat d'une rupture dans la trajectoire ou plutôt, d'une modification de situation (familiale, professionnelle, économique). Ainsi, le déclic à la formation est impulsé par le fait que ne pas savoir lire et écrire devient, pour la personne, un manque et un frein à la poursuite de son parcours dans un contexte donné.

Pourquoi le parcours ne peut-il pas être linéaire ? Parce que la linéarité n'est pas adaptée au réel.

Les biographies des apprenants/stagiaires ne sont pas des fils tendus partant d'un point A jusqu'à un point B. Les apprenants ne se racontent d'ailleurs pas dans ces termes. Il n'existe pas de linéarité, bien qu'il puisse y avoir cause à effet : perte d'emploi-formation.

Néanmoins, cette causalité est toujours à déterminer et à contextualiser (par exemple, état des lieux du marché du travail bruxellois). La formation se fait au grès des aléas de la vie, des choix personnels plus ou moins urgents des personnes qui souhaitent entrer en apprentissage ou qui le sont déjà, ainsi que des injonctions des travailleurs sociaux.

Difficile d'objectiver des parcours quand les choix des individus restent avant tout subjectifs. Si l'on peut comprendre les parcours, et les considérer, on ne peut prévoir au préalable les trajectoires de vie. On ne peut que prendre la photographie des parcours qui nous sont racontés. Prendre cette photographie, c'est aussi considérer la variété des contextes et des statuts par lesquels sont passés les apprenants (parcours professionnels, formations, statut de migrant, bénéficiant d'une aide financière ou non). Les apprenants/stagiaires ont des conduites individuelles au sein de ces contextes particuliers, et leurs choix sont en partie déterminés par une série de contingences auxquelles ils doivent répondre.

On observe toutefois deux « déterminismes sociaux », dans le contexte du marché du travail bruxellois actuel et de la formation, propres au public analphabète : le fait d'être davantage touché par la crise de l'emploi, et d'être moins représenté en formation (tout au moins en ISP) lorsque le niveau de français est faible.

Si les parcours ne sont pas prédictibles, une série de freins sont toutefois apparus qui peuvent faire l'objet d'une réflexion de la part du secteur de l'ISP en général.

Notons que cette étude a surtout mis en évidence les freins rencontrés par l'apprenant pour entrer en formation - et, parfois, pour s'y maintenir - et n'a que peu abordé les adjutants. Il ne s'agit pas d'un choix délibéré mais bien parce que ce sont les freins qui ressortaient davantage dans les discours tenus par les apprenants, les formateurs en alphabétisation, et les coordinateurs de centre. N'ayant pas choisi l'option d'aller voir dans chaque association comment les acteurs, dans la pratique, bricolent avec le dispositif pour trouver des solutions, et bien les adjutants et les bricolages n'apparaissent qu'en filigrane.

De plus, chaque frein n'a pu être analysé de façon détaillée. D'ailleurs, chacun des freins identifiés pourrait faire l'objet d'une étude à part entière. Le but de cette recherche - que nous qualifions d'exploratoire étant donné l'étendue des problématiques abordées - était de mettre en évidence les dysfonctionnements afin que les acteurs de terrain puissent s'en emparer et y réfléchir.

2. Les pistes envisagées

Voici les quelques pistes envisagées et qui pourraient faire l'objet d'une réflexion plus approfondie :

➤ **Rapprochement ISP-Alpha et monde du travail**

De nombreux apprenants ont émis le souhait de se former en lecture et en écriture tout en apprenant un métier. Le temps long de la formation, les rythmes d'apprentissage variant d'une personne à l'autre, et la volonté de contextualiser davantage l'apprentissage de la lecture et de l'écriture motive une réflexion qui rapprocherait l'ISP-Alpha du monde du travail. Il pourrait être intéressant de développer le compagnonnage au travail (dans la même langue) tout en encourageant la formation continuée dont l'apprentissage du français sur le temps de travail.

➤ **Reconnaître les compétences métiers initiales**

Si l'on regarde avec plus de détail les parcours des apprenants/stagiaires avant leur arrivée en Belgique (pour la grande majorité d'entre eux), la plupart ont des expériences de travail, et des compétences métiers qui ne sont absolument pas valorisées au sein du pays d'accueil. L'une des voies que nous pourrions creuser est la validation des compétences et de l'expérience professionnelle auprès des centres agréés pour le faire.

➤ **De l'importance des stages**

Dans le centre X, N., apprenante en ISP-Alpha, n'avait jamais entendu parler de « projet professionnel », alors que là où elle est (centre Y) « ils en parlent tout le temps », et elle a donc choisi un métier. Elle a eu l'occasion de faire un stage de deux semaines, et grâce à cela, elle sait ce qu'elle veut faire : la vente.

Le stage au sein d'une formation d'alphabétisation semble avoir un impact tout à fait positif sur la projection des apprenants au sein de leur éventuel futur métier.

Si le stage ne doit pas nécessairement se généraliser, le soutenir - lorsque les associations le souhaitent - est une voie qui ne doit pas être négligée.

Étant donné les commentaires enjoués des stagiaires ISP-Alpha ayant effectué un court stage à ce stade de leur parcours, ne pas soutenir et ne pas reconnaître cette démarche s'avère contre-productif.

➤ **Renforcer la formation qualifiante en y intégrant l'alphabétisation**

Comme nous l'avons mentionné dans cette étude, de nombreux apprenants souhaitent se former à un métier. Or, la maîtrise du français oral, écrit et lu est indispensable pour réussir les tests d'entrée en formation qualifiante. Les apprenants doivent alors nécessairement effectuer une formation d'alphabétisation avant d'espérer pouvoir un jour intégrer la formation qui les formera aux métiers qu'ils auront choisis. L'une des pistes proposées, afin d'ouvrir davantage les formations qualifiantes au public infra-scolarisé, est d'intégrer des séances de formation d'alphabétisation au cours de leur formation qualifiante. De plus, il serait bon de fixer un quota de places accessibles à des personnes infra-scolarisées pour leur permettre d'avoir accès aux formations qualifiantes.

➤ **Un accueil/orientation davantage centralisé(e) en ISP-Alpha**

La question de l'accueil et de l'orientation du public nécessiterait une réflexion approfondie. Cette étude a pointé une série de dysfonctionnements ayant trait à l'orientation du public.

Pour limiter le ballotage du public, ainsi que la multiplication des démarches, et des tests de positionnement, effectué(e)s par les (futurs) apprenants/stagiaires, une solution pourrait être de centraliser l'accueil/l'orientation du public. Encore faut-il en imaginer la faisabilité au vu des différences de mode opératoire des associations concernées.

➤ **Séances de sensibilisation auprès des acteurs relais**

La sensibilisation des acteurs relais aux spécificités du public analphabète s'avère fondamentale pour répondre aux problèmes soulevés dans la partie consacrée à l'orientation du public. Ces acteurs ont une influence directe sur le parcours de formation des personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Une meilleure cohérence de l'offre complétée par une communication accrue de cette offre auprès des travailleurs pourrait améliorer la situation. Il s'agirait également de sensibiliser les opérateurs ISP-Alpha aux réalités vécues par les opérateurs de formation ISP (hors alphabétisation). En effet, il serait judicieux que les opérateurs ISP-Alpha ait une idée plus précise des situations vécues par les opérateurs de formation ISP hors alphabétisation, afin de tordre le cou à certaines idées reçues qui ne correspondent pas nécessairement à la réalité.

➤ **Services de garde pour enfants en bas âge**

Nous avons fait le constat - à plusieurs reprises dans ce rapport - que ce sont davantage les femmes qui pâtissent du manque de places en crèche ou en garderie. En effet, la garde des enfants se pose principalement aux femmes. Travailler à l'ouverture de crèches ou de places en crèches réservées aux personnes infra-qualifiées désireuses de reprendre une formation doit aussi être un axe de recherche afin de surmonter l'obstacle qu'est l'écartement des mères de jeunes enfants qui n'ont pas de solution de garde avant leur inscription dans un centre de formation.

➤ **Lexique des niveaux annoncés**

S'il s'agit parfois d'une question de nomenclature, et bien que la plupart des associations s'alignent sur le référentiel⁸⁸ édité par Lire et Ecrire Bruxelles, il ne serait pas inutile de mettre en place un « lexique » des niveaux annoncés décrivant plus en détail les niveaux « réels ».

➤ **Etude longitudinale**

Si le besoin est la formation qualifiante, pour se former à un métier, rares sont ceux qui d'un alpha trois (par exemple) passent directement en formation de base ou en formation qualifiante. Il serait intéressant de réaliser une étude de type longitudinale - sur 10 ans - à l'image des parcours de formation que nous avons reconstitués. Ceci nous permettrait d'évaluer plus finement le nombre d'années moyen pour qu'un apprenant/stagiaire entre en formation qualifiante (au départ d'un parcours d'alphabétisation) et ensuite se stabilise à l'emploi.

Enfin, nous tenons à préciser qu'il ne s'agit pas d'une recherche « pack solutions clés en mains », mais il revient bien aux acteurs de terrain ainsi qu'aux politiques de tirer parti de certains éléments mis en évidence dans cette étude. Cette dernière est donc davantage un outil pour l'action. En d'autres mots, elle invite les différents acteurs (de terrain, institutionnels, etc.) à se mettre autour de la table afin de s'emparer des questions soulevées et des constats établis.

⁸⁸ *Référentiel de compétences et test de positionnement pour l'alphabétisation* édité par Lire et Ecrire Bruxelles.

BIBLIOGRAPHIE

ALHEIT Peter et DAUSIER Bettina,

2005, Processus de formation et apprentissage tout au long de la vie. *L'orientation scolaire et professionnelle* 34 (1) : 57-83.

BELL Daniel,

1974, *The coming of the Post-Industrial Society*. Londres : Heinemann.

BAERT Stijn (et al.),

2013, Jonas plutôt que Okan ? Discrimination ethnique à l'égard des jeunes diplômés en Flandre. *Regards économiques (Louvain-La-Neuve)* (104) : 1- 10.

BASTIJNS Catherine,

2013, Le passif de l'Etat actif, vu à travers la politique d'activation des chômeurs. http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/images/documents/pdf/analyses2013/1303_etude_passif_etat_actif.pdf

BOURDIEU Pierre,

1993, *La Misère du monde*. Paris : Éditions du Seuil.

BRUNO Isabelle,

2008, La stratégie de Lisbonne : une révolution silencieuse. *Savoir/Agir* 3 (5) : 143-152.

CASTEL Robert,

2009, *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*. Paris : Éditions du Seuil.

2007, Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire. In PAUGAM Serge (ed.), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, p. 416-433. Paris : PUF.

CONTER Bernard,

2005, Agence locale pour l'emploi et titres-services. Entre développement de services et activation. In CASSIERS Isabelle, POCHET Philippe, VIELLE Pascale (eds.), *L'Etat social actif. Vers un changement de paradigme*, p.257-275. Bruxelles : P.I.E/Peter Lang.

CORNIQUET Claire et JOSEPH Magali,

2014, Un parcours d'accueil pour les primoarrivants à Bruxelles : Analyse du décret et de son contexte. *Journal de l'alpha* (193) : p. 90-105.

CRAWFORD Matthew,

2009, *Eloge du carburateur. Essai sur le sens et la valeur du travail*. Paris : La découverte.

CUSSO Roser,

2008, Quand la Commission européenne promeut la société de la connaissance. *Mots. Les langages de la politique* [En ligne], 88 | 2008, mis en ligne le 01 novembre 2010, consulté le 14 novembre 2013. URL : <http://mots.revues.org/14263>

ENGLERT Marion,

2013, *Analyse des déterminants du chômage urbain et politique de rééquilibrage entre l'offre et la demande de travail en Région de Bruxelles-Capitale*. Dulbea document de travail N° 13-03. RS RESEARCH SERIES.

ENGLERT Marion et PLASMAN Robert,

2011, *Le chômage à Bruxelles : Quelles spécificités par rapport au chômage urbain en Europe ?*. Dulbea document de travail N°11-14.RS RESEARCH SERIES.

GODENIR Anne et STORME Aurélie,

2013, ESA : de la théorie à l'expérience de vie. *Journal de l'Alpha* (189) : 25-43

GORZ André,

1988 *Métamorphoses du travail : Quête de sens. Critique de la raison économique*. Paris : Editions Galilée.

JOSEPH Magali et VALCKENAERS Lise,

2013, Contexte sociopolitique de l'Etat social actif (ESA). *Journal de l'Alpha* (189) : 13-25.

KINET Véronique,

2012, *La problématisation par les travailleurs de l'ISP du contrôle des sans-emplois dans la logique d'Etat Social actif. Analyse par les économies de la grandeur*. Mémoire de fin d'études présenté en vue de l'obtention du diplôme de master en politique économique et sociale, UCL (ressource virtuelle).

LAVAL Christian,

2010, Le paradigme européen de la connaissance. <http://www.skolo.org/spip.php?article1233>.

LEBRUN Michael,

2009, Bilan mitigé de l'activation du comportement de recherche d'emploi. *Pyramides* 2 (18) : p.209-234.

MEDA Dominique,

1995, *Le travail, une valeur en voie de disparition*. Paris : Editions Alto-Aubier.

MAILHOT Josée,

2007, Trouver un travail en Belgique pour une personne analphabète. Mythe ou réalité ? *Journal de l'Alpha* (161) : 10-20.

MARTENS (et al.),

2004, *Discrimination des étrangers et des personnes d'origine étrangère sur le marché du travail de la Région de Bruxelles-Capitale*. Rapport final, ULB-KUL.

MATAGNE Geoffroy,

2001, De l'« Etat Social Actif », à la politique belge de l'emploi. *Courrier hebdomadaire du CRISP* 32-33 (1737-1738) : 5-79.

PAPINOT Christian,

2013, Erreurs, biais, perturbations de l'observateur et autres « mauvais génies » des sciences sociales. *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Pourquoi parle-t-on de sérendipité aujourd'hui ?

PERRILLEUX Thomas,

2005, Se rendre désirable. L'employabilité dans l'Etat social actif et l'idéologie managériale. In CASSIERS Isabelle, POCHEP Philippe, VIELLE Pascale (eds.), *L'Etat social actif. Vers un changement de paradigme*, p.301-322. Bruxelles : P.I.E/Peter Lang.

PETIT Pascal,

1988, Tertiariation, croissance et emploi : quelles nouvelles logiques ? *Revue d'économie industrielle* 43 (1) : 164 – 178.

POLESE Mario,

1988, La transformation des économies urbaines : tertiarisation, délocalisation et croissance économique. *Cahiers de recherche sociologique*, vol. 6, 2 (11) : 13-25.

SENETT Richard,

2010, *Ce que sait la main. La culture de l'artisanat*. Paris : Albin Michel.

SCHWINT Didier,

2005, La routine dans le travail de l'artisan ». *Ethnologie française* 35 (3) : 521-529.

STERCQ Catherine,

1994, *Alphabétisation et insertion socioprofessionnelle*. Bruxelles : De Boeck Université.

TROTTIER Claude,

2001, La sociologie de l'éducation et l'insertion professionnelle des jeunes. *Education et sociétés* 1 (1) : 5-22.

ANNEXES

PARCOURS DE FEMMES EN FORMATION ISP-ALPHA

- S. 26 ans

Avant la Belgique

Pays d'origine

S. est née au Maroc

Parcours scolaire

Elle est allée à l'école jusqu'en cinquième primaire. Elle a stoppé l'école suite à des violences de son professeur. « C'était l'école arabe mais à partir de la troisième primaire, on a eu des cours en français. »

Parcours professionnel

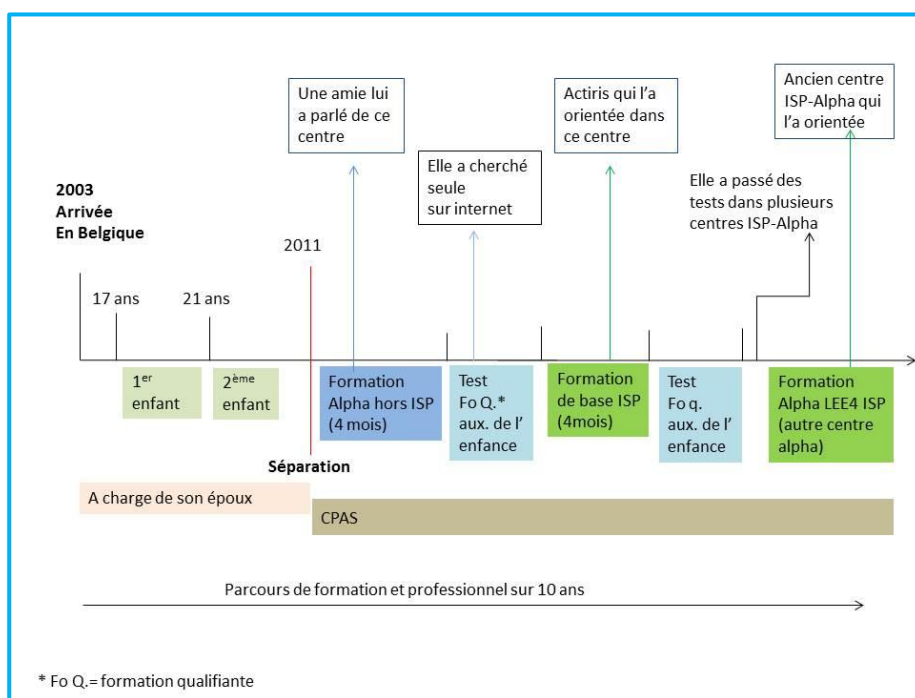
Elle n'a jamais travaillé au Maroc.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

S. est arrivée en Belgique à l'âge de 16 ans, par regroupement familial (son mari est belge, d'origine marocaine).

Parcours de formation et professionnel



Durant son mariage, elle sortait peu. Elle n'y était pas autorisée. S. souhaitait faire une formation d'alphabétisation mais son mari s'y opposait.

Elle évoque cette période de sa vie comme un « enfermement » personnel et social. Elle explique qu'elle voulait connaître le monde, sortir mais que son mari n'était pas d'accord. « *J'avais pas le choix* », nous dit-elle. « *Il voyait pas le sens que je travaille. Pour une femme, c'est à la maison. Après 8 ans de mariage, il m'a mis dehors, et je suis partie pour un centre de femmes battues. Il me frappait.* » C'est ce centre qui l'a aidée à faire les démarches auprès du CPAS, à trouver un appartement.

➤ **Déclic à la formation : Rupture = émancipation ?**

Chez S., la séparation provoque un déclic. Une mise en marche, en quelque sorte. « *Je commence enfin à découvrir la Belgique. Je veux être autonome, et pas toujours rester à la maison. J'ai pris mon destin en mains, c'est moi qui décide. Il faut. Pour moi, travailler c'est normal. Je suis une femme seule, j'ai pas le choix. Je dois m'occuper de mes enfants.* »

Alors qu'elle subissait une situation qui l'empêchait de s'émanciper, elle dit maintenant avoir pris son destin en mains, bien qu'elle doive répondre à certaines contraintes et obligations.

➤ **Maîtrise de son parcours**

« *Je me suis présentée en formation qualifiante mais j'ai été refusée parce que le niveau de français n'était pas bon. J'ai donc fait quatre mois en formation de base 1 dans le centre X (ISP) puis j'ai refait un test pour la formation qualifiante, que j'ai encore raté et je suis venue ici. J'ai voulu retourner au centre X mais y avait pas d'autres niveaux donc je suis venue ici parce que là, je suis en alpha quatre, parce que j'avais pas, ici, le niveau suffisant pour aller en formation de base 1. C'est le centre X qui m'a parlé du centre Y (ISP).* »

Elle a également passé des tests dans d'autres centres ISP-Alpha parce qu'elle savait qu'il y avait peu de places. Sélectionnée dans le centre Z (ISP), elle a préféré le centre Y parce qu'il était plus proche de chez elle.

➤ **Orientation**

C'est Actiris qui lui avait parlé de l'opérateur X. C'est aussi Actiris qui l'a conseillée de tenter sa chance auprès de plusieurs opérateurs de formation, parce que le nombre de places est limité.

Avant de passer le test pour la formation qualifiante, elle était dans un centre de formation hors ISP-Alpha. Elle n'était pas satisfaite du nombre d'heures, et souhaitait se réorienter vers une formation plus intensive. C'est une connaissance qui lui a parlé de l'association X, une dame qui a son fils dans la même école que le sien.

➤ **Projection**

Elle souhaite faire une formation qualifiante en auxiliaire de l'enfance. Elle justifie son choix par le fait qu'elle aime les enfants. « *On m'a conseillé de faire ça, je suis quelqu'un qui bouge et moi aussi j'aime bien. Et comme j'ai jamais travaillé, c'est bien j'ai une expérience.* »

Elle se définit en fonction de ce qu'elle pense avoir comme compétences : s'occuper d'enfants puisqu'elle est déjà maman.

Elle s'est approprié le choix de faire quelque chose conseillé par autrui. Néanmoins, elle précise : « *Il y avait aussi cuisine ou quoi mais moi je voulais faire auxiliaire de l'enfance.* »

Pour le test de formation qualifiante, elle a cherché elle-même sur internet pour trouver l'opérateur K. Elle a fait la séance info et a passé les tests qu'elle n'a malheureusement pas réussis.

Elle est consciente du « jeu » dans lequel elle est : *« Ce qui est dur pour moi, je lis mais y a des choses que je ne comprends pas. Répondre à des questions, sans fautes, c'est dur. On est 40 à passer le test, et ils n'en prennent que 16 donc ils prennent les gens bons en orthographe. »*

➤ **La langue**

Sa langue maternelle est l'arabe mais elle parle très bien le français. Elle l'a appris en Belgique auprès de son époux avec qui elle a eu deux enfants.

- **J. 30 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née à Anvers, mais elle a grandi au Mali (nationalité malienne).

Parcours scolaire

Elle a suivi le lycée pendant un an lorsqu'elle était au Mali, mais elle a eu des difficultés familiales qui l'ont amenée à stopper l'école. Elle a appris « un peu » à lire et à écrire. *« Avant, je lisais bien et j'écrivais bien aussi. Maintenant, j'ai des problèmes d'orthographe. J'hésite beaucoup. Je connais mais je suis pas sûre de moi. Même pour écrire mon prénom, j'hésite. Je suis là pour réveiller le français. En Afrique, le français c'est juste à l'école. J'osais pas parler le français, même en Belgique. Même en famille je parlais toujours le bambara. Je ne parlais pas le français avec la famille parce que je suis fort timide. »*

Parcours professionnel

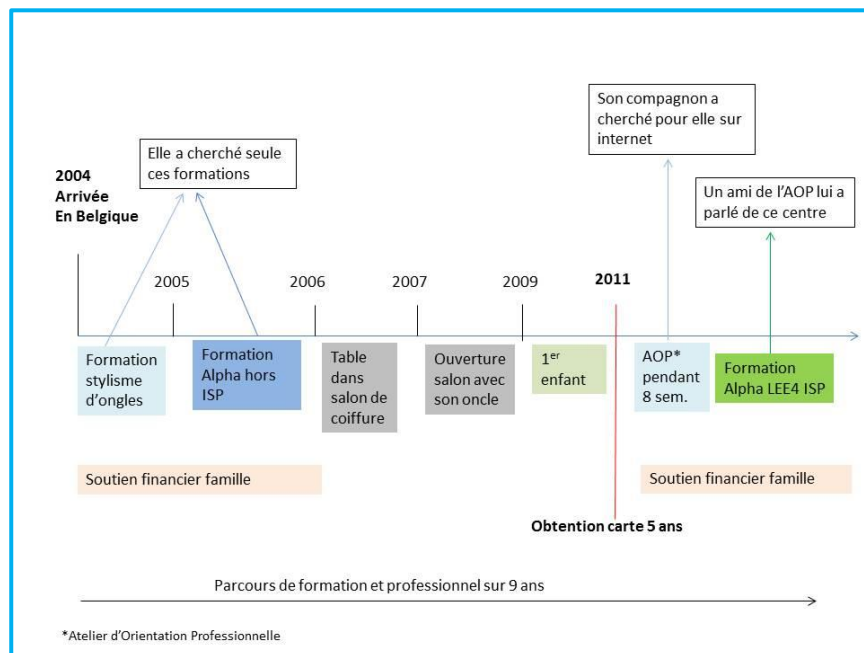
Au Mali, elle travaillait avec son oncle. Elle l'aidait à vendre des tissus, après l'école. Elle faisait aussi du petit commerce. Elle trouvait des clients, et prenait des commissions pour les ventes de voiture notamment.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est revenue en Belgique à l'âge de 21 ans, par la voie d'un visa touriste.

Parcours de formation et professionnel



Sa mère étant malade, J. a été élevée par sa grand-mère paternelle. La maladie de sa mère a commencé lorsqu'elles étaient en Belgique, puis les médecins leur ont conseillé de l'amener au Mali et de voir un médecin traditionnel. Son père est resté en Belgique. C'est parce que sa grand-mère ne voulait pas que J. quitte le Mali qu'elle est arrivée vers l'âge de 21 ans.

➤ **Statut : difficultés d'obtenir un permis de séjour**

Au départ, J. voulait récupérer ses papiers belges et retourner en Afrique. Elle est née à Anvers mais elle a grandi au Mali. Elle a la nationalité malienne. Son père est belge et vit en Belgique. Lorsqu'elle est revenue en Belgique, elle avait 21 ans. Son père a souhaité faire valoir le droit au regroupement familial mais ça n'a pas fonctionné (flou). Désormais, elle a une carte de séjour de 5 ans. Avant cela, elle n'avait pas d'autorisation de séjour. Le gros problème, selon J., ce sont les papiers. *« En Belgique, c'est ça qui m'a bloqué. J'ai perdu du temps. Si j'avais eu les papiers ! Et c'est pour ça que j'ai rien fait durant 8 ans. Maintenant, j'ai la carte permis de cinq ans, depuis un an et demi et je peux suivre des formations. »*

➤ **Formation**

A 21 ans, en Belgique, elle a souhaité faire une formation en stylisme d'ongles qui durait un an. Elle n'avait pas besoin de savoir lire et écrire pour suivre cette formation. Ensuite, elle a fait une formation en français, dans la commune d'Etterbeek. Au départ, le centre ne savait pas qu'elle n'avait pas d'autorisation de séjour, mais le professeur a eu de l'empathie pour elle et l'a aidée. *« Le jour où ils m'ont demandé ma carte d'identité, et que je n'en avais pas, ils m'ont dit que normalement, ils ne pouvaient pas m'accepter mais ils m'ont finalement laissé quand même. »* La formation abordait le français oral, l'écriture, et la lecture.

➤ **Travail : abus, perte de confiance**

Durant un an, elle a loué une table de salon de coiffure, après avoir terminé sa formation stylisme d'ongles. Elle a ensuite ouvert son propre salon, avec son oncle. *« Ca s'est mal passé. Je n'avais pas de papiers et tout était à son nom. Il m'utilisait. Il payait pas les factures. Finalement, j'ai su qu'il mettait pas l'argent à la banque et finalement, un jour, il a vendu le salon sans rien me dire. On a tenu le salon pendant un an et demi. »*

Suite à cela, elle s'est sentie mal, isolée et ne faisait plus confiance aux gens. Cette période fut particulièrement difficile pour elle. Elle avait peur de tout devoir reprendre à zéro.

Une rencontre l'a sortie de cette mauvaise passe. Ça l'a stabilisée. Elle est tombée enceinte, et son ami ne souhaitait pas qu'elle travaille. Durant sa grossesse et neuf mois après la naissance, elle est restée à la maison. Ensuite, elle s'est décidée à faire l'AOP (Atelier d'Orientation Professionnelle). Ça l'a beaucoup aidée, notamment pour parler en public. *« Je ne regardais pas les gens en face avant. J'avais du mal à m'exprimer. On m'a appris à dire ce que je pense. On était 12. Au début, c'était pas facile. Ça a duré 8 semaines. Tous les jours on apportait quelque chose de nous, on disait ce qu'on aimait, ce qu'on aimait pas. C'était pas facile au début mais avec le temps, on n'arrivait plus à m'arrêter de parler ! Je suis quelqu'un de réservé, et ça m'a beaucoup aidé ! »* Sous sa demande, c'est son ami qui a fait des recherches sur internet et qui lui a renseigné cette formation. Son mari est allé à l'école, il a une situation professionnelle stable et l'encourage à se former.

C'est un ami, avec qui elle a fait l'AOP, qui lui a parlé du centre de formation P. Elle a d'abord eu un entretien avec l'accueillant du centre qui lui a demandé pourquoi elle souhaitait suivre une formation en alphabétisation.

« Je devais prouver, me vendre, mais moi je ne sais pas faire ça. J'avais pas le profil professionnel. Moi, je voulais juste venir pour apprendre à lire et à écrire. Et j'ai été soutenue par S. (une formatrice de l'association P). Je voulais passer mon jury central et eux m'ont dit qu'ils ne préparaient pas à ça. Maintenant, je suis en doute. Même si je passe mon jury central, qu'est-ce que je vais faire avec ça ? Avant, avoir mon diplôme, ça me tenait vraiment à cœur, mais maintenant je me dis, j'ai mon diplôme et quoi ? Je peux avoir un boulot sans diplôme. »

La formation que suit J. la prépare, selon elle, à trouver du travail parce qu'il faut être ponctuel, et une fois par semaine, il y a un entretien avec l'accueillant avec qui les stagiaires apprennent à bien s'exprimer, et à rédiger un CV.

➤ **Manque de confiance en elle**

« J'ai raté plein d'occasions de travail à cause du français. C'est moi-même qui refusais. J'avais un ami qui vendait des voitures chez Audi. Il m'avait dit de venir travailler comme hôtesse mais j'ai refusé. »

Lorsqu'elle était avec les amis de son ex-compagnon, J. ne comprenait pas les conversations. « Ce qui me gêne, c'est que je n'ai pas le même niveau qu'eux. J'ai pas le même niveau d'études. Je comprends pas. Ils essaient de t'expliquer leur boulot, ce qu'ils font et je comprends pas. Et parfois, ils parlent de trucs d'ordinateur et je comprends pas. »

➤ **Autonomie financière**

Elle ne touche ni aide sociale du CPAS ni allocations de chômage. C'est sa famille et son compagnon qui l'aident, mais elle souhaite être indépendante financièrement. « Pour mon copain, je dois pas travailler. Il gagne bien sa vie, mais ça m'embête. Ça me gêne que ça soit que lui qui travaille. Je me sens nulle. Je sens qu'y a rien qui bouge. J'ai envie d'être autonome. Si je m'habitue et qu'il est plus là, comment je vais faire ? Même pour ma fille. J'ai envie de faire quelque chose où je serai fière de moi. J'ai jamais été salariée. J'ai fait quelques stages dans un magasin de bijoux, envoyée par l'AOP. Sinon, je faisais du commerce de voitures. J'achète ici pour envoyer là-bas. J'ai toujours travaillé pour moi. C'était mon argent de poche, en tout cas c'est pas suffisant pour vivre de manière indépendante le commerce comme ça. »

➤ **Projections**

Après sa formation d'alphabétisation, elle souhaiterait faire une formation en gestion. Elle aimerait ouvrir un magasin de vêtements.

Elle n'a pas confiance en elle pour les études mais elle a confiance en elle pour la vente parce qu'elle a déjà de l'expérience. Bien qu'elle soit timide, une fois qu'elle se lance, c'est parti. Elle observe beaucoup avant de se jeter à l'eau.

Néanmoins, avec la crise, elle sait que c'est difficile alors elle est dans le doute. Elle hésite. Elle voulait apprendre à faire ses propres bijoux. Mais, c'est difficile de trouver un travail dans le secteur. Toutefois, sa formatrice l'encourage parce qu'elle a une amie qui arrive à en vivre. Elle sait que la formation dure trois ans mais qu'après un an elle pourrait déjà travailler. Son objectif c'est de terminer alpha 4, d'enchaîner avec une formation de base et ensuite faire une formation en bijouterie.

- **O. 32 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née en Guinée.

Parcours scolaire

O. a fait environ cinq années de primaire. Elle a commencé vers l'âge de 10 jusqu'à ses 15 ans. Elle a appris l'alphabet, à écrire son nom, son prénom, à parler un peu aussi, mais pas beaucoup (c'est elle qui estime le « pas beaucoup »). Elle a dû arrêter l'école parce que ses parents ne pouvaient plus assurer financièrement. Ils l'ont alors envoyé dans un atelier de couture. Elle a suivi deux années dans l'atelier, et avant d'avoir son certificat, elle s'est mariée. Elle a ensuite eu ses enfants.

« C'est pas moi qui voulais. J'ai arrêté (l'école) parce que je ne sais pas, à ce moment-là, je suis petite. »

Parcours professionnel

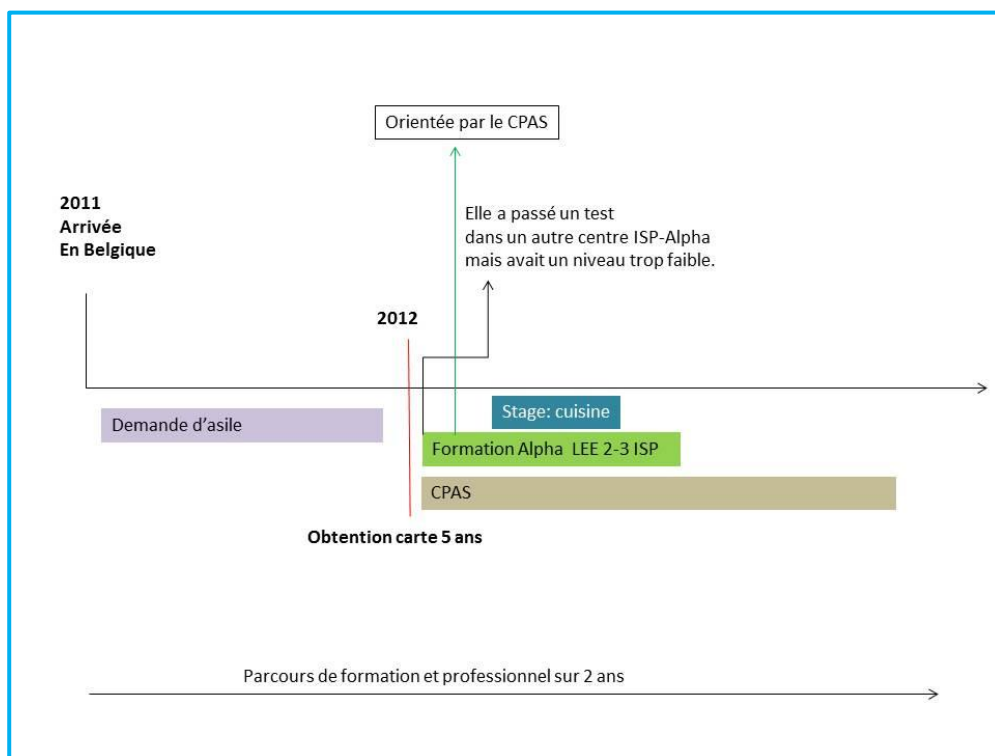
Elle n'a jamais travaillé.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique suite à des problèmes familiaux. Elle a donc quitté la Guinée.

Parcours professionnel et de formation



O. a été emmenée à l'office des étrangers par son passeur. Ensuite, « (...) *on m'a emmené dans un centre, en Flandre. J'ai resté là-bas, jusqu'à ce qu'on m'a convoqué pour venir parler de mon histoire : pourquoi je suis venue, quels problèmes j'avais là-bas (en Guinée) ».*

➤ **Opérateurs de formation.**

C'est l'assistante sociale qui lui a indiqué différents centres de formation. Elle a d'abord passé un test chez l'opérateur Q mais il n'y avait pas son niveau. « *On m'a orienté ici (opérateur T), et on m'a pris en alpha deux.* » Elle n'a pas passé de test dans d'autres centres même si on lui en avait renseigné un certain nombre. Elle a passé le test au centre de formation T parce que chez d'autres opérateurs de formation, les inscriptions étaient déjà terminées ou alors elles n'avaient pas encore eues lieu. De plus, le centre de formation T est l'opérateur ISP-Alpha le plus proche de chez elle.

➤ **Orientation**

C'est O. qui a souhaité suivre une formation. « *Moi, je veux étudier. J'ai demandé d'abord de faire l'informatique, ça c'est mon rêve depuis que je suis petite. Après, j'ai demandé, j'ai dit je vais faire l'ordinateur, après elle (son assistante sociale) a dit, si je sais pas très bien lire et écrire, ça va pas aller. Alors elle m'a dit de partir d'abord suivre le cours pour mieux parler et mieux écrire, après je vais faire le cours d'informatique.* » C'est son assistante sociale qui lui a renseigné l'opérateur de formation T.

➤ **Projection**

« *Mon rêve, c'est de faire la vente et l'accueil.* »

Néanmoins, sa situation familiale compromet quelque peu son projet. Elle a deux enfants en bas âge et pour l'organisation, ça n'est pas facile. Les crèches et les garderies ferment vers 17h30 et elle n'a personne pour veiller sur ses enfants après cette heure.

Ce sont l'accueillant et le formateur de l'opérateur de formation T qui lui ont indiqué ces difficultés. Désormais, elle souhaite s'orienter vers la restauration. Elle a d'ailleurs déjà fait un stage de deux semaines dans un restaurant, au cours de sa formation d'alphabétisation. « *Je regarde comment on prépare, comment on fait tout. J'ai fait toutes les tâches, un peu un peu.* » Grâce au stage, elle a appris beaucoup et c'est un métier qui pourrait lui plaire. « *J'aime faire ça en attendant, parce que c'est ça qui va aller avec mon organisation familiale, parce que là je pourrais travailler de 8h jusque 16h. Parce que les garderies ferment à 17h. Là, peut-être avec mon organisation ça va aller, jusqu'à mes enfants sont grandis, là ils savent partir seuls à l'école et revenir.* »

➤ **Apprendre à lire et écrire pour ...**

« *Maintenant, je dois faire des études. Parce qu'avant je connaissais pas parler bien comme ça le français, je sais pas écrire très bien, c'est pour ça que je suis venue ici maintenant au centre X, pour connaître lire et écrire. Parler mieux, parce qu'ici si tu sais pas parler le français, tu sais pas avoir de travail. Parce qu'ici, tu peux pas rester sans travail.* »

➤ **Apport de la formation**

« *C'est la formation qui m'a aidé pour comprendre mon téléphone, parce que c'est écrit en français. Si je sais pas lire, comment je vais manipuler le téléphone ? (...) Comment parler français ?*

Avant si je vois quelqu'un parler le français, même si je comprends, même si tu parles, je comprends mais je sais pas répondre mais maintenant je sais répondre et parler. »

➤ **Importance du diplôme**

C'est important pour O. d'obtenir un diplôme, parce que selon elle, sans diplôme elle ne pourra pas travailler. Le diplôme montre quelle « *sait faire ça* ». « *Si je vais chercher du travail, c'est important pour les autres. Moi je sais faire, même si j'ai pas de papiers, je sais faire. Mais, si j'ai pas de papiers, je vais pas gagner de travail.* »

- **N. 19 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née en Afghanistan.

Parcours scolaire

Elle n'a pas été scolarisée en Afghanistan.

Parcours professionnel

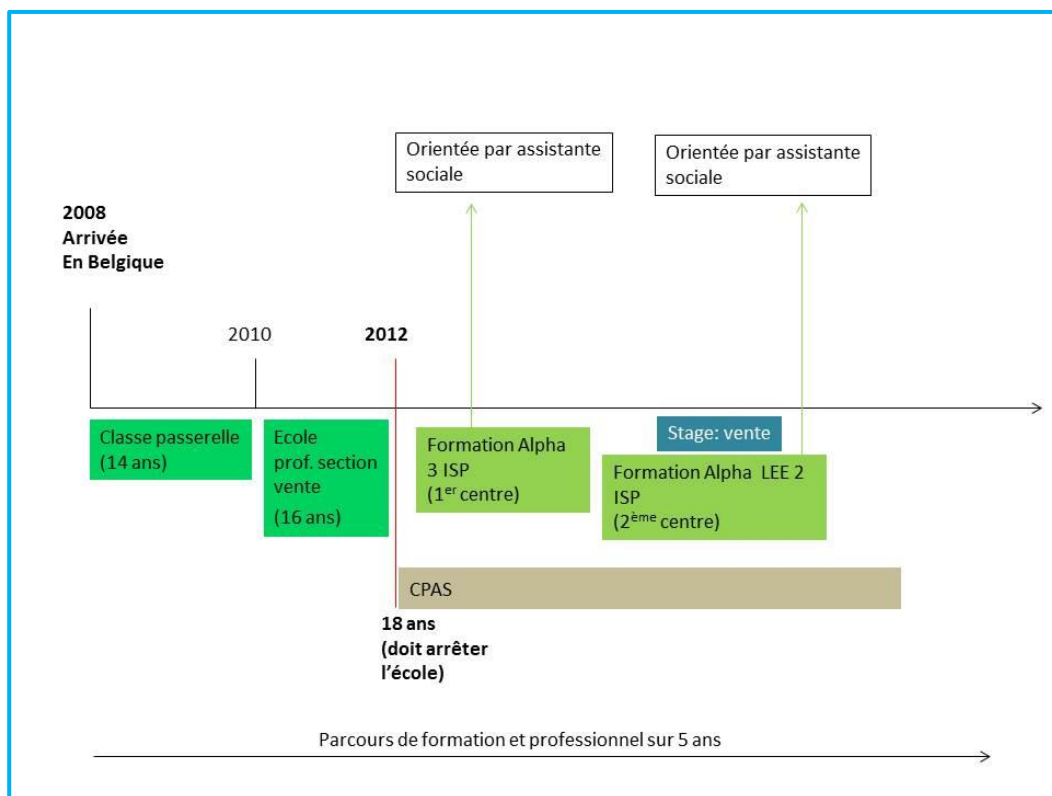
Elle n'a jamais travaillé en Afghanistan.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle avait 14 ans lorsqu'elle est arrivée en Belgique. N. et toute sa famille ont fui l'Afghanistan.

Parcours professionnel et de formation



➤ **Scolarité et formation : tension dans l'orientation**

Lorsqu'elle est arrivée en Belgique vers l'âge de 14 ans, N. a été scolarisée : d'abord dans une classe passerelle, ensuite dans l'enseignement professionnel. Elle a cependant arrêté l'école lorsqu'elle a eu 18 ans, en janvier 2012.

C'est, à la base, son assistante sociale qui lui a dit de sortir de l'école et de trouver une formation. L'école s'est mobilisée, à envoyer des courriers au CPAS mais ce dernier (tout au moins l'assistante sociale) a refusé. On ne lui a pas donné d'explications mais, dit-elle, « (...) *si tu continues avec l'école, on t'aide pas avec l'argent, et tu as besoin d'argent pour les vêtements, pour manger. Tout le monde a besoin d'argent non ? (...) J'ai respecté mon assistante sociale, j'aime pas me disputer avec les gens. C'est quelque chose que j'ai dans mon cœur. Donc j'ai respecté et j'ai dit ça va, je sors de l'école. Je n'ai pas eu le choix. Je regrette parce que j'étudie beaucoup quand je suis à l'école. J'adore étudier, pour arriver à quelque chose. Si elle m'avait pas dit arrête, moi j'allais continuer l'école* ». Elle nous expliquera plus tard qu'elle pensait que si elle ne faisait pas la formation en alphabétisation, le CPAS ne lui donnerait pas d'aide sociale. « *C'est eux (le CPAS) qui me disent. Tu fais ça, tu fais ça. Et moi je fais, parce que j'ai peur de perdre le CPAS. C'est mon assistante sociale qui pousse.* »

Elle a alors entamé une formation d'alphabétisation chez l'opérateur B (ISP-Alpha), de février à juin. C'est son assistante sociale qui l'a orientée vers cet opérateur. « *Elle m'a donné des adresses pour chercher la formation.* » N. a eu la chance d'avoir une place directement dans cette association. Mais son assistante sociale lui a dit qu'elle ne pouvait pas rester plus d'un an dans le premier centre (B), donc elle a cherché ailleurs et a trouvé chez l'opérateur W (ISP-Alpha). Elle doit quitter à nouveau ce centre de formation (W) pour aller vers un autre opérateur de formation ISP-Alpha, le même que la première fois (B) mais à un niveau plus élevé. Son assistante sociale lui dit « (...) *qu'il faut avancer et ne pas rester plus d'un an et faire une formation de base au centre B* ». Elle veut faire une formation de vente mais avant ça, elle souhaiterait faire une formation de base pour améliorer son niveau de français.

➤ **De l'importance du stage**

Chez l'opérateur B, elle n'avait jamais entendu parler de « projet professionnel », alors que là où elle est (opérateur W) « (...) *ils en parlent tout le temps* », et elle a donc choisi un métier. Elle a eu l'occasion de faire un stage de deux semaines, et grâce à cela, elle sait ce qu'elle veut faire : la vente.

Lors de son stage en vente, son patron lui a demandé d'enlever son foulard, ce qu'elle a fait. « *J'étais toujours ponctuelle et très calme. Je respecte. Je ne dis pas non. Si le patron me dit que je ne peux pas mettre le foulard, j'accepte.* »

➤ **Illisibilité**

Au cours de l'entretien, elle nous montrera une feuille manuscrite de son assistante sociale qui lui a noté différentes adresses de centres de formations, et des numéros de téléphone. Même en faisant un effort, la lettre est illisible. Nous demandons ensuite à N. de nous lire un petit texte qui se trouve juste derrière elle, en imprimé : elle n'a pas de difficultés à le lire et comprend la phrase.

- **Leo. 48 ans**

Avant le Belgique

Parcours scolaire

Leo. a fait deux années de primaire au Bénin. Elle n'a pas continué l'école parce que ses parents n'en avaient pas les moyens. Elle a ensuite été apprentie dans un atelier de couture.

Parcours professionnel

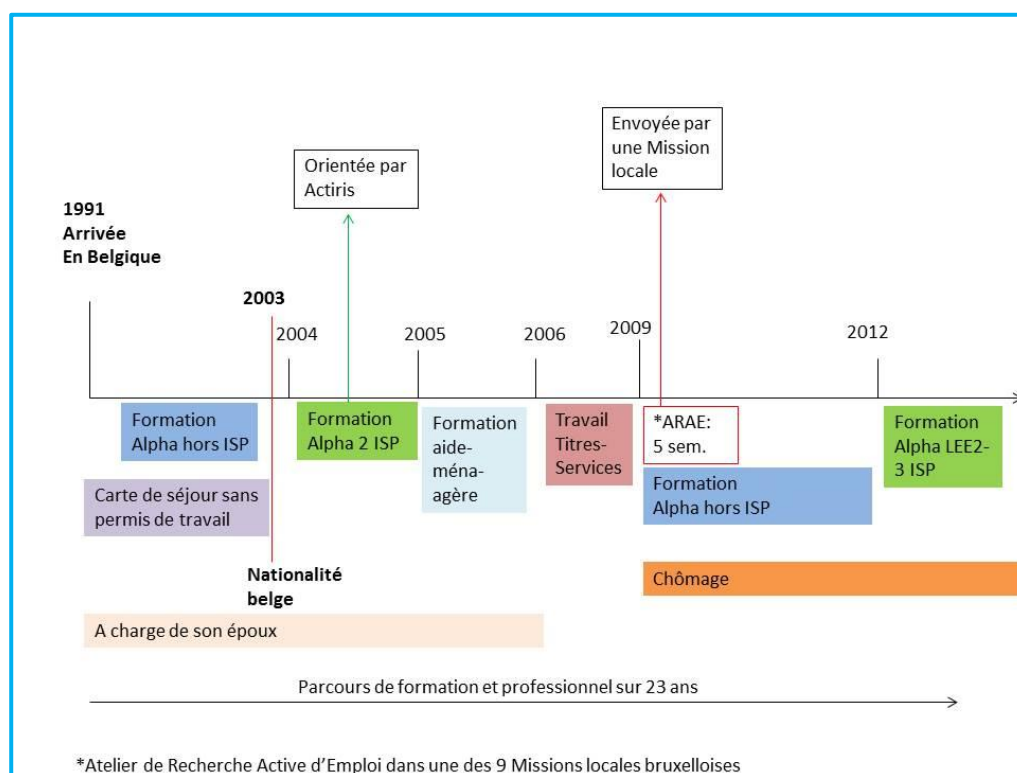
Une fois qu'elle a eu son certificat, elle a ouvert son propre atelier, et au fil des ans, elle a formé trois apprenties. Elle est restée indépendante au Bénin durant 7 ans.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée à 27 ans par le regroupement familial (son époux travaillait pour l'ambassade béninoise de Bruxelles). Au départ, elle a eu un permis de séjour mais pas de permis de travail.

Parcours professionnel et de formation



« Atelier couture, chez nous, juste si tu sais compter 1 2 3, pour mesurer la personne, là c'est parti. Il faut savoir mesurer la personne, c'est pas compliqué comme ici quoi. Ici, il faut connaître les maths, pour savoir les coupes, tout ça, mais chez nous non. Si tu sais compter 1 2 3 et savoir mesurer la personne, c'est fini. Notre couture c'est le cerveau. Ici, ils utilisent beaucoup de patrons, alors que nous on n'utilise pas de patron. Tu mesures la personne et c'est tout. Donc c'est la mesure de la personne que tu regardes pour pouvoir couper le tissu, le patron - donc notre couture - c'est le cerveau. Tu apprends les modèles dans ta tête, on te montre le modèle seulement et toi tu réfléchis comment tu vas faire. »

Leo. a appris son métier de couturière au Bénin. Elle a d'ailleurs obtenu un certificat béninois attestant de ses compétences.

Elle n'a pas montré son certificat à la commune dans laquelle elle est régulièrement inscrite en Belgique. Elle présume, sans l'avoir expérimenté, que son certificat ne sera pas reconnu en Belgique.

Ce n'était pas un choix de venir en Belgique. Elle nous a d'ailleurs dit : « *Quand je viens ici je n'ai même pas envie, parce que je suis patronne là-bas, on me respecte. Quand je viens à l'atelier, je coupe seulement et ce sont les apprenties qui font le reste mais je suis arrivée à cause de mon mari.* »

➤ **Statut : pas de permis de travail**

En arrivant en Belgique, son principal frein fut le fait de ne pas avoir de papiers l'autorisant à travailler sur le territoire (c'était en 1991). Elle a eu un sentiment de blocage, de vivre une situation qu'elle ne maîtrisait pas. Elle a subi doublement : le fait de changer de pays alors que ça n'était pas son choix, et le fait de ne plus être autorisée à avoir une activité indépendante ou tout au moins rémunérée. Elle répètera plusieurs fois le terme « bloquée » (3 fois) et « enfermée » (2 fois), comme coupée de son parcours et privée de son pouvoir de décision.

➤ **Formation**

C'est lorsqu'elle a eu des papiers, en l'occurrence la nationalité belge, qu'elle a entamé ses démarches.

Elle s'est directement inscrite chez Actiris, elle s'est renseignée et a pris contact avec un opérateur de formation ISP-Alpha. Elle y a passé les tests et a été acceptée au niveau « 2 ». Elle y a passé 1 an et demi. Elle explique que du fait qu'elle était « enfermée », elle était vraiment faible. Son objectif était de travailler. Elle a donc pensé, une fois avoir estimé connaître un peu la lecture et l'écriture, qu'elle allait faire une formation « aide-ménagère ». Elle a donc trouvé un opérateur où elle pouvait suivre cette formation.

Elle a été en formation « aide-ménagère » en 9 mois. Elle a tout de suite après trouvé le travail dans le nettoyage via la Mission locale de St Josse.

➤ **Travail**

Elle travaillait dans le nettoyage à domicile, dans les Titres-Services. Le nettoyage était un choix. Néanmoins, plus tard dans le récit, elle précisera que « (...) *quand tu viens de rentrer dedans, tu sais pas encore quel boulot il est mieux, tu choisis au hasard, ce que tu as pensé, donc j'ai choisi nettoyage* ».

➤ **Orientation**

Nous la questionnons autour de la couture : « *Je voulais continuer encore couture, mais ici il me semble qu'on n'engage pas les gens qui ne sont pas au CPAS. (...) C'est ce que je trouve hein, sinon j'ai encore envie de faire la couture.* » C'est à la Mission locale V qu'on lui a dit ça. Ils lui ont dit qu'en ce qui concerne la couture, les employeurs ne prennent que les personnes aux CPAS, via les articles 60.

Lorsqu'elle a fini le contrat avec la Mission locale de P (Titres-Services), elle a cherché à nouveau dans la couture, parce que c'est un travail qu'elle aime faire. Mais la Mission locale P lui a dit qu'il fallait rechercher un mois ou cinq semaines ce qu'elle veut faire (aide à la recherche d'emploi) donc ils l'ont orientée vers la Mission locale de V, et c'est eux qui lui ont dit qu'il n'y avait pas de travail dans la couture.

Elle a stoppé le nettoyage parce qu'elle s'est rendue compte que c'était un métier physiquement difficile. Elle a donc réfléchi et s'est mise en tête de reprendre la couture.

Pour reprendre une autre formation, elle s'est dit qu'il lui fallait améliorer ses compétences en lecture et en écriture. Elle s'est donc réinscrite chez l'opérateur ISP-Alpha qu'elle avait fréquenté des années auparavant.

Cette année, elle a passé les tests pour garde malade et garde à domicile. Elle n'a pas réussi les tests, mais estime son échec lié au fait qu'elle a passé les tests au début de sa reprise de formation d'alphabétisation.

➤ **Facteurs aidants**

C'est une amie qui lui a parlé des formations garde à domicile et garde malade. Elle lui a expliqué en quoi ça consistait, et ça lui a plu. Cette idée s'est renforcée après avoir effectué un stage dans ce domaine.

- **Ch. 25 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née au Congo.

Parcours scolaire

Ch. n'a pas été scolarisée.

Parcours professionnel

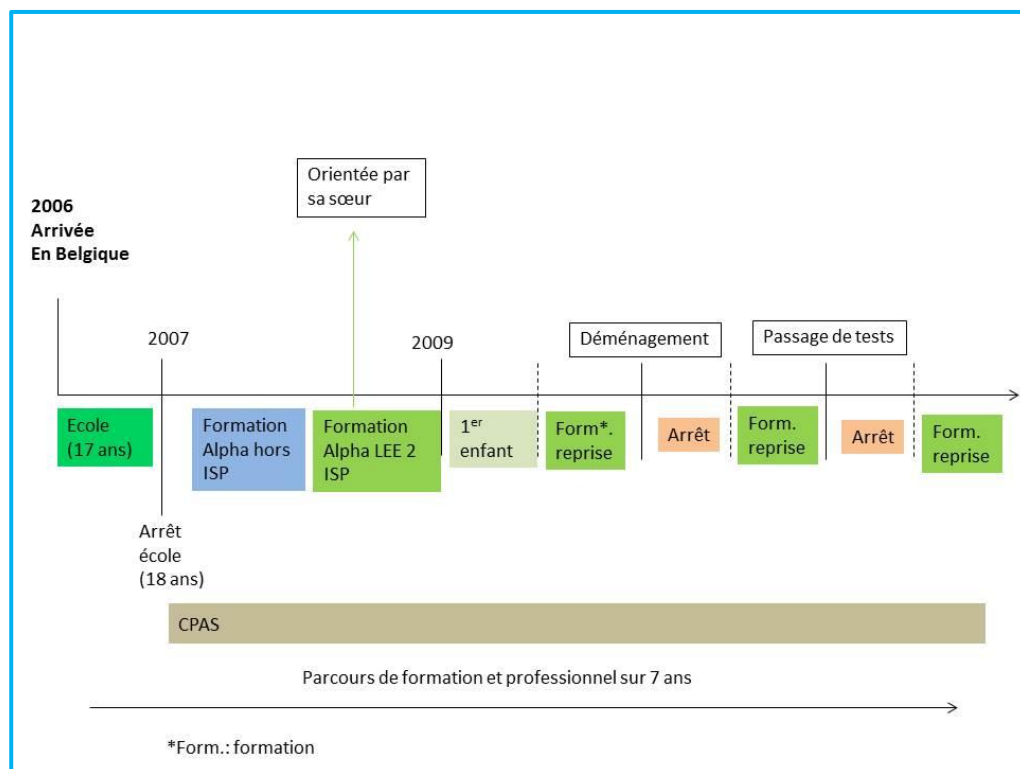
Elle faisait la coiffure au Congo.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique à 17 ans par regroupement familial (sa mère a obtenu la nationalité belge).

Parcours professionnel et de formation



Elle est née au Congo et elle y a grandi auprès de sa grand-mère. Ses parents ont quitté le Congo pour la Belgique. La mère de Ch. a obtenu la nationalité belge et a fait le regroupement familial lorsque Ch. a eu 17 ans. Ch. a donc la nationalité belge.

➤ **Formation**

Lorsqu'elle est arrivée en Belgique, ses parents l'ont inscrite dans une école secondaire mais elle n'avait pas le niveau. Elle avait trop de difficultés en lecture et en écriture. Elle y est restée un an, jusqu'à sa majorité. Après cela, « on » lui a conseillé de suivre une formation d'alphabétisation. Elle a d'abord suivi une formation hors ISP mais il n'y avait pas assez d'heures pour elle.

« Mon métier, c'est la coiffure. Là-bas, y a pas. Je voulais m'inscrire dans le centre J mais il n'y avait plus de places, enfin, comme je savais pas lire et écrire, y avait pas de places pour moi. J'ai fait le test mais j'ai fait n'importe quoi. J'ai dit bon, je vais aller au centre K (ISP-Alpha) pour apprendre ». Elle a interrompu fréquemment sa formation. « J'ai arrêté quand j'ai eu mon bébé. Je suis revenue quand elle avait environ 10/11 mois. Puis j'ai arrêté encore lorsque j'ai déménagé et ensuite j'ai repris. J'avais aussi arrêté pour faire des tests et tout. La formatrice voulait plus de moi parce que je venais plus et puis j'ai dit non je vais venir. J'ai parlé avec l'accueillante et elle m'a dit oui, je peux retourner mais je vais devoir signer un contrat. »

➤ **Activation : ballotage**

« Mon assistante sociale elle dit il faut y aller. Ils me donnent beaucoup de papiers, même Actiris. Ils me disent faut aller, il faut faire ça, comme ça, comme ça. Et là où ils me donnent les papiers, c'est pas pour moi. Mon assistante sociale m'a donné les papiers pour faire aide-soignante parce que la coiffure, il n'y a pas de travail. Je lui ai dit que moi, je faisais pas aide-soignante, elle me dit faut aller passer les tests et tu m'amènes les preuves. J'ai dit oui, je veux bien et puis j'étais en vente mais c'était en néerlandais. J'ai montré le papier, elle a appelé, et puis elle m'a dit il faut aller. J'ai fait comme elle m'a demandé mais j'ai rien su faire. Pourtant l'assistante sociale savait que je savais pas lire et écrire. Elle me demande toujours d'apporter les factures, et d'aller en formation tout ça. Maintenant, mon assistante sociale elle me laisse. Elle dit ou tu cherches une formation ou tu cherches du travail. Alors il faut faire ça, et ci, et il faut aller t'inscrire et tout. »

➤ **Apprendre à lire et écrire pour**

« C'est pour moi, et pour ma fille. C'est bien pour savoir lire et écrire. Y a pas beaucoup de possibilités après sinon. C'est pour le travail et pour moi. Je me sens bien. Je me sens plus à l'aise. C'est un peu la honte sinon. Et dès que j'ai eu ma fille, je me suis décidée à aller jusqu'à bout. »

➤ **Projection**

« Après ici, quand j'aurai bien appris, je ferai la coiffure. Il faut lire et écrire pour faire la coiffure. Je dois faire la formation et avoir le diplôme. Je vois à Matonge, ils ont le papier. Je fais la coiffure à la maison : natte, demi-tête, rasta. Je le fais pour mes sœurs, des connaissances. Je sais déjà faire ça. Je sais faire le champoing, les bigoudis. Tout ça je sais faire. Et c'est ce que moi je veux. Alors qu'aide-soignante, je sais rien. Si je fais la formation coiffure ça va aller vite ! Il faut avoir le diplôme pour ouvrir le salon. Et pour travailler aussi, parce qu'y a le contrôle. Je suis un peu connue à Matonge, mais tu vas pas gagner trop. Tu as trop de frais pour pas grand-chose, tu dois donner de l'argent à celui qui t'héberge. Je préfère faire ça à la maison, je gagne un peu d'argent comme ça. »

- **Naï. 20 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née en Guinée.

Parcours scolaire

Elle est allée à l'école jusqu'en sixième primaire. Elle a dû stopper sa scolarité parce qu'elle quittait le pays. Elle a doublé quelques fois parce qu'elle n'était pas en mesure de suivre les cours régulièrement. Elle a appris la base de la lecture, de l'écriture et du calcul.

Parcours professionnel

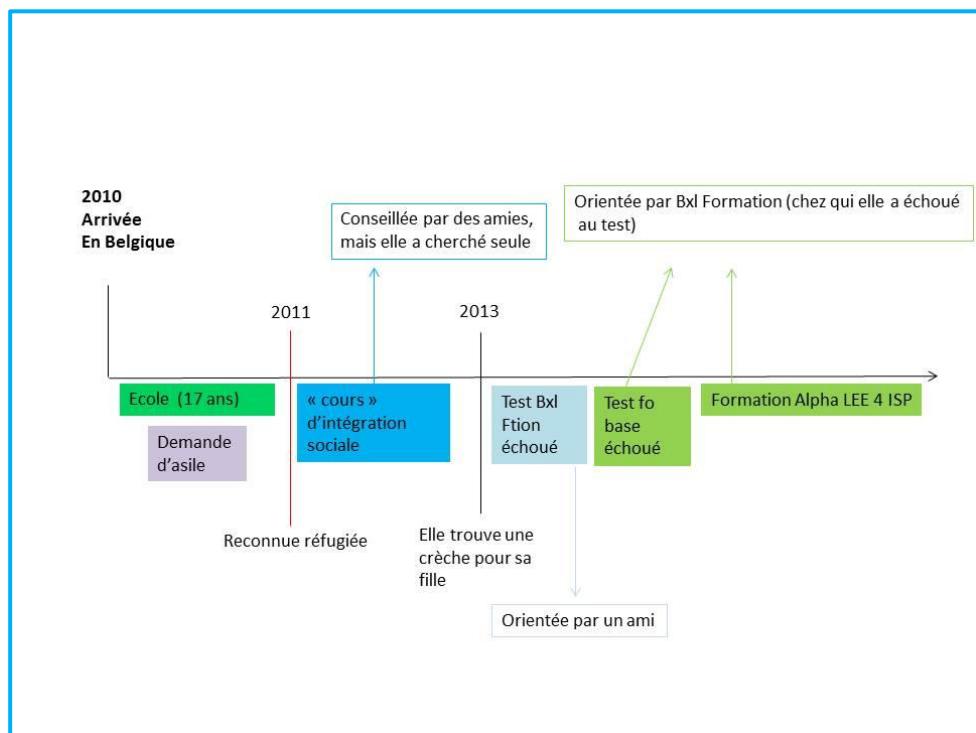
Aucun.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée à 16 ans et demi. Elle a quitter la Guinée pour fuir le mariage forcé.

Parcours professionnel et de formation



C'est sa tante qui l'a aidée à quitter le pays. Elle était accompagnée par un homme qui l'a amenée à l'Office des étrangers. Elle fait sa demande d'hébergement et le jour même elle était envoyée dans un centre d'accueil situé en région flamande.

« Là-bas, c'est mon premier centre de transit. J'ai fait un mois, mais l'autre, le second, j'ai fait un an et quelques, parce que j'étais enceinte de ma fille. C'est là-bas que je l'ai eue. Elle a eu six mois et puis comme j'ai eu des papiers, j'ai cherché un appartement à Bruxelles, et puis je suis venue ici. » Elle a trouvé un appartement à l'aide du CPAS.

➤ **Orientation**

Elle était enceinte de trois mois lorsqu'elle est arrivée en Belgique. Elle a été inscrite dans un Athénée mais elle était coincée parce que le niveau était trop élevé pour elle. Elle a donc stoppé définitivement sa scolarité et lorsqu'elle est arrivée à Bruxelles, elle a souhaité s'inscrire dans un cours d'intégration sociale. Elle s'est inscrite à Bon VZW. « J'ai cherché sur internet, et j'ai aussi des amies qui font des études normales, des formations normales donc j'ai cherché comment rattraper le temps passé, donc pour pouvoir bien parler et me trouver un travail. Et donc à travers eux aussi me guider va ici, va cela, va voir ça. Et y a aussi l'Actiris qui nous oriente bien, et les assistantes sociales du CPAS.»

Elle est toutefois moteur de sa démarche : « Moi, j'attendais pas mon assistante, je cherchais moi-même. Seulement si je suis très coincée alors je les appelle mais je me débrouille. »

➤ **Manque de crèches**

Elle ne s'est pas inscrite directement dans une formation d'alphabétisation parce qu'elle n'a pas trouvé de place en crèche lorsqu'elle est arrivée à Bruxelles.

➤ **Apport formation intégration sociale**

« J'ai appris mes droits en tant que locataire, j'ai appris aussi quelques histoires passées de rois, la monarchie, j'ai aussi appris... en fait j'ai appris beaucoup de choses mais ce que j'ai bien maîtrisé c'est surtout mes droits que ce soit avec mon propriétaire, ou dans des services, comment aussi bien m'exprimer devant des gens, un peu de tout quoi. »

➤ **Formation**

Elle a passé trois tests. Le premier à Bruxelles Formation, le second chez l'opérateur R où elle n'a pas réussi le test pour la formation de base, et enfin, celui d'alpha 4, dans la même association, qu'elle a réussi. Elle n'avait pas le niveau pour entrer en formation de base à cause de l'écrit. Elle faisait beaucoup de fautes de grammaire parce qu'elle ne savait pas accorder les mots. « C'est mieux de faire plus bas, et de monter au fur et à mesure » dit-elle.

➤ **Projection : l'an prochain**

Elle s'est déjà inscrite chez plusieurs opérateurs de formation pour passer le test de la formation de base. Elle ne souhaite pas encore entrer en formation qualifiante parce qu'elle veut améliorer son français, le calcul et l'informatique.

Elle pense réussir le test en formation de base parce qu'elle a déjà beaucoup progressé, selon elle, à l'oral et à l'écrit.

➤ **Projection : long terme**

« Aide-soignante. Mais, comme avec ma situation familiale, les enfants sont petits (deux enfants), et que je suis seule avec les petits, les horaires avec ce travail c'est très compliqué.

Tu peux travailler le matin, le soir, les week-ends. Donc, pour les horaires je suis un peu perdue. Mais si je peux pas faire aide-soignante, je peux faire boutique pour que ça aille avec les enfants. »

➤ **Apport de la formation**

« Je dirais que je savais un peu mais la grosse partie c'est ici que j'ai pris. J'ai pris un peu dans mon pays, mais ici j'ai approfondi ce que je connaissais. Je suis mieux organisée qu'avant. Avant, même si je sais lire à voix basse, je peux lire très bien mais une fois qu'y a deux ou trois personnes devant moi, je me bloquais mais ici maintenant ça va, je peux lire, même si je vais faire des fautes mais je suis tout à fait libérée, avant je pouvais pas ça. Une fois qu'on me disait de faire de la lecture, je tremblais, j'étais trop stressée et je bloquais, je préférais dire non je peux pas lire plutôt que de prononcer ce qui n'est pas écrit sur ma feuille.»

- **L. 26 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

L. est née au Maroc.

Parcours scolaire

Elle est allée à l'école jusqu'en sixième primaire.

Parcours professionnel

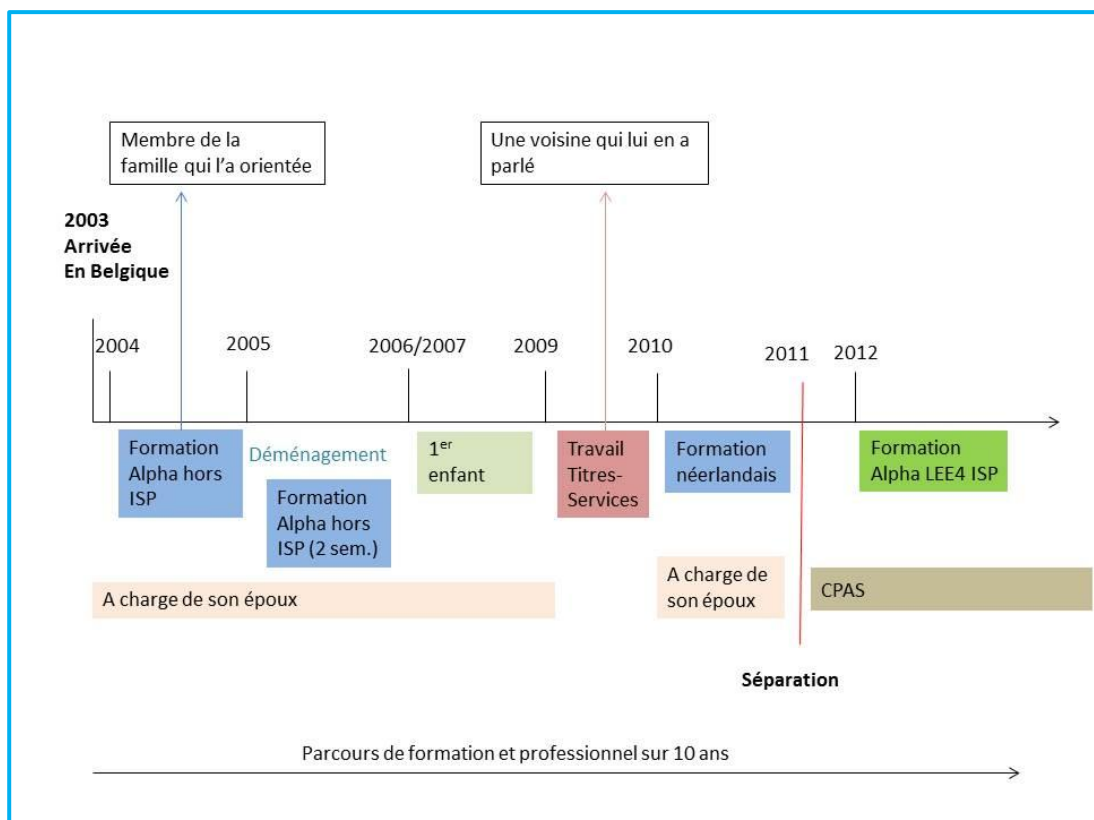
L. n'a jamais travaillé.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique lorsqu'elle avait 17 ans. Par regroupement familial (mariée à un Belge d'origine marocaine).

Parcours de formation et professionnel



➤ **Formation - orientation - soutien**

Un an après son arrivée en Belgique, elle s'est inscrite dans une formation hors ISP. C'était trois fois par semaine. Elle trouvait que ça n'était pas assez pour « *bien apprendre* ».

C'est une connaissance qui lui a parlé de ce centre de formation. On l'y a accompagnée parce qu'elle ne savait pas parler le français. Le français, elle l'a appris auprès d'une voisine qu'elle fréquentait beaucoup. C'était une Belge.

Son mari l'a soutenue pour qu'elle suive la formation. Néanmoins, ce dernier ne voulait pas qu'elle aille en formation intensive toute la journée. Elle a donc dû opter pour une formation « réduite » à trois fois par semaine.

Elle a dû cesser cette formation lorsqu'elle a déménagé. Dans les associations près de chez elle, il n'y avait pas son niveau (elle a fait deux semaines dans un groupe mais son niveau était plus élevé que celui du groupe. Elle s'ennuyait). Elle ne pouvait pas fréquenter un autre opérateur de formation parce qu'elle n'avait pas d'abonnement Stib, ce dernier coûtant trop cher. Elle était à la charge de son mari.

Après cette formation, elle est tombée enceinte et une fois que son enfant a eu deux ans et demi (âge de l'entrée à l'école), elle a commencé à travailler dans le nettoyage (Titres -Services). C'est une voisine qui travaillait-là qui lui a dit de proposer sa candidature. Engagée, elle y a travaillé pendant un an à mi-temps, et puis elle a eu des soucis avec son époux. Elle a dû arrêter son emploi, sans avoir travaillé suffisamment pour toucher une allocation de chômage.

➤ **Rupture = émancipation ?**

Elle s'est séparée de son mari en 2011. « C'était dur au départ parce qu'il ne voulait pas partir, c'était dur au départ, j'avais peur, je regardais les loyers, même si je sais que j'ai pas les moyens, j'ai pas le chômage, mais si j'ai le loyer je ne reste pas avec lui. J'avais vraiment envie de partir, de libérer quoi. Et après voilà, j'ai resté, j'étais patiente, j'avais pas le choix et puis j'ai fait une demande de séparation, et après ils ont donné un délai pour encore rencontrer le juge de paix pour voir si ça peut se résoudre ou pas et là avant trois jours qu'on doit se présenter pour la seconde fois, j'ai retourné avec lui, y a de la famille qui sont rentrés, pour mon fils voilà, alors j'ai dit je donne encore une dernière chance. Je l'ai fait, c'était dur et après ça ne va pas, on est resté une année encore, la guerre et puis un jour il m'a parlé, et moi je pensais qu'il voulait autre chose, je me disais qu'il va parler de quelque chose de bien, parce que moi je voulais un enfant, mais il m'a dit qu'on ne se comprend pas, qu'on va jamais se comprendre, j'ai pris ma décision, tu fais ta vie, je fais la mienne, et j'ai dit ok alors on va parler aux parents, et après j'ai été jusqu'au bout, je voulais pas faire marche arrière encore. C'est lui qui a annoncé, et c'est moi qui ai fait les démarches, mais ils ont parlé avec lui et ils lui ont monté la tête, alors il est retourné en arrière mais j'ai tenu bon. »

Elle a obtenu l'aide du CPAS pour pouvoir payer son loyer, nourrir son fils et avoir un peu d'argent de poche. Elle s'est sentie soulagée d'avoir cette aide, parce qu'elle n'était pas certaine d'y avoir droit.

➤ **Apprendre à lire et écrire pour ...**

« Même si dans ma tête, j'ai pas un objectif de faire une formation, mais d'un côté j'apprends parce que mon but c'est d'apprendre, même si je fais pas maintenant le test pour la formation qualifiante, et bien ça va me servir après. »

➤ **Projection**

Elle ne sait pas encore si elle va continuer à se former ou travailler. Mais si elle continue la formation, il lui faudra changer de centre parce qu'elle ne pourra pas rempiler dans le même niveau. Elle est bien dans ce centre parce que le quartier, elle le fréquente beaucoup, notamment pour faire ses courses.

Et pour chercher son fils à l'école, c'est pratique parce qu'il y a un transport qui l'amène directement après la formation. Et les horaires l'arrangent aussi.

Si elle cherche du travail elle n'envisage que le nettoyage. Elle dit ne pas avoir le choix, elle n'a pas de formation ni d'expériences de travail. Elle voudrait faire une formation en auxiliaire de l'enfance mais estime qu'elle n'a pas le niveau.

➤ **Freins à l'apprentissage**

Elle explique qu'elle est en alpha 4, et qu'elle ne se sent pas encore capable d'entrer en formation de base, parce que la formation de base « *c'est encore plus difficile* ». Nous lui demandons pourquoi, et elle nous répond qu'il y a beaucoup de choses qui passent dans sa tête, et dans sa vie, et elle pense à tout ça. C'est elle qui gère tout à la maison, et donc elle n'est pas toujours très concentrée lorsqu'elle vient « *en classe* », et donc elle « *perd pour apprendre* ».

➤ **Maîtrise de son parcours**

Elle s'est inscrite en formation de façon volontaire, et c'est elle qui a cherché seule toutes les informations. Elle justifie sa démarche comme « *c'est mieux que de rester à la maison. On voit des gens, on sort tous les jours et on apprend* ».

➤ **Apport de la formation**

« *Ce qui a changé c'est que j'ai pas la peur, je suis plus, comment on dit... sûre de moi-même. Je peux faire toute seule, parler dans un bureau, m'exprimer et être libre.* »

- **C. 25 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née en Guinée.

Parcours scolaire

Elle est allée à l'école de l'âge de 11 ans jusqu'à ses 20 ans. « *C'est pas approfondi comme ici. Si tu n'as pas les moyens, tu peux pas étudier.* »

Parcours professionnel

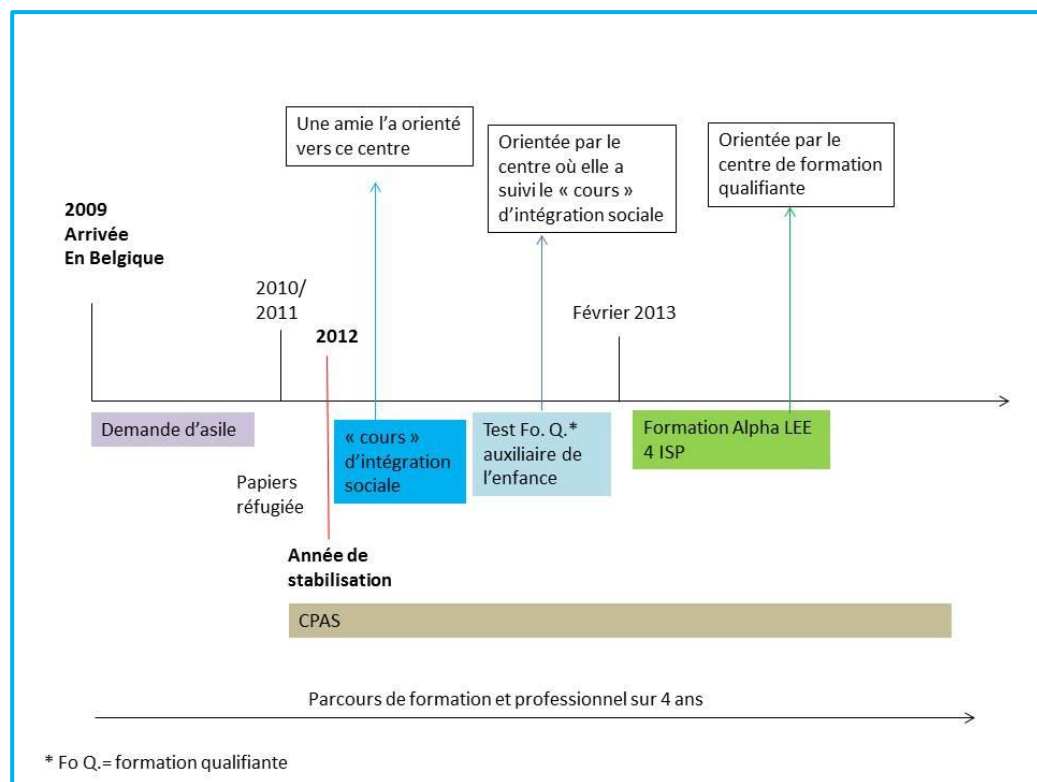
Elle n'a jamais travaillé.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle a fui la Guinée à l'âge de 20 ans pour échapper à un mariage forcé.

Parcours de formation et professionnel



C. a fui la Guinée, et a pris son destin en main. Son père avait déjà marié ses trois sœurs, elle partait parfois leur rendre visite et elle les aidait un peu. Elle voulait une autre vie.

L'homme à qui elle était promise avait de l'argent. Elle a compris que son père la donnait par « intérêt ». Elle pense alors : « *Je peux étudier pour travailler aussi, je peux gagner ce que le monsieur a eu.* » Elle a fui la Guinée, pour échapper à ce mariage qu'elle ne souhaitait pas.

Une fois en Belgique, son passeur a emmené C. à la Gare du Nord et lui a dit de l'attendre là. Finalement il n'est jamais revenu. Elle y a passé une dizaine d'heures, avant qu'un homme l'accoste et lui parle de l'Office des étrangers. L'Office était fermé lorsque C. s'y est rendue avec l'homme rencontré dans la gare. Le gardien leur a alors conseillé d'aller au Petit-Château (centre d'accueil bruxellois pour demandeurs d'asile) et elle y a passé la nuit. On l'a ensuite orientée vers un centre de réfugiés, près de la frontière allemande. Elle y est restée pendant un an. Ensuite, elle a obtenu le statut de réfugiée et la carte 5 ans. Elle est alors revenue sur Bruxelles. C'est une amie qu'elle avait rencontrée à la commune qui lui a parlé de l'association I. « *J'ai passé, je l'ai trouvé en train de parler notre langue. Je me suis intéressée à eux. Je suis venue les saluer dans notre langue. Ils m'ont regardé comme ça et ils ont dit « comment tu as su ? » et j'ai dit ah je passais j'ai entendu la langue. Après j'ai dit, comme je viens d'arriver, je cherche une maison, aidez-moi. On a commencé à parler dans notre langue. On est du même pays mais on ne se connaît pas. Comme on parle la même langue, eux aussi ils ont quand même été touchés. Ils étaient quand même accueillants. Ils m'ont beaucoup accueillie. Ils m'ont dit ah, comme tu es venue ici, tu peux partir à centre I, eux quand même peuvent t'aider à trouver une maison, ils peuvent même t'avancer la garantie. Et tu les rembourses quand le CPAS te paie. Je les ai suppliés de me montrer l'endroit et on est partis là-bas. C'est eux-mêmes qui m'ont aidée à payer la garantie. Après, quand le CPAS m'a payé, je leur ai remis leur argent. Parce que quand j'ai trouvé la maison, le bailleur m'a demandé de donner la garantie, cash. Et je connais personne, comment je vais faire ? Je travaille pas ! Je suis partie là-bas, eux ils m'ont dit de signer, ils ont signé tout, ils ont donné garantie et un mois de loyer. J'ai dit dès que j'ai de l'argent, voici mon numéro de compte, je vire votre argent. C'est comme ça que ça s'est passé. Après, j'ai demandé chaque fois que j'ai des problèmes. Ils m'ont cherché d'abord là-bas un assistant, et si j'ai un problème d'abord de venir expliquer. Je suis venue et j'ai dit je veux étudier. J'ai dit c'est mon but. Ils m'ont dit « ah tu veux étudier ? » j'ai dit « oui ». Ils ont dit ok, mais d'abord ici quand tu rentres en Belgique, tu vas d'abord faire cours d'intégration sociale. J'ai dit y a pas de problèmes.»*

➤ **Orientation**

« Ils m'ont dit, parce que l'année était déjà avancée, y avait pas de places pour les écoles, au lieu de perdre du temps, j'ai dit comme y a ça aussi, je peux pas rester à la maison, je profite, je veux suivre ça jusqu'à l'ouverture. Ils m'ont donné l'adresse parce que je veux faire auxiliaire de l'enfance pour les crèches des enfants, parce que j'aime beaucoup. Ils m'ont donné l'adresse du centre de formation A à Schaerbeek. Suis partie, et aussi y avait pas de places, mais ils m'ont dit si je peux attendre à l'année prochaine y a pas de place jusqu'en 2014, j'ai dit ok, j'ai postulé les écoles, y avait pas de places alors j'ai suivi cours d'intégration. »

Difficulté d'entrer chez l'opérateur A (ISP-Alpha) : elle a passé des tests mais elle a fait trop de fautes d'orthographe. En faisant le test pour rentrer ici, chez l'opérateur D (ISP-Alpha), elle a été située en LEE 3.

Avant d'entrer dans le centre de formation D, elle a été mise en attente. Ils l'ont appelé lorsqu'une place s'est libérée. Comme elle le dit, « (...) s'ils n'ont pas une place vide, je vais attendre jusqu'à l'année prochaine ».

➤ **Test auxiliaire de l'enfance**

« On nous a demandé de faire un rapport... quand y a des parents qui viennent, on nous a demandé de faire un rapport. J'ai fait, mais j'ai beaucoup fait de fautes. »

➤ **Apport de la formation**

« Ils m'ont donné du courage de m'exprimer. Partout où je vais. C'est beaucoup pour moi. »

Elle est aussi active en dehors de la formation : *« Quand je vais à la maison, comme je suis seule, quand on me donne des exercices ici, quand on corrige, les fautes que j'ai faites, je lis bien la partie, quand je vais à la maison, je lis une, deux, trois fois, là c'est mis dans ma tête, je prends une feuille aussi et je fais la même chose. Je vais regarder si je commets la même faute. »*

➤ **Réseau**

Elle a rencontré un homme avec qui ça se passe bien. Elle connaît majoritairement des Guinéens mais aussi une dame camerounaise. C'est une voisine.

➤ **Projection**

« Je veux après ici suivre une formation qualifiante. Parce que d'ici au mois de juin, je vais encore sur internet et je vais encore chercher des écoles. Si je trouve pas auxiliaire, je vais trouver à faire quelque chose dans la partie médicale parce que j'y tiens. Je veux, d'ici à l'enfance au pays déjà, je veux être quelque chose dans la médecine quoi. C'est ça que je voulais quand même. J'ai dit que je voulais faire une formation pour infirmière mais on m'a demandé le diplôme, j'ai dit ah je n'ai pas arrivé jusqu'au bout, je n'ai pas de diplôme, mais je veux suivre ça. »

➤ **Stabilisation**

« Je suis arrivée en Belgique en 2009. J'ai fait une année au Centre, je suis sortie en 2011, avant de trouver une maison et puis m'installer. Maintenant tout est fini en 2012, donc demain j'ai commencé à frapper les portes là, partout on me dit, je vais, je cherche, partout on me dit... »

PARCOURS D'HOMMES EN FORMATION ALPHA HORS ISP

• S. 21 ans

Avant la Belgique

Pays d'origine

Il est né en Guinée.

Parcours scolaire

Il a été scolarisé très peu de temps (sans précisions). « *Parce que mes parents, mon père est venu ici (en Belgique) j'étais tout petit, donc j'étais avec mes grands-parents. Donc j'allais à l'école. Donc j'étais jeune.* »

Parcours professionnel

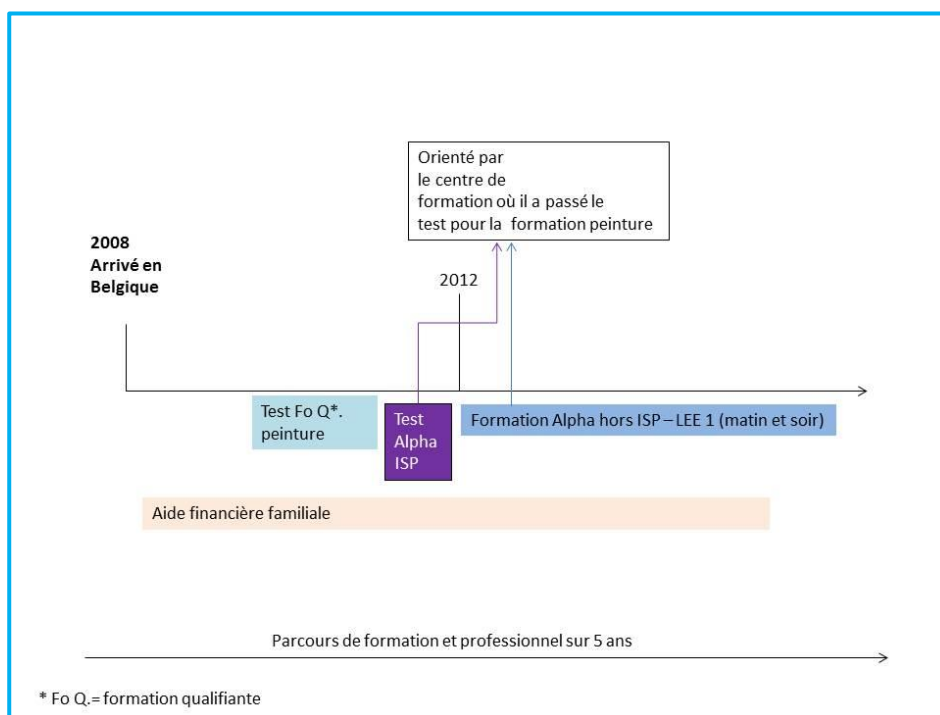
Il n'a jamais travaillé mais a donné un coup de main à son oncle qui était peintre.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Regroupement familial. Il est arrivé en même temps que sa grande sœur.

Parcours de formation et professionnel



Il s'est inscrit en formation d'alphabétisation hors ISP en 2012. Il a été très peu scolarisé et souhaitait faire « (...) *quelque chose de sa vie* ». Il a donc voulu apprendre à lire et à écrire.

Il a envie de faire une formation. Il a déjà passé un test pour une formation qualifiante mais il ne l'a pas réussi. Il voudrait faire une formation « peintre en bâtiment » parce qu'il connaît un peu ce métier. Il a aidé son oncle lorsqu'il était encore en Guinée. C'est l'opérateur chez qui il a passé le test pour la formation qualifiante « peintre en bâtiment » qui l'a orienté ici afin qu'il améliore ses compétences en français (oral, écrit, lu).

S. sait que des opérateurs de formation proposent des formations intensives. Il souhaiterait pouvoir s'y inscrire mais selon lui « *c'est difficile de trouver ça (une formation intensive). Y a pas de place pour moi. J'ai essayé mais...* »

Il s'est donc aménagé un horaire en conséquence. Il suit les cours le matin et le soir dans son centre de formation hors ISP.

Pour S. il est important d'apprendre à lire, écrire, et parler le français. Le français, d'ailleurs, il l'a appris dans la rue, avec les copains. Il est parfois gêné de ne pas savoir lire. « *Je vois les gens lire, c'est à cause de ça que j'ai envie d'apprendre. Je peux le faire quand même.* »

Au quotidien, pour le moment, S. est soutenu par sa famille : « *En fait, si j'ai une lettre, mon père il m'accompagne, donc j'ai pas beaucoup de souci pour l'instant. Avec ma sœur aussi, elle me lit pour moi. Pour l'instant, j'ai pas de souci. De ce côté, ça va.* »

➤ **Projection**

Plus tard, il souhaiterait faire une formation et « *travailler tranquille après* ».

Pour S., avoir un diplôme est important. Selon lui, il ne pourra pas travailler sans avoir un petit diplôme. Il l'a notamment entendu à la télévision. Sans diplôme il peut faire des petits boulots mais il ne pourra pas avoir un emploi stable.

➤ **La honte**

Trois amis savent que S. ne sait ni lire ni écrire. Il leur fait confiance. C'est important pour S. d'avoir confiance lorsqu'on ne sait pas lire et écrire. « *Parce que si les gens ils savent, ils vont se moquer de toi, il va dire que t'es stupide, qu'il comprend rien. C'est mieux que c'est pas tout le monde qui sache.* » Ses trois amis l'aident notamment pour l'envoi de sms.

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

S'il savait lire et écrire, S. reprendrait ses études. « *C'est ma grande sœur qui m'a conseillé ça. Si je sais lire et écrire, je peux faire des études.* »

- **El. 31 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Il est né au Maroc.

Parcours scolaire

Il n'est jamais allé à l'école. Son grand-frère est allé à l'école alors que lui, El., aidait son père dans le bâtiment.

Parcours professionnel

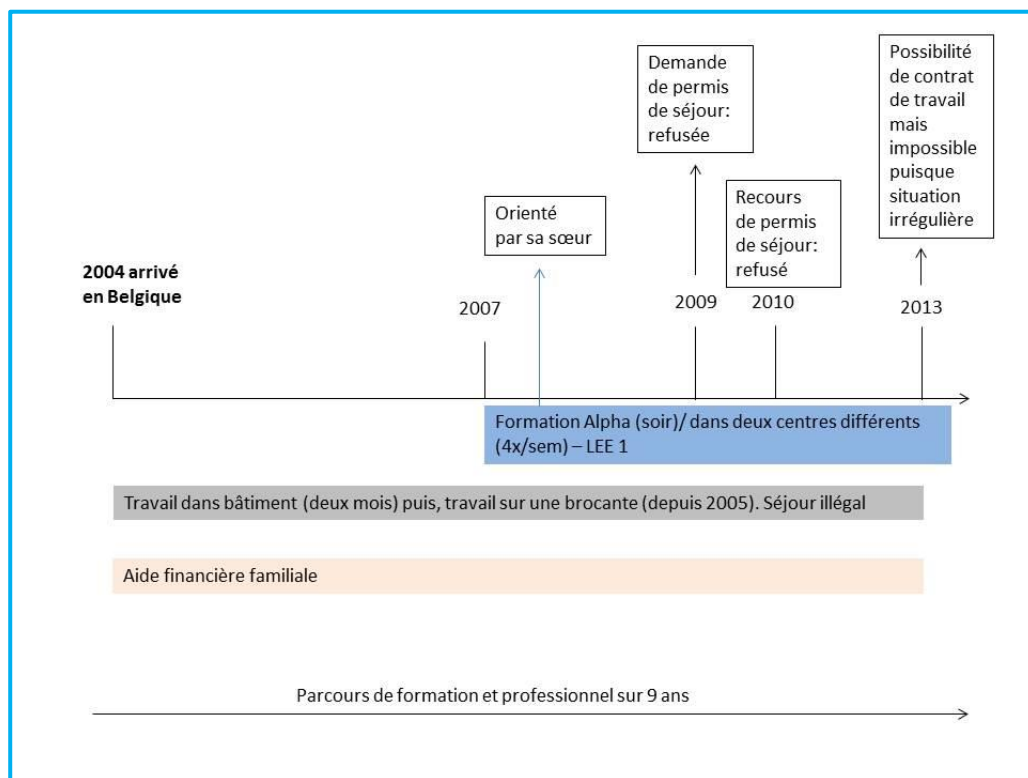
Il travaillait dans le bâtiment avec son père.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il a obtenu un visa touriste vers l'âge de 22 ans. Il a beaucoup de famille à Bruxelles. Son père, resté au Maroc, ne voulait pas qu'El. s'installe en Belgique. Mais El. s'est fait des copains et aimait vivre en Belgique. Son père voulait qu'il rentre parce que sans-papiers, la situation est compliquée. Mais El. a tenu tête. Même sans-papiers, il souhaite rester en Belgique.

Parcours de formation et professionnel



➤ Travail

El. travaille tous les jours dans une brocante, sans être déclaré. Financièrement, il s'en sort : il n'a pas de loyer à payer, « (...) *c'est la famille qui paie* ». Il aime son nouveau métier. Il y a trouvé beaucoup de choses. « *Chez nous, au Maroc, on donne pas de valeur aux vieilles choses, on dit c'est rien mais quand on t'explique ce que c'est et d'où ça vient, tu gagnes beaucoup à connaître ça. Au Maroc, tu veux les nouvelles choses. Mais, moi je trouve l'histoire tout est très beau.* » Il a trouvé ce travail en se rendant, avec un ami, dans cette brocante. Il a dit qu'il cherchait du travail et il s'est fait engager de façon informelle pour le lendemain.

Auparavant, il a travaillé dans le bâtiment, mais les conditions étaient difficiles. « *Ici, c'est pas comme au Maroc. Ici, tu as beaucoup de problèmes avec les gens. Parce que moi je suis sans-papiers, donc travail au noir dans le bâtiment, c'est difficile* ». Il avait toujours peur du contrôle ou de tomber. « *Tu te casses le pied, qui va payer ?* »

➤ Apprentissage du français

C'est en travaillant sur la brocante qu'il a appris le français : au contact de son patron, francophone, et des clients. « *Il (son patron) explique doucement. Même il parle je dis oui oui, je dis oui à tout ! Il a dit tu comprends pas ? J'ai dit non. Et il a dit, c'est pas grave, tu restes avec moi, tu vas apprendre. (...) Avec lui j'ai appris beaucoup de choses. J'ai appris le français aussi. Je comprends les choses, même si c'est difficile pour répondre, j'apprends, comme ça, même s'il parle je comprends même si je sais pas bien répondre.* »

➤ Statut

El. n'a pas de permis de séjour. Il ne peut donc pas travailler de façon déclarée en Belgique.

« *J'ai fait un dossier en 2009, je suis négatif. J'ai fait le recours. J'ai resté 1 an, je suis négatif. J'ai demandé à mon avocat pourquoi je suis négatif, et l'Office des étrangers. Il dit voilà, lui il est rentré en Belgique avec un visa touriste, et je suis resté ici. Mais moi je savais pas. Y a un grand patron, il pouvait me faire un contrat, on fait une demande et on va voir. Il a fait un vrai contrat, il a fait les primes, il a fait tout. Même comme ça je suis négatif. Je peux pas travailler avec lui, il peut pas, c'est interdit. C'est interdit de travailler avec un sans-papiers. Si ça avait été accepté, j'aurai un permis de travail.* »

➤ Formation

« *Je fais quatre jours par semaine. Ici et chez l'opérateur H. C'est le soir. Je travaille jusqu'à trois heures, et puis après j'ai rien à faire. Je vais à l'école, c'est mieux que d'aller dans la rue, au café, moi j'aime pas ça, j'aime pas avoir les problèmes avec les autres. Moi j'aime travailler, à l'école tu vas voir quelque chose de bien, c'est pour ça que je continue. Parce que moi, quand j'ai commencé en 2004, c'est la famille qui a dit va là. Moi, j'ai dit non, je crois que tout le monde savait lire et écrire, je pensais que j'étais seul. (...) En 2007, j'ai dit non, je reste pas comme ça, obligé je reste pas comme ça, je comprends rien. Même je reste ici 10 ans, je prends pas le français bien.*»

➤ Apprendre à lire et à écrire pour...

Le français, il l'a appris sur le marché, mais aussi au cours de sa formation d'alphabétisation. Sans la formation, il n'aurait pas autant pratiqué la langue « (...) *parce qu'ici (sur le marché), on travaille avec les Marocains, dans les magasins c'est en arabe, au café aussi. C'est comme si t'es au Maroc. C'est obligé tu fais l'école.*

Seulement si la personne se fait directement copine ou le copain est belge, alors ok il prend le français mais si tu restes avec les Marocains... c'est obligé parce que si quelqu'un reste ici en Belgique, c'est important parce que quelque chose à la commune ou quoi, comment il va faire ? Toujours il a besoin de quelqu'un. Même si y a une lettre, tu sais même à qui c'est, même si c'est à lui. Il faut trouver quelqu'un pour lire. Tout le monde sait tout de ta vie. »

➤ **Honte**

Il était gêné avant. *« J'ai dit voilà, tout le monde connaît lire et écrire, seulement moi je sais pas. Je dis pourquoi ? »* C'est sa sœur qui l'a poussé à aller à l'école.

Il se sentait inférieur aux autres.

➤ **La Belgique (maintenant) et le Maroc (avant)**

« Ma vie a changé beaucoup. Maintenant, je connais beaucoup de monde, parce que je trouve la vie ici mieux qu'au Maroc, parce qu'ici tu fais des choses tout seul, si t'es capable, tu fais les choses. Au Maroc, non, c'est difficile. Y a que les gens qui sont riches qui font. Mais quelqu'un son père il est pauvre, il va pas faire les choses bien. Même si tu fais l'école, tu travailles pas. Pourquoi ? Parce que t'as pas d'argent. Si les gens, son père est riche, il achète la place pour son fils, sinon t'as rien. Ici non, tu fais l'école, tu te formes et tu travailles. »

➤ **Projection**

Il souhaiterait faire le commerce parce que d'après lui, on gagne bien sa vie et on rencontre beaucoup de monde. *« Le commerce, quand tu y rentres, tu montes si t'as des choses dans la tête. »*

- **T. 50 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Il est né au Maroc.

Parcours scolaire

Il n'est jamais allé à l'école. Sa famille n'était pas proche d'une école et les parents avaient besoin des enfants pour garder le troupeau de vaches, trouver à manger.

Parcours professionnel

Il a travaillé dans le bâtiment. Il a également appris la couture.

« On va pour demander, est-ce que vous avez du travail ? Parfois ça tombe, parfois ça tombe pas. C'est de la chance, on trouve, si y a pas de chance on retourne à la maison sans rien. »

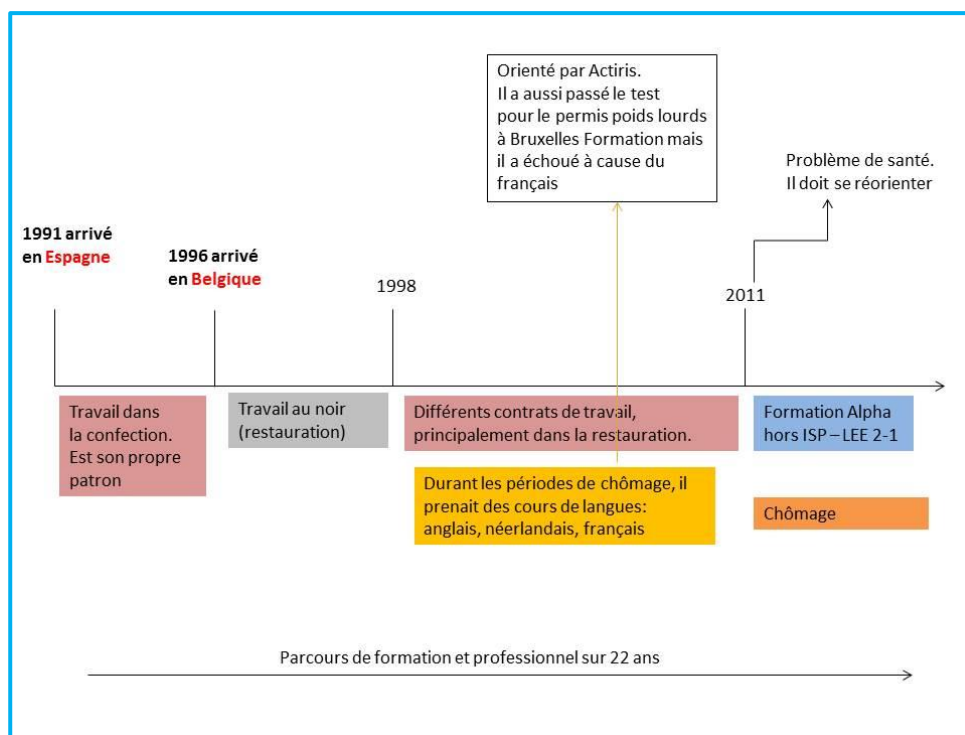
Il a voyagé en Algérie, en Lybie, en Tunisie, pour trouver du travail. A chaque fois, sans passeport. Il a travaillé en boucherie en Lybie : *« Y a des boucheries qui fait, quand on tue les vaches, on enlève la peau. Nous on va chercher la peau pour préparer dans l'usine, et puis après il vient des containers de l'Europe, comme ça eux ils prennent. »* Ce travail il l'a trouvé en demandant à une connaissance marocaine chez qui il logeait : *« Il m'a dit tu veux aller là-bas, tu demandes telle personne, et j'ai été et j'ai trouvé le travail comme ça. »*

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il est d'abord arrivé en Espagne vers l'âge de 22 ans. Il y est arrivé sans-papiers, pour chercher du travail. *« J'ai resté en Espagne de 1991 à 1996. En Espagne, j'ai appris beaucoup de choses. J'ai appris la langue, j'ai travaillé... j'avais un tailleur de confection, des machines, des gens qui travaillaient avec moi, c'était patron si tu veux. Et après j'ai resté là 6 ans et après j'étais marié là-bas, avec une marocaine et après y avait des problèmes et après j'ai laissé tout l'Espagne, j'ai tout vendu, et je viens ici en Belgique, depuis 1996. »* Il a également travaillé comme chauffeur pour une riche famille espagnole. *« Comme un esclave si tu veux, oui quand tu travailles chez quelqu'un de riche. J'ai fait le travail de chauffeur avec eux, on travaille chez eux, on dormait chez eux (avec sa première épouse), on faisait tout là. Ça me dérangeait vraiment. »* Il a ensuite rejoint sa future seconde femme qu'il a rencontrée au Maroc, et qui vivait déjà en Belgique. C'est par le mariage qu'il a obtenu la nationalité belge.

Parcours de formation et professionnel



Quand il est arrivé en Belgique, il n'a pas trouvé de travail tout de suite. « *J'ai resté plus ou moins 6 ou 7 mois comme ça, j'ai travaillé deux trois semaines comme ça et après j'ai arrêté, et après, j'ai trouvé un travail et après j'ai commencé à apprendre des choses... obligé... tu dois apprendre des choses sinon tu vas pas travailler. Et après j'ai commencé à travailler dans la cuisine, dans la restauration.* » Il s'agissait d'emplois non déclarés.

➤ Travail

Environ deux ans après son arrivée en Belgique, il a travaillé de façon déclarée dans un centre au service d'handicapés. « *Je gagnais bien, j'étais déclaré, tout en ordre, pas de chipotage. Et après j'ai resté comme ça je crois trois ou cinq ans.* » Il y a eu ensuite un souci et il a changé d'orientation en trouvant un travail dans la restauration.

Il a commencé par faire la plonge et l'entretien des locaux. Ensuite, il a été autorisé à préparer les entrées froides. Il a commencé à aider le chef et puis il est devenu chef lui-même. Il a travaillé dans des restaurants marocains, italiens et belges.

➤ Santé

Il a eu un problème de santé et ne peut donc plus travailler dans la restauration. « *J'ai un problème aux épaules. Et maintenant, en plus, je suis diabétique. Le diabète est trop fort. Je prends 130 pilules par mois. Je te jure, c'est beaucoup. Et maintenant, j'ai un problème au foie et au cœur. Maintenant, c'est catastrophe. Mais même maintenant, si je trouve un bon travail, pas trop fort, je peux, j'ai encore envie de trouver du travail, mais le problème c'est où ?* »

➤ Difficultés à retrouver du travail

Son âge est, selon lui, un frein à son engagement. « *En un an, j'ai envoyé 150 cv et personne ne me répond.* » Il est très actif dans sa recherche d'emploi. « *Mon email, il est plein de cv à envoyer.* »

Plein plein. L'ONEM m'a convoqué, elle m'a dit vous avez 16 mois, il faut trouver des preuves du travail. Moi j'ai dit, j'ai pas besoin de preuves, moi j'ai besoin de travail, c'est pas des preuves, moi je suis pas un fainéant comme vous me dites. »

➤ **Importance des TIC**

C'est le service d'Actiris qui lui a fait le CV. Il l'a copié dans son Ipad (il se débrouille bien avec l'Ipad, et sait envoyer les mails). Il préfère l'Ipad tactile à l'ordinateur. Le clavier est, pour lui, plus difficile à manipuler.

➤ **Envie d'apprendre à lire et écrire**

« Parce que j'ai toujours l'envie, j'ai un feu à l'intérieur de moi, pourquoi moi je lis pas ? Toujours quand je vais dans la rue, je trouve un papier, et je dis qu'est-ce qui se passe là ? Je reste là, je dis pourquoi tout le monde ici lire et écrire et moi je sais pas ? Renforcement pour apprendre des choses ! Et maintenant, c'est mieux qu'avant. (...) Avant, je parle pas bien le français, ni lire, ni écrire. On n'a pas confiance de nous-même. Parce que si tu sais ni lire, ni écrire, la langue du pays où tu es, c'est très difficile à vivre. »

Il souhaiterait passer son permis camion. *« Parce que moi je peux pas rester à la maison, même à 60 ans. Je veux faire un permis camion pour... tout le temps je veux faire le permis de camion. »*

➤ **Frein à la formation**

L'un des freins à la formation, c'est l'emploi : *« j'ai rentré à l'école beaucoup de fois ici en Belgique mais chaque fois je trouve le travail, j'abandonne la formation ».*

➤ **Orientation**

C'est Actiris qui l'a orienté vers un opérateur de formation hors ISP. *« Parce que moi, je dois faire un permis de camion. Bruxelles Formation, pour faire le permis de camion. Et moi, j'étais beaucoup toujours tout le temps faible de l'écriture, et il me dit il faut aller dans des écoles comme ça, demande, alors j'ai demandé et j'ai trouvé l'école à Jette. C'était une heure par semaine, c'était pas beaucoup. J'ai appris quelques mots c'est tout, et après j'ai trouvé le travail et j'ai laissé l'école. »* Il a aussi suivi des cours en néerlandais et en anglais mais dès qu'il trouvait du travail, il arrêta la formation.

➤ **Ne pas travailler**

« Si t'es capable, t'as pas envie de rester à la maison. Qu'est-ce que tu vas faire à la maison ? Tu regardes la télé, tu deviens malade, malade, malade. Si tu bouges pas, tu vas devenir malade, psychologue, toujours des bagarres à la maison, tu commences à parler comme des sauvages. Le problème comme je suis diabétique, ça me dégoutte, parce que j'ai pas envie de rester à la maison, j'ai envie de travailler, j'aime pas rester à la maison. Quand je vois les difficultés, y a des gens 20/25 ans comme ça, même eux ils travaillent pas, et moi, un vieux comme ça ? C'est difficile à travailler. Et c'est ça le problème, on est à la maison. Et moi, maintenant, je crois pas je trouve du travail. Je pense même pas. »

➤ **Mauvaise orientation ?**

Lorsqu'on l'interroge sur sa formation chez un opérateur hors ISP, il n'est pas satisfait.

« La vérité ? Ici ? La vérité, je vois des choses, ils sont trop retardés beaucoup. Je vois c'est, si je reste ici pour apprendre, j'apprends pas, je vais rien apprendre. (...) Parfois on parle de choses, c'est pas pour ça que je suis là. (...) Moi je suis pas là pour perdre le temps, j'ai 50 ans, je dois dépêcher. » Il est en demande d'un apprentissage plus « scolaire » voire fonctionnel. Pour écrire, je lui demande comment il apprend. « Elle dicte ce qu'on va écrire... « chaque dimanche, maman elle va au marché pour faire ses courses... » elle voit qu'on écrit bien ou non. Ça, c'est très important. Des choses comme ça. En plus, quand je rentre à la maison, mes enfants me font la dictée. Il dit écrit ça, et puis ils corrigent... il est marqué en rouge.» Ses enfants le corrigent régulièrement.

➤ **Usage de la langue d'origine**

Il parle arabe avec ses enfants, parce que ceux-ci parlent le français avec leur mère et à l'école. « Moi je dois parler avec eux l'arabe sinon ils vont tout oublier l'arabe, quand on va en vacances au Maroc, les gens parlent avec eux, ils savent même répondre. On dirait un anglais qui est rentré au Maroc comme ça. »

- **Fa. 57 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Il est né en Italie.

Parcours scolaire

Il est allé à l'école lorsqu'il est arrivé en Belgique, vers l'âge de 12 ans. Il y est resté jusqu'à ses 16 ans. « Ici, en Belgique, je retiens pas grand-chose parce que quand je suis arrivé on m'a mis directement avec des enfants plus avancés, on connaissait pas le français, on savait pas lire et écrire, on connaissait pas les lettres. Je savais même pas écrire mon nom. (...) le professeur qu'on avait il était violent. Moralement et physiquement. Parce que celui qui connaît pas, il tapait, il s'en foutait quoi. Il frappait à la tête, même une fois je suis tombé par terre et fallait rien dire aux parents, on a jamais rien dit quoi. (...) Il disait non faut pas dire ça aux parents, puis je l'ai quand même dit à ma maman, elle est venue mais ça n'a pas fait grand-chose. Le directeur il faisait pas grand-chose. (...) A la place de me mettre dans une école comme débutant, comme ici. On m'a mis directement dans une école, dans une classe parce que j'avais l'âge d'être là mais c'était pas du tout adapté. » C'est Fa. qui a voulu arrêter l'école.

Parcours professionnel

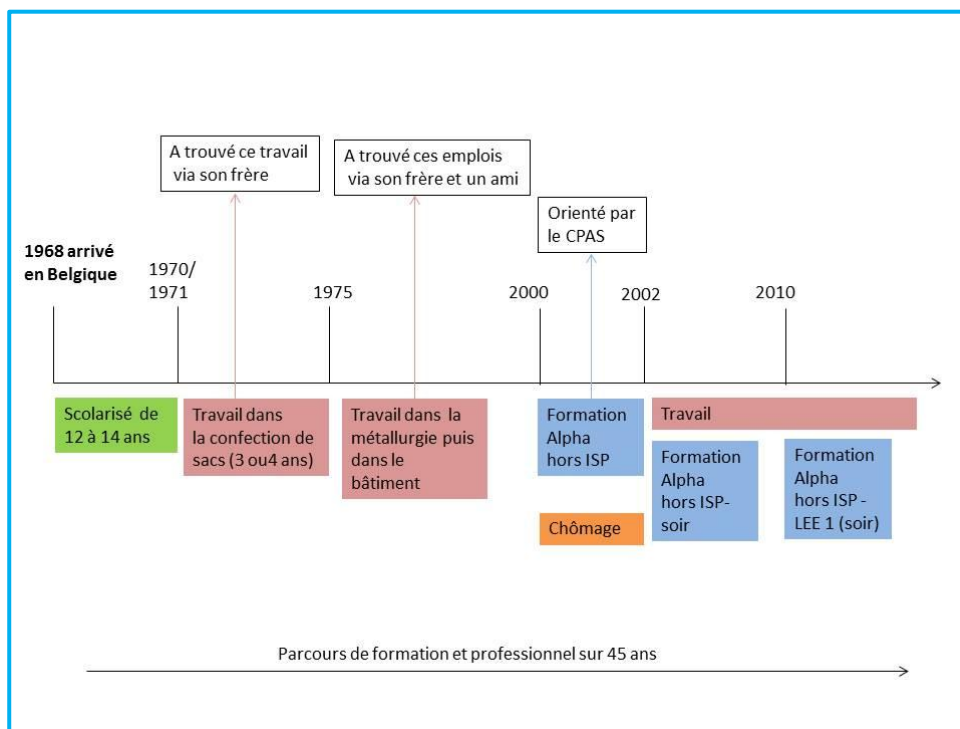
Il a commencé à travailler dès l'âge de 8/9 ans, comme berger, dans sa région d'origine.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il est arrivé en Belgique avec ses parents.

Parcours de formation et professionnel en Belgique



Il a appris le français un peu à l'école, avec les copains, dans la rue « *comme tous les jeunes* ». Chez lui, la langue dominante était l'italien. Lorsqu'il a quitté l'école, il a travaillé dans une usine de sacs. Il a travaillé dans cette usine durant trois ou quatre ans. Il a ensuite travaillé dans la métallurgie puis dans le bâtiment. C'est via la famille qu'il a trouvé ces différents emplois. Ses frères connaissaient soit le patron, soit travaillaient déjà pour l'entreprise. A cette époque, il ne fonctionnait pas avec le cv, mais par le bouche à oreille.

➤ **Difficultés de ne pas savoir lire et écrire**

« Pour tous les métiers ça pose problème parce que quand ils donnent un papier, je savais pas lire, et je le disais pas quoi. (...) Ils donnaient les mesures, il fallait les prendre, c'est comme ça qu'on faisait. Quand ils donnaient un plan, il fallait lire le plan mais quand on sait pas lire et écrire il fallait chercher autre chose. (...) Je disais je sais pas moi, ça va pas, je connais pas, et ils disaient c'est pas grave et ils disaient fait comme ceci ou comme cela. »

➤ **La formation**

« Maintenant ça va mieux, grâce à l'école (l'opérateur de formation hors ISP chez qui il suit sa formation). » Il a d'abord été chez un autre opérateur de formation mais le niveau était un peu trop élevé pour lui. Il préfère être ici, au niveau débutant. Sa première formation il l'a entamée il y a 10 ans, lorsqu'il est tombé au chômage. *« Je devais chercher du travail, je devais faire quelque chose, sinon on m'enlevait le chômage. Donc j'ai dit je vais à l'école pour apprendre un métier et je me suis retrouvé ici. Je voulais apprendre mais ça n'allait pas, et puis j'ai trouvé du travail. En journée je pouvais pas aller donc j'allais le soir mais elle (la formatrice) me mettait aussi dans des groupes avancés, parce que je sais bien parler le français. »* C'est le CPAS qui l'a orienté vers le premier centre de formation qu'il a fréquenté. Désormais, il suit les cours du soir puisqu'il travaille la journée.

Le CPAS l'a mis en quelque sorte « sous-tutelle » : *« il me disait tu vas apprendre, tu vas là-bas, et alors je devais donner ma paye au CPAS, pour que eux nous aident. Pour gérer l'argent quoi. Parce que comme je gagnais pas beaucoup au chômage, alors je devais faire quelque chose en plus. C'était pas obligé mais je devais le faire ».*

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

Là où il travaille, on lui donne des papiers et il demande souvent à son collègue de les remplir. Sa motivation c'est le travail.

➤ **Au quotidien**

C'est son épouse qui gère les papiers de la maison. Elle sait lire et écrire.

➤ **Apport de la formation**

« Ça me fait réfléchir un peu maintenant. Je roule en voiture, je regarde les plaques, quand on doit sortir, savoir où on va, qu'avant je savais pas le faire. Je dois aller quelque part, et maintenant je sais où je dois sortir, sinon je pourrais me retrouver à Paris ! »

➤ **Travail**

Ça fait onze ans qu'il travaille dans la même entreprise. Il s'agit d'un CDI

- **H. 35 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Il est né au Maroc.

Parcours scolaire

Il est allé trois ans à l'école, au Maroc. Il est rentré vers l'âge de 7 ans jusqu'à ses 9/10 ans. C'était en français et en arabe. Il n'a pas continué parce que petit, il n'aimait pas l'école. Il voulait travailler.

Parcours professionnel

Il a travaillé dans la menuiserie, au Maroc. Ensuite, il a travaillé pour un homme qui fabriquait des chaussures. Après cela, il a travaillé dans la soudure : « *Moi, j'aidais, je ramène, je laisse, je nettoie, etc. pour apprendre le travail.* » Puis, il a travaillé dans la fabrication de coffres forts, mais il a eu un accident qui l'a obligé d'arrêter cette activité : « *J'étais à la ferraille pour ramasser le métal qui reste comme ça. Je ramène, je balaye pour aller à la ferraille mais j'ai eu un accident. Je suis allé à l'hôpital et puis j'ai dû arrêter ce travail.* » Il s'est alors lancé dans le commerce, « *(..) le commerce de société de la machine pour tailleur. (...) Je vends dans le magasin. Y a un dépôt qui ramène le stock, chaque semaine. Ils ramènent à Casablanca jusqu'à Fez. Moi, j'ai aidé pour décharger les machines, pour le nettoyage et pour aider les gens qui travaillent avec, parce qu'y a des machines qui cassent. Quand tu entres dans le magasin, il y a un atelier pour réparer* ». Après cinq ans, il a quitté ce travail pour se lancer dans la bijouterie (bagues, ceintures, bracelets, etc.) et enfin, il s'est lancé dans la musique, activité qui l'occupe toujours actuellement.

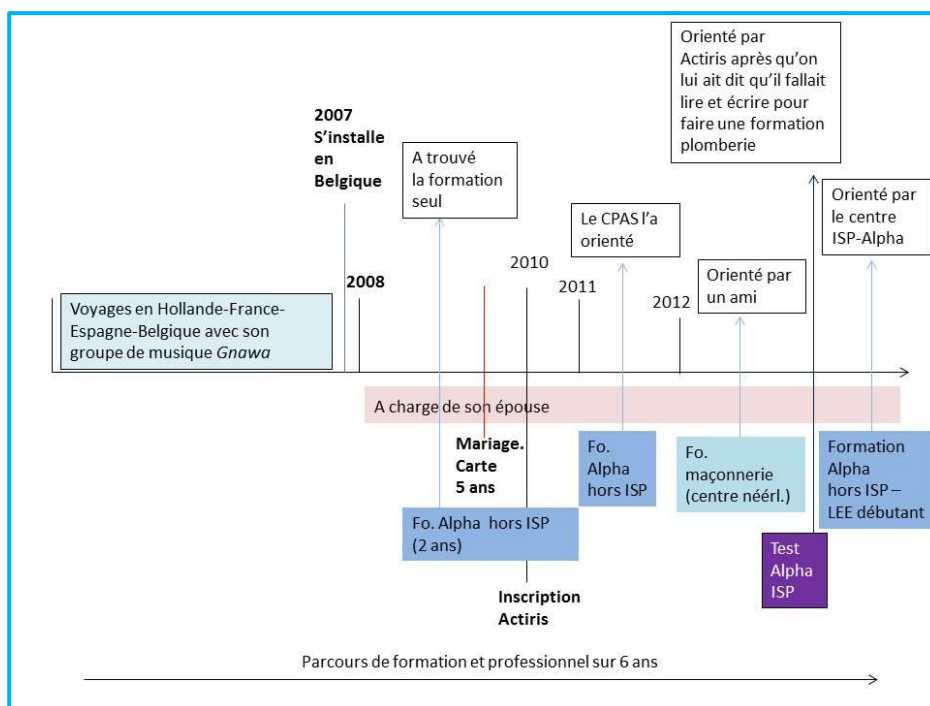
C'est grâce à son oncle qu'il a appris la bijouterie. Ses autres emplois, il les a cherché seul « *(...) parce que j'aime pas rien faire, parfois je finis ici, je cherche ici, partout, je me réveille le matin, je vais là. A Fez, y a l'ancienne ville et la nouvelle et j'allais pour chercher, je demande le travail, et il dit à l'un à l'autre et quand il dit «oui, j'ai besoin de quelqu'un pour travailler avec moi» alors je viens et je travaille* ».

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il a d'abord voyagé en Europe (France, Allemagne, Hollande) avec son groupe de musique. Il est venu pour la première fois en Belgique chez des amis, et il y est resté. Il avait 29 ans. « *La première fois, j'ai juste dit je viens pour voir des marocains que je connais ici. Y en a un qui est né ici, l'autre il est arrivé ici en 2002. Et je voulais rester un mois et après j'ai continué de rester, j'ai rencontré des amis belges, ma femme que j'ai marié ici, marocaine aussi.* »

Parcours de formation et professionnel en Belgique



➤ Lien entre emploi et lecture/écriture

Selon H., il y a beaucoup de différences entre chercher du travail au Maroc et à Bruxelles. « A Fez, j'ai pas besoin de lire et écrire, je parle arabe et tout le monde parle arabe. Ici, non, ici il faut obliger parler bien français, écrire et lire. Et comme ici, il m'a dit, même le nettoyage obligé d'écrire et lire. Parler, y a beaucoup de gens qui parlent pas bien mais qui travaillent mais obligé de lire parce que y a des accidents de travail ici, quand eux il m'a dit, y a des accidents à cause du produit, tu connais pas le produit tu mélanges avec ça et tu vois, ça c'est vraiment obligé de lire les choses, tu peux pas mélanger. » C'est le CPAS qui lui a dit que c'était obligé de savoir lire et écrire, même pour faire le travail de nettoyage. Il évoque aussi les difficultés à trouver du travail, comme il le faisait au Maroc, et en dehors du réseau de Marocains. « Ici, tu connais pas, ils (ils sont les « patrons », autre que réseau informel marocain) font pas confiance. Et moi, j'aime pas travailler avec les Marocains, parce que c'est pas comme les... les Marocains, par exemple, c'est pas correct. Par exemple, il a besoin du travail au noir, il donne pas bien l'argent, il profite. J'aime pas ça. J'aime le travail propre. »

➤ Inscription CPAS/ à charge de son épouse/ statut

« J'ai rencontré ma femme, j'habite avec elle, j'ai pas de papiers officiels belges, c'est pour ça ma femme m'a ramené au CPAS pour dire voilà, le monsieur il habite chez moi, pour la carte, tout ça, j'inscris comme ça au CPAS. Il m'a donné la carte médicale (carte orange). Et moi je suis à la charge de ma femme. Elle touche des allocations de chômage. Elle a la nationalité belge. » Désormais, il a une carte de séjour de cinq ans.

➤ Travail

Il n'a jamais travaillé en Belgique. Mais il est inscrit chez Actiris. C'est le CPAS qui lui a dit qu'il était obligé de s'inscrire chez Actiris. Actiris ne lui a jamais proposé aucun travail.

➤ Orientation

« L'année passée, quand j'étais au CPAS, mon assistante sociale pour la formation, j'ai dit voilà madame, je reste pas comme ça, j'aime bien travailler, j'ai arrêté de suivre la formation. (...) Elle dit obligé de lire et écrire, et j'ai dit je veux chercher du travail. Elle, elle m'a dit oui mais je reste pas avec elle, et elle a changé mon dossier avec une autre dame et elle était pas gentille avec moi. J'ai parlé avec elle (la seconde assistante sociale), j'ai dit je veux chercher du travail, elle a dit ok, ça va, on va prendre un rendez-vous. Le premier rendez-vous elle annule, elle change le rendez-vous - c'était déjà un mois et un mois en plus - le second rendez-vous elle me dit aussi ça va pas. Toujours des problèmes avec elle, trois ou quatre rendez-vous comme ça alors j'ai laissé tomber. »

« C'est Actiris qui m'a parlé de ça (la formation). J'ai demandé à Actiris pour faire une formation en chauffage et plomberie, et ils m'ont donné rendez-vous. J'étais là et le monsieur m'a parlé de beaucoup de choses. Il m'a donné un papier à remplir, mais ça marche pas pour moi, je remplis pas bien, j'ai des difficultés. Après, un monsieur (d'Actiris) me dit il faut que vous appreniez à lire et à écrire et il m'a donné l'adresse, pas ici, un autre centre (un opérateur ISP-Alpha). J'ai été chez eux, il m'a fait un test, il m'a dit voilà, monsieur tu parles bien mais pour lire et écrire ça marche pas. Il faut venir ici, où je suis maintenant, et c'est eux (l'opérateur ISP-Alpha) qui m'ont donné l'adresse d'ici.»

Avant d'être orienté chez un opérateur ISP-Alpha, et atterrir, finalement chez son opérateur de formation actuel (hors ISP), H. avait déjà fréquenté deux centres hors ISP-Alpha. Dans le premier centre de formation (hors ISP), il y a passé deux ans. C'est lui-même qui l'a trouvé. Ensuite, le CPAS a décidé de le changer de centre et de l'envoyer dans le second centre hors ISP que H. a fréquenté. Il ne sait pas pourquoi le CPAS lui a fait changer de centre de formation. *« Parce qu'avant je cherche moi-même. Mais après que j'ai eu les papiers, le CPAS m'a dit tu vas là, tu fais ça, tu fais ça, etc. »*

L'an passé, il était inscrit dans un centre néerlandophone à Anderlecht, pour la maçonnerie. *« Il m'a donné trois mois de parler, lire et écrire, en même temps, tu fais l'école et le métier. Et moi j'aime bien ça et après que j'ai été chez Actiris, il a changé tout dans ma tête. Il m'a dit non, il faut faire le français, il faut faire tout ça, etc. Ça c'est mieux parce qu'un ami avait déjà fait ça. Il (l'ami) m'a dit H., tu vas là, tu rentres là, tu restes 2 ans et après tu auras un diplôme. Ici, maintenant, à gauche à droite. Maintenant je gagne juste pour parler, lire et écrire mais pour chercher du travail, un métier, j'ai rien. Mais normalement, je pense pour aller encore chez la société des flamands pour faire ça. Hier je parlais avec mon ami pour faire ça. »*

➤ Chemin entre avant et maintenant

« Normalement, les problèmes d'ici, à la maison, je parle arabe. La télé, on regarde justes les chants d'arabe et mes amis de la musique parlent arabe. C'est ça le problème. Moi, j'aime bien parler toujours plus français, comme ça on prend le français, on prend un petit peu, après on perd tout parce qu'on parle pas souvent mais maintenant je connais l'alphabet, minuscule et majuscule, et beaucoup de choses. Avant c'était difficile de conjuguer, et maintenant ça va bien mieux qu'avant. »

➤ **Sentiment d'injustice**

Il souhaiterait exercer le métier de menuisier, mais il s'en sent empêché. « *Je dis pourquoi moi je connais pas lire et écrire, mais peut-être j'ai pas, je fais pas le métier de menuiserie ici. Pourquoi je fais pas ? Tu vois ? Peut-être, moi, c'est pas... peut-être eux ils ont raison peut-être moi j'ai pas raison. Mais dans ma tête, je me dis ça : pourquoi je peux pas faire la menuiserie ? Je sais faire mais je peux pas faire.* » Selon lui, c'est le règlement, c'est l'Etat qui dit qu'il faut lire et écrire.

PARCOURS DE FEMMES EN FORMATION ALPHA HORS ISP

- **A. 28 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née au Sénégal.

Parcours scolaire

Elle a fait l'école pendant un an et puis elle a arrêté. Sa famille n'avait pas les moyens de lui payer ses études.

Parcours professionnel

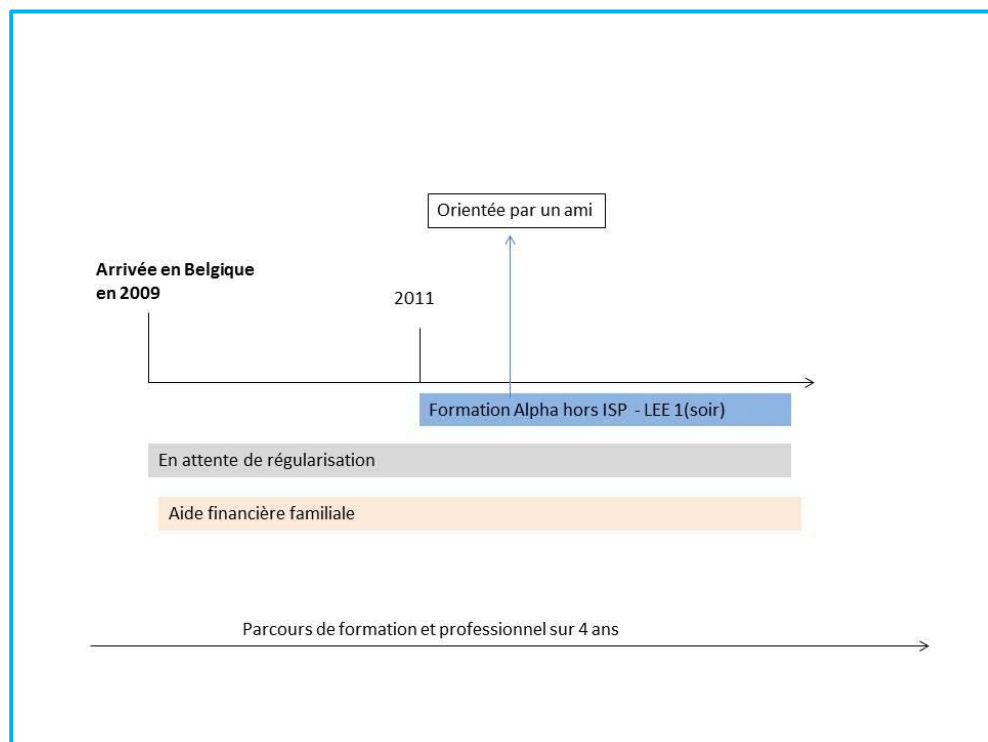
Elle a travaillé comme coiffeuse dans un salon de coiffure. Avant cela, elle a appris la couture dans un atelier, durant trois ans.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée vers l'âge de 23 ans avec un visa touriste. Elle a aimé le pays et a décidé d'y rester.

Parcours de formation et professionnel



➤ **A charge/statut**

Elle a tout d'abord vécu chez son oncle et s'est ensuite installée avec son compagnon. Elle attend sa régularisation et n'a pas encore le droit de travailler. Néanmoins, elle tresse occasionnellement pour des amies, parce qu'elle ne veut pas totalement dépendre de son ami.

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

Elle a souhaité reprendre une formation ici parce qu'elle n'en avait pas les moyens lorsqu'elle était au Sénégal. Elle souhaite apprendre à lire et à écrire pour être autonome, garder ses « *petits secrets* », comme elle le dit. Et puis pour la coiffure, il faut qu'elle apprenne à identifier les produits. Elle a appris qu'ici, ça posera un problème de ne pas savoir lire et écrire. C'est pour cette raison qu'elle veut apprendre. Elle veut apprendre à lire et écrire pour reprendre une formation en coiffure, apprendre à coiffer à l'européenne. Mais elle est persuadée qu'il est nécessaire de savoir lire et écrire. « *Il faut un diplôme pour être coiffeuse.* » Ce sont ses amies qui lui ont dit.

- **M. 24 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née en Guinée.

Parcours scolaire

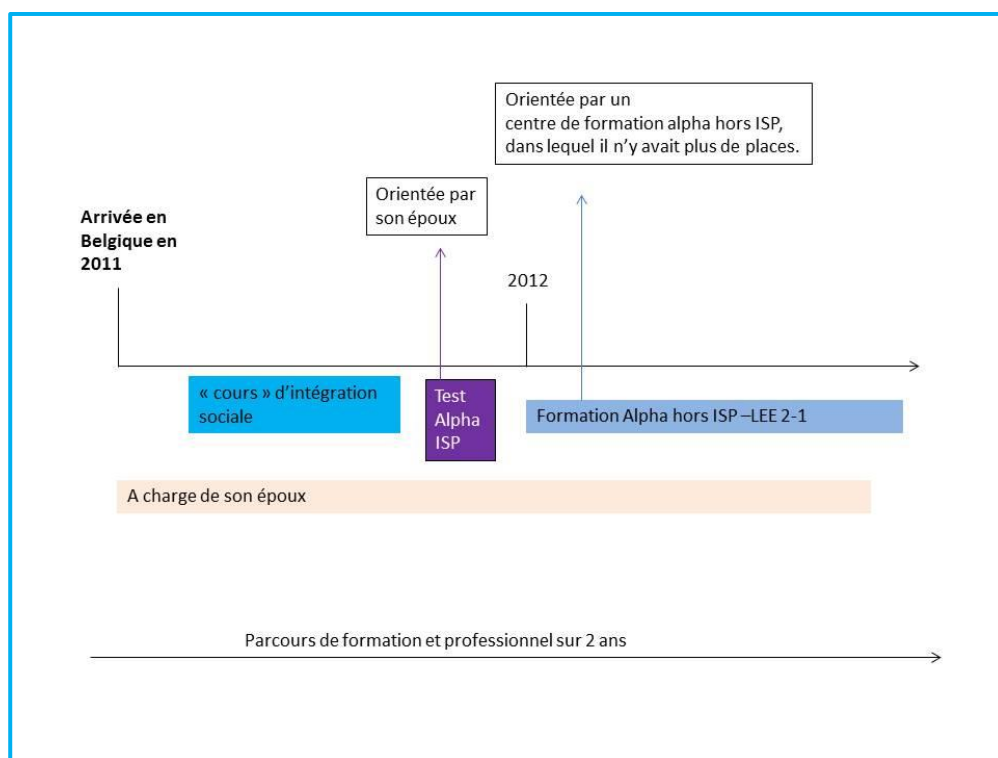
Avant l'âge de dix ans, elle aidait sa belle-mère à préparer la nourriture et nettoyer la concession. Ensuite, elle a commencé une formation en couture. C'est grâce à son frère, qui connaissait quelqu'un dans l'atelier, qu'elle a pu y entrer et apprendre ce métier. Elle n'a jamais été scolarisée mais elle a suivi un cours d'alphabétisation lorsqu'elle était encore en Guinée. Elle a suivi ce cours pendant six mois, après avoir obtenu son diplôme de couture. Il s'agissait de cours du soir.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée vers l'âge de 20 ans, par regroupement familial. C'est son époux qui l'a fait venir.

Parcours de formation et professionnel



➤ **A charge/statut**

M. est en Belgique depuis peu et a une autorisation de séjour d'un an, qu'elle doit renouveler. Son époux a, quant à lui, une carte de séjour de cinq ans renouvelable. Elle n'a droit à aucune aide financière et est donc totalement à charge de son époux. « (...) Pour trouver le boulot aussi c'est pas facile. Parce que moi, je suis inscrite en Mission locale mais ils m'ont rien dit d'abord. »

Ce qui est difficile pour M. c'est de trouver quelque chose à faire « (...) parce qu'en Guinée, j'étais habituée à travailler, habituée à toucher de l'argent mais ici, il faut que c'est lui (mon époux) qui me donne. J'ai des parents aussi, ils ont aussi besoin d'aide ».

Elle pointe des différences entre chercher le travail ici et en Guinée. « Si c'est en Guinée, tu peux aller associer avec un monsieur qui travaille, il t'aide. Même si c'est pas beaucoup, mais tu vas avoir un peu. Je sais pas comment dire ça. Pour acheter les besoins, pour ne pas demander.» Elle n'aime pas demander « (...) j'aime pas toujours demander, dire il faut me donner ça, il faut me donner ça. Ça aussi ça fatigue ».

➤ **Formation : volontaire et support**

C'est elle qui a souhaité faire une formation. Elle s'est d'abord rendue chez un opérateur de formation ISP-Alpha mais il n'y avait pas de place pour elle (c'est son mari qui l'avait orientée là-bas). L'opérateur ISP-Alpha l'a alors orientée vers l'opérateur de formation hors ISP chez qui nous l'avons rencontrée. Son mari la soutient dans ses démarches « (...) il veut que j'apprends un peu, comme j'ai pas été à l'école. Lui il a fait l'école, c'est ça. Comme il sait l'intérêt d'étudier, c'est pour ça ».

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

« Je vois que c'est intéressant. Ici c'est le portail de rentrée, l'autre c'est de sortie, mais si tu ne sais pas lire et écrire, tu vas te tromper ! C'est à cause de tout ça là. Et puis, maintenant j'ai un bébé, lui il va partir à l'école, y a certains devoirs c'est les parents qui vont faire. C'est un peu de ça. » Si elle trouve du travail, elle continuera à apprendre la lecture et l'écriture.

➤ **Formation intégration sociale**

Elle est suivie par une assistante sociale d'un centre où se donne un cours d'intégration sociale. C'est cette assistante qui l'a aidée à faire son CV.

➤ **Apport de la formation**

« Maintenant, si je vois mes courriers, je sais faire la différence. Si je vois mon nom, le nom de mon mari ou de mon fils, je sais faire la différence. Ça aussi ça fait du bien. »

➤ **Projection travail et formation**

« Je pense à travailler dans un magasin pour ranger les habits. Parce que y a certains travaux comme ça je pourrais pas faire. J'ai mal au dos. Par exemple, le nettoyage, le travail lourd, ça je peux pas faire. Et si je gagne la couture aussi ça va me faire du bien parce que j'ai déjà un peu d'idées pour faire. Si c'est pour aide ménage aussi, ou travail dans une crèche, ça aussi j'aime bien. »

Elle s'était renseignée pour la couture mais son assistant du centre d'intégration sociale lui a dit qu'il n'y avait pas beaucoup d'offres à Bruxelles. « Si c'est vers Anvers ou la partie flamande, là je vais trouver mais comme j'apprends d'abord lire et écrire, et si je suis bien ici en français, après je faisais le néerlandais aussi.

➤ **Rester à la maison**

« Je veux pas rester à la maison tout le temps. (...) J'ai pas habituée à ça. Par rapport à la Guinée. En Guinée je sors à 8h et je rentre à 18h. Je serais au boulot sauf le samedi et le dimanche là je serais à la maison. »

- **P. 57 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née au Rwanda.

Parcours scolaire

Elle est allée à l'école jusqu'à l'âge de 12 ans. Elle a stoppé l'école parce que « *chez nous, dans le temps, les filles ne continuaient pas beaucoup l'école. On s'occupait des enfants, du ménage. Tu vas cultiver ou quoi. Tout ça c'est beaucoup. Les filles de mon temps, sauf les filles dans des familles riches elles pouvaient aller à l'école, mais dans les familles pauvres, ça ne va pas* ». Elle a toutefois appris les bases de la lecture et de l'écriture.

Parcours professionnel

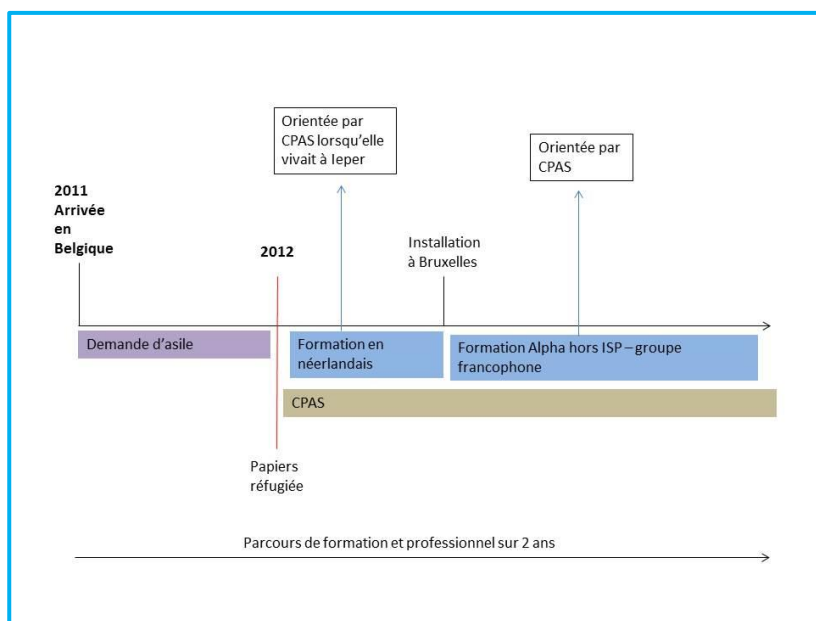
« *Moi, je n'ai pas étudié beaucoup là-bas (Rwanda). J'ai arrêté à 12 ans, après quand j'étais une femme, il y a des microfinances qui donnaient de l'argent et j'achetais les haricots. Et puis tu cherches à quoi faire au lieu de rester à la maison comme ça. Là, moi, on m'a donné de l'argent et j'ai fait du petit commerce. J'avais une petite boutique. Quand je vais chercher de quoi pour vendre, je prends un cahier, j'écris tout ce que j'achète, avec les prix, et puis je regarde comment je vais vendre pour faire un peu de bénéfice. Et puis après, je regarde l'argent que j'ai, combien j'ai gagné et puis je vais acheter d'autres. Mais sans lire et écrire, je ne peux pas faire comme ça.* »

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique à l'âge de 54 ans. Elle a fui le Rwanda.

Parcours de formation et professionnel



P. est restée dans un centre d'hébergement durant 9 mois. Ensuite, après avoir obtenu le statut de réfugiée politique, elle s'est installée à Ypres/leper. Le CPAS lui a conseillé d'apprendre le néerlandais, et elle a donc suivi un cours. Des problèmes de transport l'ont finalement amenée à s'installer à Bruxelles. *« comme je comprenais pas bien le français, mon assistante sociale m'a dit de venir ici pour apprendre le français, à lire et à écrire ».*

Elle a des neveux et nièces qui demeurent également à Bruxelles mais elle ne vit pas avec eux.

➤ **Apport de la formation**

Dès son installation à Bruxelles, elle s'est inscrite dans une formation d'alphabétisation, et elle se débrouille de mieux en mieux. *« Je sais payer mes factures. On nous a montré une fois comment on fait. Dans des magasins aussi c'était difficile. Je partais au magasin, je connais pas comment je vais faire. Chez nous, c'est pas comme ça. On va au marché, on achète quelque chose. Ici, tu vas au magasin, tu prends ce que tu veux, tu te débrouilles, tu regardes les dates.»* Elle a le sentiment que c'est le centre d'hébergement qui l'a aidée le plus. *« Quand on veut partir, on nous met avec trois personnes, et puis on nous donne un papier, comme un carte, un plan. Et nous avons étudié à lire un plan. »* Elle est dans le groupe francophone malgré le fait qu'elle a du mal s'exprimer.

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

« C'est pour m'aider. Si on ne connaît pas ça, c'est un problème. Par exemple, je ne peux pas aller à la gare pour prendre le train. Ou au bac pour retirer de l'argent, payer mes factures tout ça. Je ne peux pas aller à l'hôpital, sans m'exprimer. Il faut connaître. »

➤ **Difficultés en Belgique**

Elle trouve que la difficulté en Belgique c'est que la vie est chère. *« Les loyers d'ici sont chers, la nourriture est chère. Les habits sont chers. Quand tu touches et que tu paies tout, c'est fini. Tu restes comme ça. »*

➤ **Le travail**

Elle ne cherche pas de travail. Elle ne sait pas comment on cherche du travail en Belgique, et elle a des soucis de santé : arthrose, rhumatisme, problème de thyroïde.

- **D.29 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née en Guinée.

Parcours scolaire

Elle a été scolarisée jusqu'en quatrième primaire, en français. Sa langue maternelle est le malinké mais elle a appris le français, notamment à l'école.

Parcours professionnel

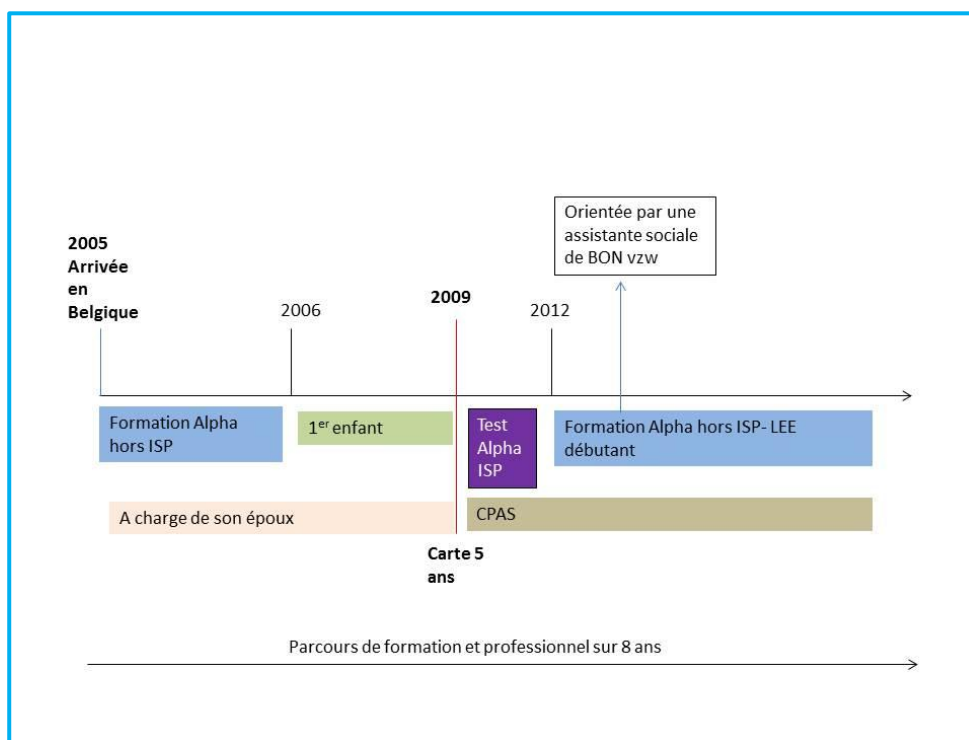
Elle a travaillé dans le commerce « (...) on avait des magasins, des boutiques, pour les habits africains. C'était à Conakry. On vendait les pagnes ».

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique vers l'âge de 22 ans, par le mariage (regroupement familial).

Parcours de formation et professionnel



➤ **Formation**

Elle avait déjà suivi une formation d'alphabétisation hors ISP en 2005, durant un an, chez un autre opérateur de formation. La formation se donnait le soir.

Elle a suivi la formation « (...) *parce que même si t'es parti pour le travail, que tu sais parler le français, mais il faut, même si c'est pour le nettoyage, il faut connaître les produits, comment tu vas utiliser, comment tu vas faire pour pas avoir d'accident, parce qu'y a des produits qui sont dangers, y a des chimiques qui sont dedans, faut pas mélanger, si tu as mélangé ça va être danger* ». Elle a dû cesser cette formation parce qu'elle a eu un enfant.

Elle a attendu avant de reprendre la formation parce qu'« *on ne trouve pas de place* ». Elle s'est présentée dans d'autres associations, deux ou trois fois, mais elle n'a pas eu de place.

Le second opérateur de formation chez qui elle est inscrite depuis 2012, c'est une assistante sociale d'un centre où se donne des cours d'intégration sociale qui l'a orientée. Elle a souhaité s'inscrire, pour la seconde fois, dans une formation d'alphabétisation hors ISP, lorsqu'elle s'est séparée de son époux. Toutefois, si elle trouve du travail, elle arrêtera la formation.

➤ **Travail**

Elle n'a encore jamais travaillé en Belgique. Elle a pourtant déjà cherché, « *on ne trouve pas* » nous dit-elle. Elle est allée chez Actiris, ainsi qu'au CPAS « *là où le CPAS donne du travail* ». Mais, avec des enfants en bas âge, difficile, selon elle, de trouver du travail. Elle cherche dans le nettoyage, en tant que femme de chambre ou dans le rayonnage des magasins. De plus, elle pense qu'il faut savoir lire et écrire avant de travailler. Elle évoque le cas du nettoyage à domicile : « (...) *Si je travaille à toi, tu me laisses une note ici, si je sais pas lire, comment je vais faire ? C'est un peu difficile. Pour parler ça va mais lire c'est encore difficile.* » Après avoir appris la lecture et l'écriture, elle souhaiterait travailler.

➤ **Statut/CPAS**

Elle touche les allocations du cpas depuis 2009, lorsqu'elle a eu la carte 5 ans.

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

« *Tu apprends à lire pour toi-même, pas pour le travail. Si tu connais rien, et puis à cause des enfants, ils font des devoirs à l'école, tu sais pas les aider. Pour les papiers aussi, il faut signer et tu sais pas quoi signer.* »

➤ **Les difficultés en Belgique**

« *La vie est dure. Et puis, pour les enfants aussi, quand ils grandissent, c'est difficile. Il faut préparer un avenir. Si toi t'es pas allée à l'école, il faut que les enfants y aillent, pour travailler, pour faire leur vie bien. Si toi tu n'as pas une vie meilleure, pour que tes enfants aient une vie meilleure. Je veux pas que mes enfants aillent sur la route. Même si je peux pas les aider beaucoup, je veux être une bonne mère.* »

➤ **La langue d'origine**

A la maison, elle parle malinké avec ses enfants : « *eux, ils parlent le français mais il faut qu'ils prennent aussi ma langue alors on parle le malinké* ».

➤ **Apport de la formation**

« *Ca m'apprend parce que quand tu es seule, à la maison, tu es enfermée, mais quand tu sors, tu es un peu libérée.* » La formation lui aère l'esprit : « *Quand tu es à la maison, tu es enfermée, tu connais rien, tu sors pas, mais ici, tu peux parler de plein de choses.* »

➤ **Pression du CPAS**

En lui demandant si elle ressent une pression du CPAS, elle répond que oui, « y a du stress là-dedans. Si tu fais pas ce qu'ils te demandent, ils vont couper ton aide. Eux, ils te demandent de chercher du travail, alors tu dois chercher. Tous on est stressés au CPAS, si tu fais pas ce qu'ils te demandent, ils coupent ».

- **O. 40 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née au Togo.

Parcours scolaire

Elle est allée « un peu » à l'école (sans plus de précisions) lorsqu'elle était petite. Elle vivait avec sa tante et devait s'occuper des tâches domestiques. *« J'ai pas eu l'occasion de rester (à l'école) avec ma tante. Donc, j'ai pas pu aller jusqu'au bout. Parce que d'un côté, elle voulait que je sois sa servante, d'un côté faut aller à l'école. Finalement, il faut tout finir avant d'aller à l'école, et une fois que tu as tout fini, ta journée est finie. Parce que si tu n'as pas fini, et que tu vas à l'école, elle va aller te chercher ! »*

Parcours professionnel

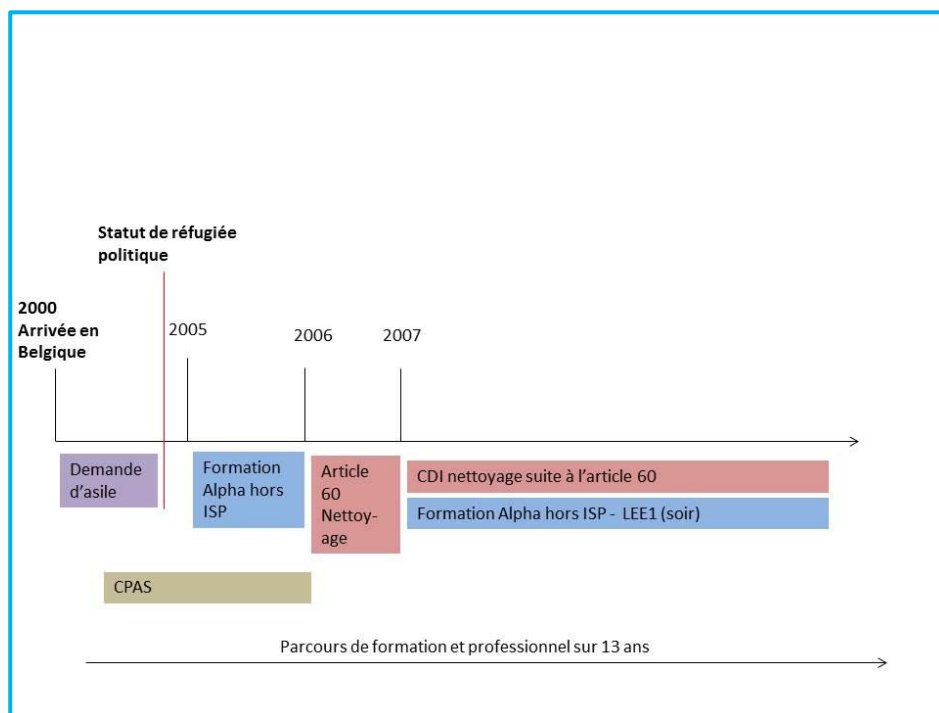
Elle a travaillé dans le commerce. Elle avait sa propre boutique dans le marché couvert.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique vers l'âge de 27 ans. *« J'ai quitté mon pays, pas par plaisir, mais mon mari faisait la politique, on l'a tué, et j'avais deux enfants. Et prendre l'avion, la fuite, les problèmes, et donc, on nous cherche et quelqu'un voulait sauver notre vie. Donc c'est le jour que je ne peux pas oublier, comment les Belges m'ont accueillie, j'ai beaucoup apprécié. »*

Parcours de formation et professionnel



Dès qu'elle est arrivée en Belgique, elle est allée à l'Office des étrangers. *« Tout de suite, quand je suis arrivée là-bas, j'ai expliqué mon cas. Ils m'ont encadrée, et ils m'ont mise à l'hôpital militaire avec mes enfants. Le lendemain, ils m'ont donné un ticket de train pour un petit village en Flandre. Ils m'ont hébergé avec mes deux enfants, dans un centre. C'est l'assistante sociale qui m'a bien aidée. Une semaine plus tard, je suis venue sur Bruxelles pour trouver un appartement. »*

➤ **Formation**

En 2005, O. a cherché une formation d'alphabétisation hors ISP. Elle a stoppé sa formation parce qu'elle était donnée le matin, et elle ne voulait pas que ses responsables sachent qu'elle suive une formation d'alphabétisation. *« J'avais peur que mes employeurs refusent de m'embaucher s'ils savaient que je savais pas lire et écrire. »*

Elle a ensuite trouvé ce centre qui donne une formation alpha hors ISP en cours du soir.

➤ **Travail**

En 2006, elle a trouvé du travail, *« pour sortir du CPAS »* comme elle nous l'a dit. Elle a d'abord été engagée en Article 60 pour faire le nettoyage dans un hôpital bruxellois et son Article 60 s'est clôturé par une embauche en CDI.

➤ **Trucs et astuces pour cacher son analphabétisme**

« Avec mes employeurs, je me débrouille. Je fais semblant. Par exemple, s'ils me donnent un papier que je comprends pas, j'arrive dans le bureau et je dis tiens je comprends pas ça, en pointant un truc à la fin et la personne lit tout le document et donc m'explique, sans le savoir. Ou alors quand ils me donnent des stagiaires, parce qu'ils savent que je travaille bien, et bien je dis au stagiaire de lire la liste des produits tout seul parce que j'ai pas le temps de m'occuper de ça. On trouve des trucs pour cacher. Au boulot, personne ne sait. Je cache bien. »

➤ **Regrets et avancée**

« Je regrette de pas avoir eu la chance de faire des études. Je les encourage, mes enfants, à apprendre. Je leur dis que leur stylo, il faut que ça soit comme leur slip. Et que le cahier, comme l'oreiller. Ça m'a manqué et je suis triste de pas pouvoir écrire comme toi. Je voudrais aller sur l'ordinateur, payer mes factures, j'ai envie de lire des livres ! Ce que j'ai subi dans ma vie, je voudrais me soulager en lisant. Et donc j'encourage mes enfants. C'est comme si j'étais aveugle avec les yeux ouverts donc ça fait mal. Mais en même temps, avec mon travail, je suis très fatiguée. C'est dur de faire le travail avec en plus mes cours. Maintenant, je sais lire un peu plus, ça me motive. Je peux écrire quelques sms, j'ai envie de savoir lire encore plus, organiser mes voyages si je veux, savoir à quelle heure j'ai mon train, sans avoir à demander à mes enfants. c'est vrai que parfois je suis pas au cours, mais c'est parce que je suis fatiguée. C'est pas un travail assis que je fais, donc y a des jours où je dors directement après le travail, où je viens pas suivre les cours ici. »

- **R. 40 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Elle est née au Portugal.

Parcours scolaire

Elle a fréquenté l'école jusqu'en quatrième primaire. Elle n'a pas continué l'école parce qu'elle faisait partie d'une grande famille et qu'elle a aidé ses parents au travail des champs. Elle aidait également son voisin pour gagner de l'argent.

Parcours professionnel

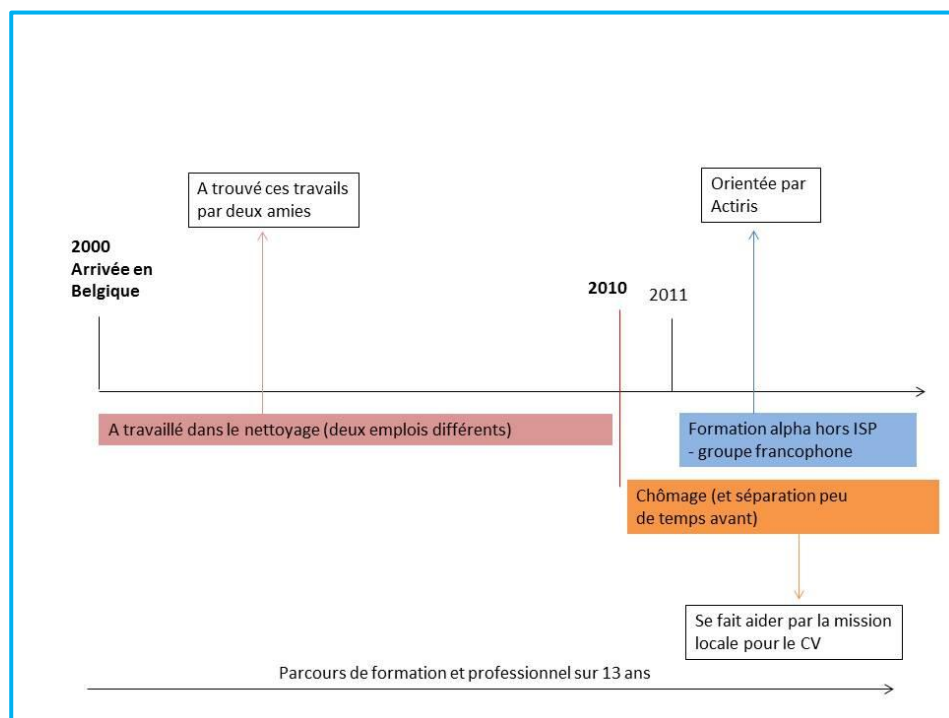
Travail dans l'agriculture.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée lorsqu'elle avait 26 ans. Son mari est venu ici, et elle a l'a rejoint un an après son installation.

Parcours de formation et professionnel



➤ Travail

Elle a travaillé comme aide-ménagère. Elle n'avait pas besoin de savoir lire et écrire mais elle a eu quelques difficultés à connaître les produits, évaluer la quantité nécessaire, mais elle faisait plus ou moins comme elle le faisait à la maison. Son premier emploi était femme de chambre dans un hôtel. Elle l'a trouvé par une amie qui quittait ce travail. Elle a donc repris sa place.

Le second travail, c'est également via une amie qu'elle l'a trouvé. R. a stoppé le travail à l'hôtel parce que c'était durant les week-ends et ça devenait compliqué avec ses enfants.

C'est la première fois qu'elle est au chômage et lorsqu'on évoque le fait de trouver du travail actuellement elle nous dit que *« maintenant c'est tellement difficile. Y a une place pour 50 personnes. C'est pas évident. Y a des gens qui me donnent du travail mais au noir. Et maintenant mon plus jeune fils, K., il est hyper actif donc ça cause beaucoup de temps, et de problèmes. Il faut que je le suive beaucoup dans ses devoirs et je suis en train de décider si je prends plein temps ou temps partiel pour voir comment je vais devoir m'occuper de K. et de mon travail. Et je peux pas le laisser à la garderie, ça coûte trop cher »*.

Elle cherche toujours comme aide-ménagère sauf que désormais, elle sait un peu lire et écrire. Elle ne s'imagine pas faire autre chose sans formation.

➤ La langue

« Tout le français que j'ai appris, c'est avec mes collègues. Parce qu'au début, quand je suis arrivée ici, j'ai travaillé dans un hôtel et puis après, comme aide-ménagère. Quand j'ai fait aide-ménagère, je connaissais déjà le français et tout. »

➤ Aides diverses et elle-même

C'est une Mission locale bruxelloise qui lui a fait son CV. R. fait toutefois ses propres recherches d'emploi. *« Je consulte les offres d'Actiris, le Vlan, l'aide des amis, je fais des courriers spontanés, j'ai toujours une lettre de motivation et un CV avec moi. »*

➤ Orientation

Actiris lui a renseigné plusieurs opérateurs de formation. *« Elle (conseillère emploi) m'a donné plein d'adresses et nous on devait chercher. Tu passes, tu fais ton test, et puis ils voient ton niveau, et puis ils t'appellent ou pas. Voilà, c'est comme ça »*.

Actiris lui avait d'abord conseillé une autre formation, mais c'était un cours de français langue étrangère. *« C'est pas mon niveau. Quand tu vas aller, bon ben, tu sais pas suivre le cours, parce que c'est un niveau beaucoup plus avancé qu'ici. (...) Moi je sentais que je nageais là-dedans, et je l'ai dit au monsieur. Et il a dit, ben oui, j'ai pas le point pour passer, tu rates. Ça sert à rien parce que tu vas encore rater un an. Et puis si tu vas dans la deuxième année, si tu comprends pas la première, tu vas pas comprendre la deuxième. »*

➤ Formation

Elle est dans un groupe francophone (elle a un très bon niveau à l'oral) chez un opérateur de formation hors ISP. Elle est satisfaite du nombre d'heures. *« Je ne veux pas plus qu'ici. J'ai trois enfants. Je dois aller les conduire à l'école et les rechercher. Et puis je dois faire à manger, préparer tout pour le lendemain, faire les devoirs. Et pour le moment, je suis seule à la maison. Je vis seule avec les enfants. »*

➤ Apprendre à lire et à écrire pour...

Elle s'est inscrite à la formation aussi parce qu'elle s'est séparée de son mari. « *Je suis venue pour le français parce que comme je suis tombée au chômage, bon, j'ai les enfants, c'est quand même triste de pas savoir au moins lire un mot dans le journal de classe, faire un recommandé, lire une facture, c'est des choses qu'on doit comprendre nous-même parce que les enfants...* »

Ils savent lire, je comprends je sais de quoi ça parle quand ils me lisent, mais dans deux ou trois ans, ils n'auront pas le temps et donc moi je dois être autonome et pas dépendre de mes enfants sinon c'est catastrophique. » Lorsqu'elle était encore en couple, son mari « faisait tout », elle ne devait s'occuper de rien au niveau des papiers notamment. Avant de se retrouver seule, elle n'avait jamais pensé apprendre à lire et à écrire. « *On en a marre de demander toujours au voisin. Dans le monde d'aujourd'hui, tout le monde sait lire et écrire. Et quand tu es jeune, et que tu sais pas, un beau jour tu vas en avoir marre de dépendre de quelqu'un pour faire ta vie.* »

Elle souhaite continuer sa formation, mais si elle trouve un travail, elle n'est pas sûre d'être en mesure de pouvoir le faire. « *Ca dépend. Si je prends temps partiel le matin, je peux venir l'après-midi. Et si je trouve l'après-midi, j'arrête. C'est vraiment dommage parce que dans quelques temps, on va tout oublier. Si on suit pas, si on fait pas travailler nos cerveaux, ça va partir.* »

➤ Apport de la formation

Désormais, R. peut lire ses courriers seule, elle sait lire ses factures, elle sait téléphoner. « *J'étais bloquée au téléphone, avec quelqu'un que je connais pas. Maintenant je le fais. Ça me pose plus de problèmes. Je sens que j'ai développé à tous les niveaux. Même au niveau de l'histoire de la Belgique, de connaître le pays où on vit, un peu la politique.* »

➤ Activation

Elle a été convoquée en 2012, elle a dû signer un contrat qu'elle respecte. Elle devait mettre son cv à jour, et passer à la Mission locale pour se faire aider et continuer à chercher du travail « *je dois envoyer une candidature spontanée et une avec une annonce, par semaine* ». Elle peut continuer sa formation mais n'est pas dispensée de chercher du travail. Elle trouve néanmoins que les conditions se sont durcies. « *Je trouve que les derniers mois, ils (elle parle des facilitateurs ONEM en général) ne sont pas si gentils que ça. Quand tu vas là-bas (à l'ONEM), que t'es convoquée, ils sont jamais, ils sont pas gentils, ils sont sévères je dirais. (...) Parce qu'il y a une loi qui est sortie en novembre, je crois, ils font la chasse aux chômeurs. Ils sont froids, ils te parlent... ils te regardent même pas. Et puis, heu, si tu fais comme elle te dit, que t'es correcte, elle te donne un contrat, tu le respectes, et tu vas la prochaine fois, ils sont jamais d'accord, et même tu fais plus que tu demandes, en fait c'est ce que je fais, et ben ils sont jamais contents.* »

Elle nous explique qu'il n'y a pas assez de travail pour tout le monde et que l'ONEM est de plus en plus exigeant : « *tu vas chez quelqu'un, tu déposes un CV, tu demandes un cachet, même pour l'ONEM c'est pas suffisant le cachet. (...) Il faut une attestation comme quoi t'es passée à telle heure, et tout, avec un cachet. Mais y a des employeurs qui font pas ça* ». Elle ne se rend plus chez les employeurs, mais elle envoie un courrier. « *Je fais une photocopie de l'enveloppe, et de la lettre, je reste avec ça et donne à l'ONEM.* »

Elle trouve stressant de devoir courir à gauche à droite. Aujourd'hui, elle doit envoyer une candidature spontanée mais elle se demande à qui.

Selon elle ; « *Le chômage il doit comprendre aussi qu'il y a beaucoup de gens bien formés au chômage. Qui sait bien parler, lire et écrire, mais y a beaucoup de gens qui sont plus faibles. Et ceux-là, ils restent au chômage. Parce que l'employeur, y a beaucoup de choix et donc il prend le meilleur. Moi, je pense comme ça, j'imagine comme ça. Si t'es un employeur, et que t'as un qui a une bonne qualité, et l'autre moins, et bien il va prendre le meilleur. Le profil le plus adapté aux besoins de l'employeur. Mais eux, le chômage, ils veulent rien savoir.* »

➤ **Frein à la recherche d'emploi souhaitée par l'ONEM**

Le contrat qu'a signé R. est tenable. Il s'agit de deux candidatures par semaine. Néanmoins, face aux annonces, elle éprouve parfois des difficultés. « *Dans le Vlan tu trouves jamais. Tu trouves, mais des offres d'emploi en ligne. Tu n'as jamais d'adresse (postale). Dans mon cas, tu prends le téléphone, tu téléphones, est-ce que tu sais écrire tout ce qu'il dit ? C'est pas possible. Tu dois dire où tu téléphones, à qui tu téléphones, et un petit peu raconter la conversation. Tu vas retenir dans ta tête, et tu vas devoir demander qu'il note ? Les annonces, avec l'annonce, c'est pas tout à fait adapté à mon cas.* » Elle cherche donc les annonces via Actiris, ainsi qu'à la Mission locale qu'elle fréquente. Elle poste ses CV puisqu'elle ne maîtrise pas suffisamment l'outil informatique. Elle les dépose parfois directement mais « *si tu déposes, t'as pas toujours de preuve* ».

➤ **Diplôme**

Elle estime que pour les employeurs, le diplôme est important. « *Ils réclament tout le temps. (...) Je pense qu'ils ont beaucoup de choix aujourd'hui. Et j'imagine aussi qu'il y a beaucoup de gens au chômage qui a un niveau mieux que le mien. Maintenant les employeurs sont très exigeants.* »

➤ **Se plier à l'institution sans en comprendre le sens**

Le facilitateur de l'ONEM lui a dit qu'elle devait retravailler son CV et le mettre à jour. R. s'interroge. « *Je tourne ma tête et je me dis qu'est-ce qu'on va changer dans mon CV ? Si y avait quelque chose qui avait changé ou quoi, ok je suis d'accord, mais là, maintenant, y a rien qui a changé. On va mettre quoi à jour ? Et j'ai dit y a rien qui a changé et il a dit «ah mais il est pas en ordre». Et je sais pas ce qui est pas en ordre.* »

➤ **Service engorgé**

« *Un jour, je voulais mettre mon CV en règle. J'ai téléphoné à la Mission locale pour mettre à jour le CV. Elle m'a dit il faut venir le lundi et le mercredi avant 8h. Mais elle m'a pas dit que si j'arrivais avant 8h, et qu'y avait déjà 8 personnes, vous pouvez partir parce qu'on vous reçoit pas.*

Donc moi, je savais pas. Quand je suis arrivée, y a presque 12. Donc je suis allée à 7h50. J'ai attendu jusque 8h30 et puis à cette heure-là, elle m'a dit, ah oui, on prend que 8 ! J'ai dit bon, j'ai pas de chance ! J'ai quand même demandé une attestation comme quoi je suis passée. Je vais y retourner mercredi. »

- **Ma. 54 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

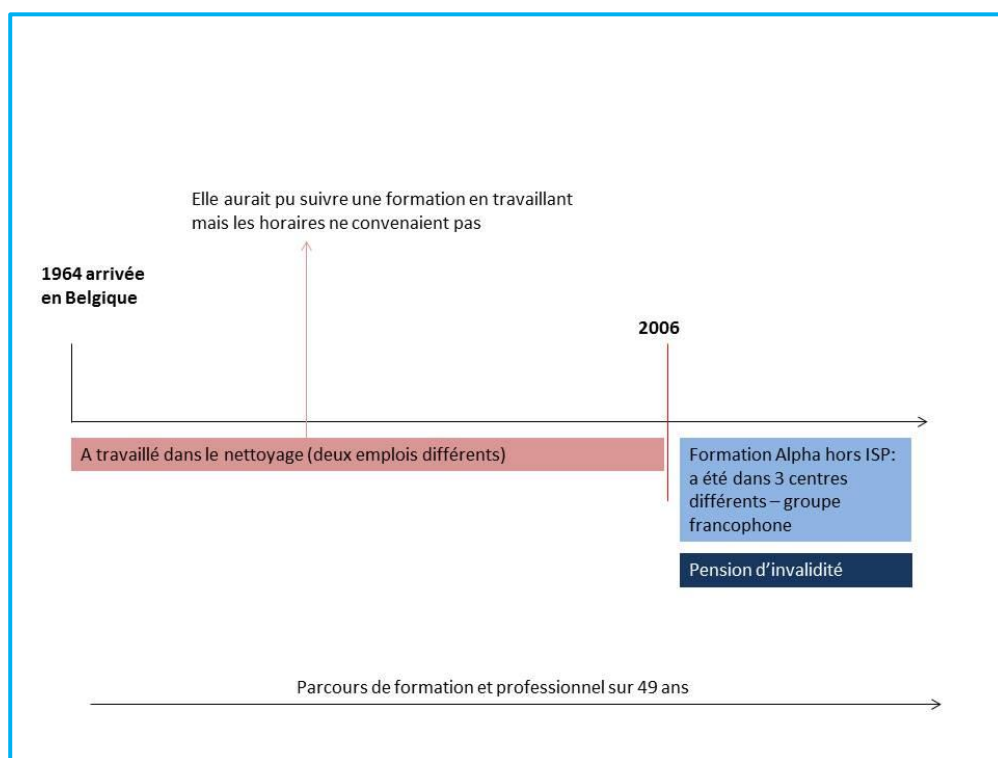
Ma. est née au Maroc.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Ma. est arrivée en Belgique à l'âge de 6 ans.

Parcours de formation et professionnel



➤ **Parcours scolaire**

Elle est la seule fille de sa famille et ses parents ne l'ont pas mise à l'école parce qu'au départ, ils pensaient ne rester qu'une année en Belgique. « *Ils ont dit que c'était pas nécessaire, donc ils ont mis les garçons et pas moi.* » Elle ne sera finalement jamais scolarisée alors que la famille s'installera durablement en Belgique. « *Quand j'étais enfant, personne demandait après moi. Y a personne qui a obligé mes parents à me mettre à l'école. Et ça, je suis fâchée. Pourquoi ils ont pas obligé mes parents ? Ça, je suis fâchée.* » Pour ses parents, une fille ne doit pas aller à l'école.

➤ **Sentiment d'handicap et d'infériorité**

Ma. associe le fait de ne pas savoir lire et écrire à un handicap. « *On est handicapé. Chaque fois que j'y pense, j'ai mal au cœur, je suis pas bien. Quand on sait pas, on avance pas.* »

Rien que pour lire les histoires pour mes enfants, je savais pas, je devais inventer. Maintenant, je sais pour mon petit-fils, je sais lui lire des histoires, je suis contente. Et puis rien que pour tout on a besoin de savoir lire et écrire.

Même pour aller chercher l'argent, aller chez le médecin. Partout, partout. C'est quelque chose que quand on sait pas, on se sent moins que les autres. Rien que quand on était allés avec des amis et mon mari voir un film, et ils ont choisi un film en anglais mais ils ont oublié que je savais pas lire et écrire. Tout le film j'ai rien compris, et je suis sortie de là en râlant, et j'ai dit à mon mari tu as oublié que je savais pas lire et écrire, et lui il a pas osé le dire à ses amis. Et moi j'ai râlé de ça. On oublie, les gens qui savent pas voilà. »

➤ **Sentiment d'injustice et préjugés**

« C'est vrai qu'y a des gens qui viennent maintenant adultes... qu'ils arrivent ici, qui sont grands, ils arrivent tout doucement. Ça leur fait pas comme moi. Parce que moi j'ai grandi ici et alors je me retrouve dans la même situation que les autres qui viennent d'arriver, tu vois ce que je veux dire ? Donc, c'est pour ça que je me sens... ça me fait mal. C'est pas la même chose. Si j'étais venue maintenant grande, ben j'apprends. Mais là, je suis venue j'étais petite encore, j'avais six ans, je pouvais aller à l'école. » Avant de se retrouver dans un groupe francophone, elle s'est retrouvée avec des personnes n'ayant pas le français comme langue maternelle, et ayant grandi dans un autre pays. Ça l'a gênée. *« Parce que je me disais que c'était pas ma place. Pourquoi je me trouve avec eux ? Je me trouvais avec des gens, ils ont encore les idées... ils ont encore les idées... ils ont pas les mêmes idées que moi déjà. Même si j'ai pas été à l'école, j'ai pas les mêmes idées que eux. Par exemple, ils vont parler en arabe, ils vont insulter, ils viennent pas à l'heure. Je suis pas quelqu'un comme ça. Même s'ils sont comme moi, marocains, mais c'est pas la même chose. Moi j'ai grandi ici, je pense autrement par rapport à eux. Donc je sens que c'est ma place, alors je me fâche. Pourquoi mes parents m'ont pas mise à l'école ? C'est pas ma place d'être avec des gens qui viennent d'arriver... et ça, ça m'énerve. »*

Elle se sent davantage à sa place dans le groupe des francophones, parce qu'il y a des Belges. Il y a également une Portugaise qui parle bien le français. Elle se sent bien dans ce groupe.

➤ **Parcours professionnel**

Elle a commencé à travailler en Belgique à l'âge de 28 ans. Elle a trouvé tous ses emplois dans le nettoyage. Le fait de ne pas savoir lire et écrire lui a posé problème dans le cadre de son travail.

« Quand je trouvais quelque chose de cassé dans la chambre, je devais l'écrire mais je savais pas le faire. Pour les produits aussi. Je devais savoir à quoi il sert ce produit, et ça j'avais des problèmes. » Elle a travaillé toute sa vie dans le nettoyage jusqu'à casser son dos. Elle est arrêtée depuis 7 ans, et touche une pension d'invalidité.

➤ **Soutien de l'entourage**

Avant, Ma. cachait son analphabétisme. Maintenant, elle ne le cache plus. Elle a toutefois été soutenue par, notamment, l'un de ses employeurs. *« Quand j'ai commencé mon premier travail, quand y avait des réunions, je travaillais dans un hôtel, et de temps en temps ils font des réunions pour les femmes de chambres et tout ça, donc on recevait des papiers qu'on devait remplir, moi je faisais pas, j'étais embêtée. Et moi, après ça, je voulais plus aller dans les réunions, et après le directeur m'a appelée. »* Son directeur a appris que Ma. ne savait pas lire et écrire d'une femme de chambre. Il l'a encouragée. *« Il m'a dit, tu sais pas lire et écrire mais tu es très intelligente, les autres font que se bagarrer. »*

Et donc, il m'a donné du courage. » Son employeur lui avait proposé de suivre des cours mais les horaires étaient incompatibles : « Parce que je travaillais toute la semaine et je sais pas ce qu'il y a eu pour qu'il m'envoie pas. »

Son mari l'a beaucoup soutenue : « *Il me dit toujours va apprendre, c'est bien pour toi. Un jour, je ne serai pas à côté de toi !* » Son mari a étudié au Maroc et en Belgique. « *Je me sentais petite par rapport à lui, et après je me suis habituée, parce qu'il m'a donné du courage. Parce que, franchement, même sa famille ils ont dit oh, t'es marié avec quelqu'un qui n'est jamais allé à l'école. »*

➤ **Formation**

Elle est d'abord allée chez l'opérateur M (alpha hors ISP). Ensuite, elle est allée chez l'opérateur I avant d'arriver ici, dans le centre de formation O. Elle est chez ce dernier opérateur depuis trois ou quatre ans. Elle n'est pas restée chez l'opérateur I parce que son niveau « (...) *n'allait pas pour chez eux* ». Ma. est dans le groupe francophone et a un très bon niveau de français oral. « *Comme je parle bien le français, là-bas (son ancien centre hors ISP) y a des femmes qui parlent moins bien que moi. Je suis contente ici (le centre hors ISP actuel, parce que j'avance beaucoup, je le sens. »*

➤ **Orientation**

C'est Ma. qui a cherché, toute seule, les opérateurs de formation d'alphabétisation.

➤ **Apport de la formation**

Elle sait trier ses papiers, lire les histoires aux enfants, lire les sous-titres (de petits morceaux). Elle sait également lire le journal et bien d'autres choses encore. Elle sait également « *chipoter* » sur l'ordinateur. Désormais, elle a moins peur de demander qu'on lui réexplique lorsqu'elle ne comprend pas quelque chose, par exemple, lors d'un rendez-vous médical. En effet, avant, elle n'osait pas aller seule à la consultation. Elle était toujours accompagnée par quelqu'un. Maintenant, elle n'a plus besoin de ce soutien. Avant, elle avait peur des gens. « *C'est la peur que les gens se moquent, mais maintenant, je trouve que les gens se moquent moins qu'avant, ou bien c'est parce que je les fréquente plus. Ou bien c'est parce qu'il y a plus d'étrangers. Avant, c'était autre chose. Les gens, ils le cachaient, maintenant les gens le disent alors on le dit facilement. »*

Elle s'est fait des amis, dont une dame qu'elle voit en dehors de la formation. Elles se soutiennent.

Elle prend doucement confiance en elle. Ma. se sent plus forte et a le sentiment de se débrouiller : « *Juste parler avec des gens, avant, j'avais peur d'un policier, d'un médecin, de beaucoup de monde. Je m'éloigne. Quand tu sais pas lire et écrire, on se sent moins que les autres ».*

➤ **Projection**

Elle rêve d'écrire un livre. Son histoire. Elle souhaite apprendre encore et encore pour écrire ses propres histoires. « *Comme ça, plus tard, je dois pas compter sur les autres. »*

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

« *J'ai envie d'avancer encore plus, et comme ça je sais me débrouiller. Parce que ma mère, elle savait pas, elle devait toujours compter sur mes frères et sœurs. Et ça, c'est pas bien, de ne pas savoir, parce qu'il faut toujours compter sur les autres. Même un téléphone, j'osais pas téléphoner. Maintenant, j'ose. »*

C'est pour surmonter sa peur et gagner en autonomie qu'elle souhaite apprendre à lire et écrire. *« Ce qui me fait encore peur maintenant, c'est quand je dois donner le numéro de référence. J'ose pas demander de chercher, de rester longtemps à chercher. J'ai peur de pas aller assez vite. On m'aide parfois mais d'autres, ils sont pas gentils. »*

Par exemple, à la poste, tu dois remplir un papier et que la personne te dise ah non, on n'est pas là pour ça. Ou dans un magasin, tu demandes vous voulez bien me dire ce qu'il y a dedans, ce à quoi ça sert et on te regarde bizarrement. »

➤ **Surmonter sa gêne : pousser la porte**

Pour Ma., le plus difficile a été de pousser la porte du centre. Elle ne pensait pas qu'il y avait autant de personnes qui ne savaient pas lire et écrire. Elle était gênée. *« Je suis venue deux fois avant de m'inscrire, et puis j'ai pas osé entrer et puis la troisième fois, j'ai poussé la porte. Et y avait même pas de place. J'ai dit c'est pas vrai ! Je suis pas la seule. Ça m'a rassurée. »*

➤ **Le déclic de l'inscription**

« Je voulais apprendre. Vraiment. Je me suis dit qu'il faut que j'apprenne. Parce qu'avant, je faisais semblant de lire, que je ne savais même pas. Je prenais un livre, je faisais semblant avec mes frères et sœurs, que moi aussi je lisais. C'était mon rêve de prendre un bic et d'écrire. Vraiment. »

- **Aï. ± 53 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

Aï. est née au Maroc.

Parcours scolaire

Elle est allée à l'école jusqu'à ses 15 ans. C'était en arabe, pas en français. « *J'étais toujours moyen, j'étais pas très forte.* »

Parcours professionnel

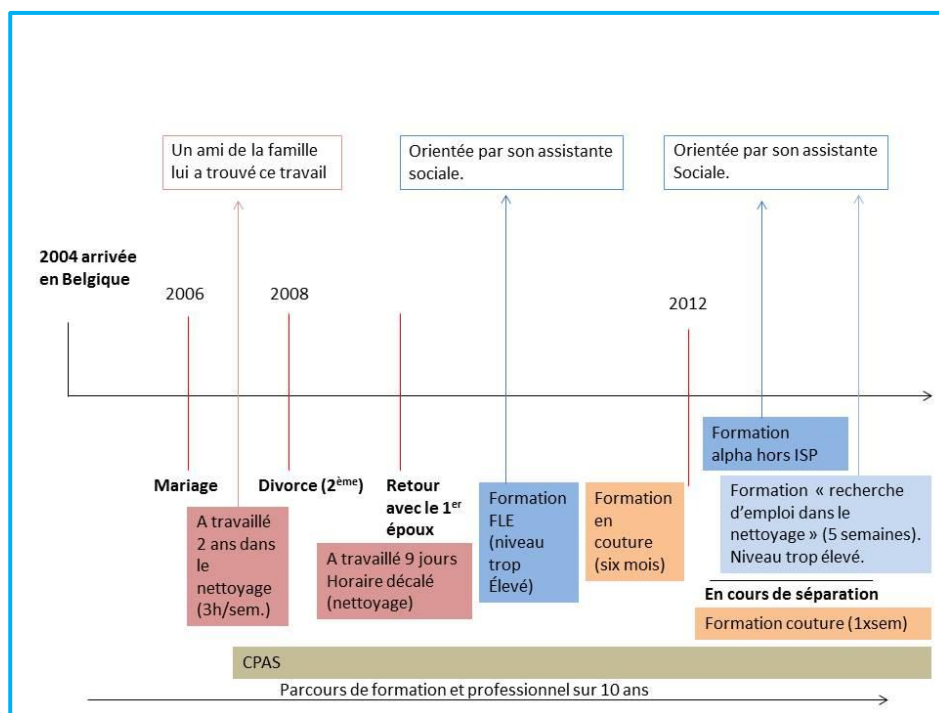
Elle a fait six mois de dactylographie (elle a appris à l'école, avec une machine à écrire en arabe) pour la commune de la localité dans laquelle elle vivait. Elle s'est mariée et a appris la broderie avec une voisine. « *J'ai acheté la machine et j'ai travaillé à la maison, et j'ai fait pour les gens, des kaftans, djellabas, draps, tout. Et c'est comme ça, j'ai gagné un peu d'argent.* »

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Aï. est arrivée en Belgique par regroupement familial (sa mère vit ici et est belge). Elle a pris la décision de venir en Belgique après avoir divorcé de son premier époux.

Parcours de formation et professionnel



➤ Travail

Elle est arrivée en Belgique suite à un divorce. Elle vivait avec sa mère, et à la charge de sa mère. Elle s'est ensuite remariée en 2006 jusqu'en 2008 où elle a divorcé de son second époux.

Durant cette période (2006-2008), elle a trouvé quelques heures dans le nettoyage et était à charge de son époux qui touchait l'aide sociale du CPAS. Aï. travaillait pour une petite entreprise qui ne pouvait pas lui attribuer plus de trois heures de travail. Elle devait donc se rendre à Ottignies pour seulement trois heures (train puis bus. Frais de transport pris en charge par l'entreprise), et a donc décidé de stopper cette petite activité. C'est un ami de la famille qui lui avait trouvé cet emploi.

Elle a trouvé un autre emploi à Leuven. Elle a eu une semaine d'essai avant de signer un contrat. *« Avant, il me prend en transport, je partais avec le groupe, le matin, on travaillait de 6h jusque 9h, et après, je trouve que le groupe part le matin, et moi je prends le bus de la gare du nord jusqu'à Leuven et puis je prends un autre bus jusqu'à la société qui était très loin, et je travaille de 4h30 jusque 8h, et j'ai sorti toute seule et j'ai dit j'ai peur. Il y a pas de maisons, y a rien. Comme la ferme. Et personne avec moi, et j'ai été bloquée. J'ai fait 9 jours et puis j'ai arrêté. »* Elle n'avait pas besoin de savoir lire et écrire pour faire son travail, d'ailleurs personne ne lui a jamais demandé. On lui a montré comment il fallait faire, et les couleurs étaient différentes pour chaque produit.

Lorsqu'elle s'est séparée de son second époux, elle a touché le CPAS. Elle n'avait jamais perçu d'aide sociale auparavant. Elle est ensuite retournée avec son premier époux qui vivait au Maroc mais ils vont à nouveau divorcer.

➤ Formations inadaptées

Elle s'est inscrite pour la première fois chez son opérateur de formation actuel en 2012. Avant cela, son assistante sociale l'avait orientée dans une école de français langue étrangère. Le niveau de cette école était bien trop élevé pour Aï.

« C'est le CPAS qui m'a donné le nom de l'école. J'ai fait le test (en réalité, il ne s'agissait que d'inscrire son nom et son pays d'origine), et ça y est j'ai fait l'écriture, mais après trois mois j'ai arrêté. Le maître m'a dit que ça n'allait pas parce que quand il a fait le test avec les autres, j'ai toujours trois sur vingt. » L'école était donc totalement inadaptée pour le niveau d'Aï.

C'est Aï. qui a décidé de d'arrêter l'école : *« Je reste pour rien faire, c'est pas la peine. Donc c'est moi qui suis partie. Et après, j'ai fait une école, les cours de couture ».*

Elle a suivi la formation couture durant six mois (pas d'explications sur les raisons de son abandon).

Dernièrement, son assistante sociale l'a orientée vers une formation ISP de 5 semaines sur « comment chercher du travail dans le nettoyage ». Le niveau était bien trop élevé pour Aï. Elle en a parlé à son assistante sociale qui lui a dit de continuer, ce qu'elle a fait. Aï. décrit très bien ce qui était compliqué pour elle : *« L'écriture. Parce que moi, je viens de faire à lire et écrire, de parler, comme ça. Mais là-bas, ils étaient très forts. Et parfois c'est le professeur qui écrivait pour moi. Parce qu'y a des mots comme dynamique, fantastique et tout ça, j'ai jamais... j'ai trouvé que c'était difficile ».* De plus, Aï. n'avait pas saisi ce en quoi consistait la formation : *« moi je crois que j'allais partir pour nettoyer, voir comment on va utiliser les produits. »*

➤ **Opérateur de formation actuel**

C'est l'assistante sociale qui l'a orientée vers cet opérateur de formation d'alphabétisation (hors ISP).

Le plus difficile, pour Aï. c'est de parler en classe. Elle est timide, et ça la bloque. Elle dit comprendre mais elle ajoute « *si je veux sortir les choses, je bloque* ».

➤ **Apport de la formation**

La formation lui donne confiance en elle, et un regain d'autonomie. Avant, elle était toujours accompagnée alors que maintenant, elle peut se déplacer toute seule (elle sait lire le nom des rues). « *Le métro, je fais ça bien. Avant je change pas le métro. Je pars ici, je vois bien où je dois aller. Avant on cherche que le bus ou le tram. Parce qu'on peut demander au chauffeur. Le métro tu peux pas demander.* »

➤ **Projection**

Lorsqu'on lui demande ce qu'elle sait faire, elle répond le nettoyage : « *Nettoyage de bureau, maison de repos, et j'aime bien travailler dans l'hôpital aussi. (...) Je sais rien faire que du nettoyage. Les gens qui ne sont pas au bureau, qui n'ont pas l'étude, ils vont faire quoi ? Je peux pas faire autre chose* ». Ce qu'elle aime faire dans l'hôpital ce sont les couloirs, l'ascenseur, les chambres. Elle aime l'hôpital « *parce que je vois beaucoup de monde, je vois comme le bureau quelque fois on travaille à six heures du matin et j'ai peur toute seule, j'aime bien voir des gens, c'est pas comme ça toute seule.* » Je lui rappelle ses expériences de travail au Maroc mais elle précise que c'était en arabe et « *(...) la broderie je sais faire mais ici ça ne va pas, personne ne demande ça* ». Elle n'en a toutefois parlé à personne, ni à son assistante sociale, ni à son conseiller emploi Actiris. A part faire le nettoyage elle dit savoir s'occuper de la maison et faire à manger.

➤ **Apprendre à lire et à écrire pour...**

« *Avant, j'ai fait ça au Maroc mais j'ai doublé, je prends pas bien donc je vais encore essayer comme je suis âgée maintenant. Avant, j'ai pas utilisé parce que j'ai des problèmes et donc j'essaie maintenant, est-ce que je peux faire quelque chose ou non ?* »

Elle se sent avancer dans l'apprentissage, et le nombre d'heures lui convient parce que ça lui laisse le temps pour, dit-elle, les rendez-vous chez le médecin.

➤ **Pression d'activation et attestations**

Aï. bien qu'elle ait réellement envie de suivre la formation pense que si elle ne suit pas la formation, on lui enlèvera l'aide sociale. Elle pense ça parce que « *C'est comme ça maintenant. En Belgique, maintenant, tout le monde doit faire quelque chose. Des gens qui savent lire et écrire, obligés de faire quelque chose, de ne pas rester à la maison* ». Son assistante sociale ne l'a jamais menacée de la sanctionner si elle ne suivait pas la formation mais elle a entendu « *des gens qui disent* ». Elle a par contre eu besoin d'attestations du centre de formation. On lui a déjà bloqué l'aide sociale parce qu'elle n'avait pas toutes les attestations. « *Il faut donner une attestation de l'école chaque mois. Et P. (l'accueillante de son centre de formation hors ISP actuel) a dit non, maintenant ça suffit. Et j'ai parti à l'assistante sociale, et j'ai dit l'école ne veut pas me donner, et elle a téléphoné à P., et ça a été terminé les attestations. Mais ils ont déjà bloqué l'argent jusqu'à ce que je rentre le papier de l'école. Mais y a eu besoin de P. pour que la situation s'arrête.* »

La maman de Aï. qui a pourtant 65 ans n'est pas non plus exemptée de « s'activer ». « *Ma mère, maintenant 65 ans, elle a sa retraite, et elle va terminer son dossier jusqu'au 12 août et il a demandé chaque jour de partir à l'école.* » Sa maman est pourtant au CPAS et en âge de ne plus être contrainte à l'activation. « *Aujourd'hui elle va partir (à la formation) parce qu'elle est pas partie, ça fait deux semaines, et la directrice a dit qu'il faut toujours venir à l'école sinon on va dire au CPAS que tu viens pas. Et ma mère elle n'apprend rien !* »

PARCOURS D'HOMMES ET FEMMES SUIVI(E)S PAR LE SERVICE ALPHA EMPLOI (LIRE ET ECRIRE)

- **M-S. 38 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

M-S. est née en Mauritanie mais a grandi au Sénégal après le décès de son père.

Parcours scolaire

Elle est allée à l'école jusqu'à l'âge de 11 ans. Sa mère n'est jamais allée à l'école alors que son père y est allé. De ce fait, elle dit qu'elle a hérité de sa mère de ne pas avoir continué l'école. Ses frères et sœurs ont, quant à eux, eu une scolarité complète. Ils ont d'ailleurs fait des études supérieures. L'une est éducatrice, l'autre est journaliste.

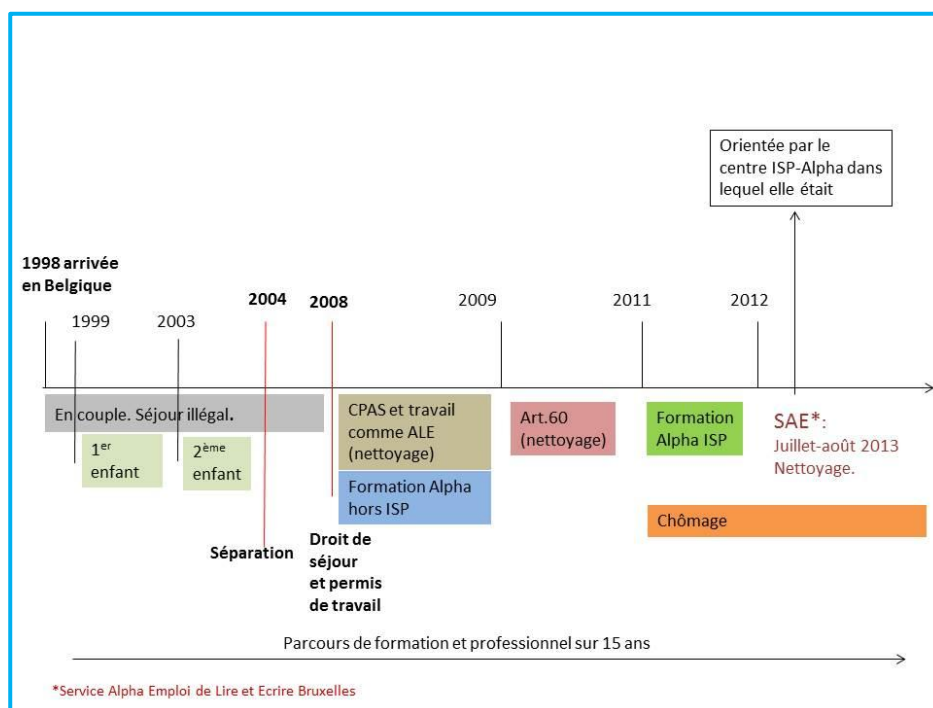
Parcours professionnel

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique avec le futur père de ses enfants. Ils ont vécu 10 ans sans papiers.

Parcours de formation et professionnel



Durant 10 ans, son mari et elle se sont débrouillés, et elle a eu son premier enfant un an après son arrivée en Belgique. Trois ans plus tard, elle aura son second enfant.

Un an après l'arrivée du second bébé, elle décide de quitter son mari. Il était violent. Sa plus grande fierté c'est celle de s'être débrouillée toute seule. *« Comme je ne savais pas lire, lui croyait que j'avais besoin de lui, et pourtant, je suis partie. »*

➤ **Travail**

Quatre ans après sa rupture, sa situation est régularisée et elle obtient le droit de séjour et de travailler. Elle trouve un travail comme ALE et touche également l'aide sociale. En 2013, elle a d'abord travaillé deux mois dans le nettoyage de bureaux. Sur sa lettre de recommandation, on dit d'elle qu'elle a un « bon sens » inné, et qu'elle travaille très bien, avec grand professionnalisme et en toute discrétion. Elle aime travailler dans le nettoyage parce que, dit-elle, c'est ce qu'elle sait faire. *« Si je savais lire et écrire et si j'avais fait autre chose, je le ferais mais c'est comme ça. J'accepte. J'ai pas les études et j'ai pas honte de dire que ce que je fais, je le fais très bien. »*

Lorsqu'elle a travaillé deux mois à temps partiel cette année, elle a touché moins que ce qu'elle avait en étant au chômage. Même si elle hésitait au départ, elle s'est dit que cet emploi lui permettrait d'en trouver un autre, et lui ouvrirait des portes. *« J'ai fait trois ans au chômage. J'ai fait qu'aller à l'école. Peut-être que ce travail va m'ouvrir des portes et c'est aussi pour montrer que je suis pas inutile et que je ne refuse pas de travailler. (...) Le travail, c'est une fierté pour mes enfants. Il faut raconter à tes enfants ce que tu as fait de la journée, quand ma fille me pose la question. J'ai même entendu mon fils dire fièrement « ma maman elle travaille maintenant ». Et pour moi aussi c'est une fierté. Je l'ai dit quand j'ai croisé des copines. Travailler, c'est voir des gens, oublier les problèmes et sortir de la maison. »*

➤ **Formation**

Lorsqu'elle est travailleuse ALE, elle s'inscrit chez un opérateur de formation d'alphabétisation hors ISP. Les cours étaient donnés la matinée, ce qui lui permettait de faire quelques heures en contrat ALE les après-midis. Elle décroche ensuite un contrat Article 60 dans le nettoyage.

Après son contrat Article 60, M-S. obtient une place pour une formation en ISP-Alpha. Elle décide alors de cesser le travail ALE.

Elle a dû stopper sa formation ISP-Alpha parce que les problèmes de la vie l'ont empêchée de se concentrer. Elle a alors décidé de chercher du travail. C'est l'opérateur de formation chez qui elle était qui lui a conseillé le Service Alpha Emploi.

➤ **SAE (Service Alpha Emploi)**

Elle voulait travailler parce que *« quand tu travailles, c'est physique. Tu ne réfléchis pas »*. C'est au SAE qu'on lui a fait un CV. Grâce à ce service qui la soutient, elle a pris confiance en elle, et sait que l'on peut trouver du travail en ne sachant pas bien lire et écrire.

➤ **Soutien**

Elle peut compter sur des amies. *« On s'entraide. »* Elle les a rencontrées dans son quartier, mais aussi via l'école de ses enfants, et dans les petits marchés qu'elle fréquente.

➤ **Déclat d'entrée en formation**

Lorsqu'elle était avec son mari, elle restait à la maison. Elle ne connaissait pas Bruxelles, et sortait peu de chez elle. Après sa séparation, il lui a fallu sortir de chez elle, elle ne pouvait pas rester à la maison.

« *C'est comme au Sénégal. Avant, on restait à la maison. Maintenant, c'est différent. Les femmes travaillent, et elles font tout tout tout parce qu'elles nettoient, font à manger, etc.* » Elle vit mieux seule que lorsqu'elle était mariée. Durant son mariage, elle n'était pas autorisée à sortir de la maison. Maintenant, elle pourrait prendre le train si elle trouvait du travail en dehors de Bruxelles.

➤ **Apport de la formation**

M-S ne regrette pas de ne pas être allée à l'école comme ses frères et soeurs. Elle s'est débrouillée aussi bien qu'eux. C'est aussi ce que sa maman lui répète : « *C'est toi qui te débrouilles le mieux.* » Elle reconnaît d'ailleurs être un peu comme « la grande sœur ». Elle est à l'aise également pour demander de l'aide lorsqu'elle ne sait pas lire quelque chose. Elle se sent sûre d'elle. Pourtant, ça n'a pas toujours été le cas. Il y a eu des moments où elle a eu honte de ne pas avoir été scolarisée longtemps. Ce sont les formations qui lui ont permis d'être plus à l'aise.

➤ **La langue française**

Le français, elle l'a appris au centre de formation, lorsqu'elle a suivi ses deux années de formation. Elle a vraiment appris à se débrouiller après sa séparation, parce qu'avec son époux, elle parlait wolof, sa langue maternelle. De plus, elle a rencontré des amies, et elle a dû parler français avec elles puisqu'elles ne parlent pas le wolof. Puis, elle parlait wolof avec son fils et elle a été convoquée par l'école. Son fils parlait le wolof à l'école au lieu du français.

En ce qui concerne la lecture et l'écriture, elle peut lire mais l'écriture est encore difficile. « *Je peux déchiffrer les mots et remplir un virement. C'est la vie, et je dois me débrouiller avec ça.* »

➤ **Projection**

Son rêve, c'est de travailler dans la coiffure ou dans l'esthétique des ongles. Mais il faut savoir lire et écrire ne serait-ce que pour savoir quels sont les produits utilisés et déchiffrer ce qu'ils contiennent. Ses enfants l'encourageaient à faire cette formation, mais la priorité pour M-S est de travailler et de gagner de l'argent. Dans dix ans, elle se voit avancée dans beaucoup de choses. Elle rêve d'avoir un CDI, d'avoir une maison à elle et que ses enfants réussissent. « *Tout ce que je fais, c'est pour eux. C'est eux qui me donnent du courage et de la force. L'avenir me fait peur des fois parce que pour les enfants, c'est pas facile. Mais pour moi, l'avenir ne fait pas peur parce que jusqu'à maintenant, j'ai su me débrouiller. J'essaie de donner le bon exemple pour mes enfants, pour qu'eux aussi se débrouillent dans la vie.* » Elle ne sait pas ce que Dieu lui réserve, mais elle a confiance en elle. « *Parfois il faut souffrir pour avoir. Il faut pas avoir facilement parce que la vie n'est pas facile. J'aimerais que ça m'arrive à moi parce qu'y a des gens qui ont de la facilité partout. Peut-être si j'avais été à l'école, mais je ne sais pas si c'est vite ou non mais des fois on peut dire que c'est de la chance. Aller à l'école, ça t'aide à l'éducation, à te débrouiller. Ça facilite la vie parce que tu connais beaucoup de choses. L'école c'est la clé de la vie. Parce que même si j'arrive à me débrouiller, c'est plus difficile sans avoir été à l'école.* »

Elle ne se voit pas ailleurs que dans le nettoyage, et pense ne pas avoir le choix. « *Moi, je sais que j'ai pas le choix parce que j'ai pas étudié. Même si je devais retourner à l'école, ça ne rentrerait pas. Mon objectif c'est pas d'apprendre à lire et à écrire, c'est de travailler et de gagner de l'argent.* »

➤ **Discrimination**

Elle n'a pas le sentiment d'être discriminée. Ceci-dit, elle nous expliquera que lorsqu'elle était dans la salle d'attente pour son entretien pour son emploi dans le nettoyage, elle a vu qu'elle était la seule dame de couleur. Elle s'est alors dit « (...) *c'est pas pour moi le travail. Quand y a une blanche, je me dis tant pis, c'est pas pour moi le travail* ».

- **A. 48 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

A. est né au Maroc.

Parcours scolaire

Il est allé à l'école mais c'était en arabe (pas plus d'indications).

Parcours professionnel

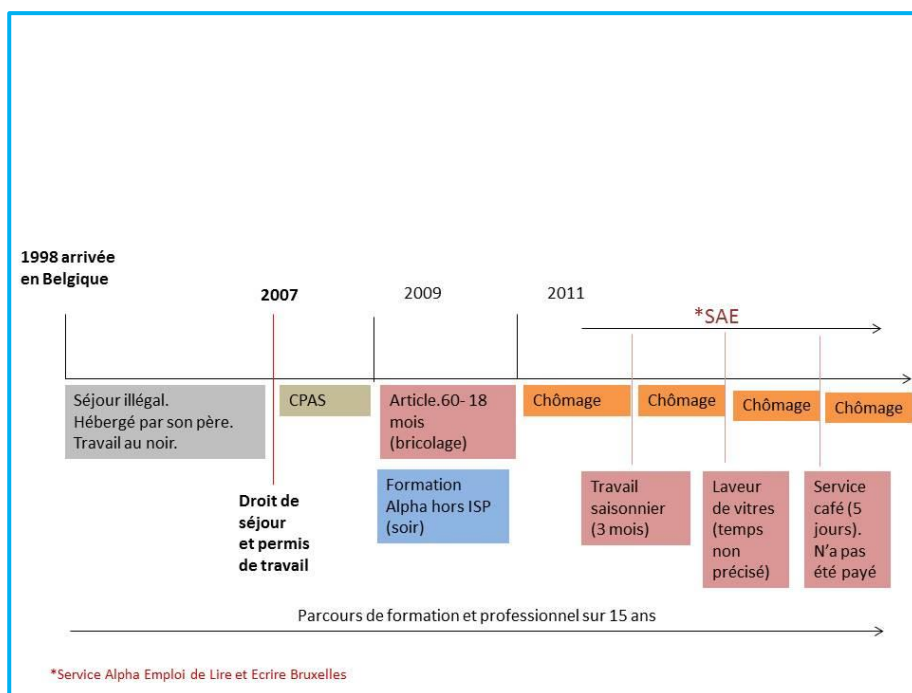
Il a travaillé dans l'ébénisterie (portes, meubles, etc.). Il a « *appris comme ça* », et a travaillé pendant trois ou quatre ans. Il avait 14, 15 ans. « *Je suis sorti de chez lui (l'atelier d'ébénisterie), je suis resté comme un clochard, ou quelque chose comme ça. Ni l'école, ni le travail, toujours des bêtises, des histoires comme ça. Une fois, j'ai fait une faute grave, et la police est venue à la maison. J'ai frappé et alors je suis resté à la campagne. (...) Parce que là on fait l'agriculture et on a trouvé des trucs, jusqu'à ce que j'arrive ici.* »

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il a quitté la Belgique « (...) *parce qu'en 1996, je réfléchis de me marier à la campagne avec une femme. Ma maman n'a pas accepté. Moi j'étais en vérité amoureux d'elle. Alors j'ai réfléchi de sortir de là, je peux pas rester là. C'est à cause de ça. Je savais que je passais quelques mois ici, je reviens, obligé. Je n'ai pas de choix. Ça, c'est un seul problème que je viens, mais sinon je viens pas si je savais qu'est-ce qui a ici* ». Il est arrivé sans papiers. Il est arrivé avec sa famille, ses frères et ses sœurs ont la nationalité belge. « *Ils étaient partis en vacances au Maroc. Et la frontière, j'ai dû cacher un peu avec mes frères et mes sœurs. J'ai resté avec eux ici (en Belgique), deux ans, à l'aise. Comme un frère avec son frère... mais, ma belle-mère, elle est vraiment chiante. Vraiment méchante.* » Son père vit en Belgique depuis près de 50 ans. Ah. a grandi auprès de sa mère et de son oncle maternel.

Parcours de formation et professionnel en Belgique



« J'ai été sans-papiers. Après, comme j'ai fait les papiers, j'étais déjà 40 ans. J'ai cherché du travail dans les intérim, y a personne qui m'a appris. Je n'avais pas envie de partir au CPAS, mais après je vois y a pas de solution, j'ai parti au CPAS parce que j'étais embêté avec mon père – il vit en Belgique – alors j'ai été habité avec mon père, et il est marié avec une autre femme (que sa mère). Elle a jamais accepté moi. J'ai dû changer ma situation, j'ai parti au CPAS pour chercher le travail, j'ai envie de travailler c'est pas une idée, j'ai besoin d'argent, je vais pas rester chez moi. Alors il (le CPAS) m'a donné quelques mois, trois ou quatre mois je crois, je me rappelle plus, trois mois ou quatre mois maximum que je suis resté avec eux, et après j'ai retourné chez eux, mais j'ai pas envie de 400 ou 500 euros si c'est pas assez dans ma vie, de rester comme ça, j'ai déjà 40 ans, j'ai pas marié, j'ai rien fait, j'ai passé dix ans ici sans papiers, je suis tombé de partout. »

A. est arrivé dans un environnement hostile. Sa belle-mère ne le tolérait pas. « Parce que moi, je suis de l'autre femme (sa mère). Je passais ma vie toujours dehors. Si j'ai de l'argent, je mange dehors, si j'ai pas d'argent, je dormais comme ça, faim, je passe ma journée, faim. Je pouvais pas rentrer dans sa cuisine. Même parfois, je travaillais dans le chantier (travail non déclaré), je cassais des murs, plein de poussière, je rentre prendre une douche et elle coupait l'eau chaude ». Lorsqu'il ne travaillait pas, il passait sa journée dans un café où il jouait au jeu de dames avec les personnes qui fréquentaient l'endroit. « Pour oublier les histoires », dit-il. Il n'était donc jamais « à la maison » (chez son père), la situation étant tendue avec sa belle-mère et ses frères et sœurs.

➤ Travail

Il travaillait avec des Marocains, des Tunisiens. Puisqu'il était sans papiers, il travaillait sans être déclaré. « Il donnait cinq ou quatre euros par heure. Rien. C'est comme des esclaves. »

A cette période, il n'avait pas le choix parce qu'il était sans papiers. Il s'estime chanceux d'avoir trouvé par ci par là de quoi travailler. Ça le dépannait. Il travaillait 4-5 jours sur le mois.

Puis, en 2007, il obtient un permis de séjour de 5 ans. Ça lui permet de souffler, et de recevoir l'aide sociale du CPAS. Il signe très vite un Article 60 qui dure 18 mois avant de toucher des allocations de chômage. Durant ses 18 mois Article 60, il faisait du petit bricolage pour une asbl. *« Je touchais entre 1250 et 1300 euros. Je me rappelle plus exactement. Ça dépend de l'âge... si vous avez déjà passé 30 ans, tu es obligé de travailler 18 mois. Si c'est avant, c'est un an. Comme ça tu as le chômage, et après, ils donnent une aide pour travailler ailleurs, dans une société privée. Mais cette période-là, moi j'avais pensé d'aller au Maroc pour marier, et j'ai perdu aide pour trouver le travail. (...) Depuis 2011, j'ai commencé de chercher le travail. Ici, ailleurs, je connais des gens qui travaillaient dans une société. Je demande là. Mais malheureusement, j'ai pas trouvé travail. Alors, qu'est-ce que je vais me marier maintenant ? Peut-être si je trouve quelqu'un ici, avec les papiers, oui, peut-être mais je crois pas. Je connais personne. Si je trouve travail, oui. »*

Le travail est, pour lui, la chose la plus importante dans la vie c'est : *« Si je travaille, j'ai gagné, faire... comme tout le monde. Par exemple, j'ai un salaire chaque mois, y a personne qui m'a dérangé par exemple comme chômage, s'il va couper ou pas. Faire quelque chose comme les gens, j'habillais bien, je mange bien, je marie, faire des enfants. Ca, c'est la vie. Si y a pas ça, alors c'est pas la vie. (...) Si t'es dans une situation comme moi, c'est pas la vie. Toujours y a des risques, le chômage... je paye le loyer, il reste deux cent ou trois cent euros dans ma main. Ca c'est pas la vie. »*

➤ Solitude

Pour lui, être seul, ça n'est pas une vie. *« Sans femme, sans les enfants, c'est pas la vie. Les amis, parfois, y a personne qui compte sur lui. Des amis, ils aident parfois comme ça, mais les amis c'est pas toujours. Il va penser pour lui aussi, pour sa vie. Il va pas penser pour toi. Mais les enfants, quand même, si une fois tu es tombé malade, t'arrives pas à te bouger, il va te ramener un verre d'eau. Si tu vas mourir, y a quelqu'un qui va déclarer, monsieur il est mort. »*

➤ Esprit solidaire

« Les sans-papiers, ils ont pas la famille, pas les amis. Ils dorment dehors. Dans la rue, sous le pont. (...) Y a un monsieur que je dépanne avec moi. Il a pas de papiers, pas de travail, alors... j'ai déjà passé ça. Je peux pas le laisser dehors. Je lui ai dit, viens, on rentre chez moi, je paye déjà le loyer. (...) J'ai un bon cœur, je peux pas laisser. Je le connais, il travaillait avec moi, et après il est parti en Italie et il trouvait rien à faire là, il revient ici, j'ai vu sa chemise, le col ici noir... je regarde lui et mon cœur il est blessé en vérité. J'ai dit rentres, tu vas prendre la douche. Il est là encore, il paie rien du tout, il mange, il prend la douche, je m'en fous. La vie, à la fin, on va mourir. On gagne rien d'ici. On ramasse l'argent, après on part, on va laisser ? C'est vrai ou non ? Et ben voilà, au moins, on fait un beau geste. C'est la vérité. »

➤ Projection

A. est pessimiste concernant son avenir. Il ne voit pas de perspective et se dit qu'il n'a pas de temps devant lui, parce qu'il a 48 ans. *« Quel stage que je vais faire ? Plafonnage ou quoi, six mois, un an ? »*

Il ne trouve pas le temps de la formation trop long, mais il pense qu'il doit alors connaître la lecture et l'écriture. *« Pour tous les métiers il faut ça. Pour lire le plan, et tout ça. C'est ça qui m'a démoralisé. Mais sinon, je suis capable de faire n'importe quoi. »*

➤ **Formation**

Il a suivi des formations chez des opérateurs proposant des formations d'alphabétisation (hors ISP).
« *Mais chaque fois, à cause du travail, j'arrête. J'ai fait l' Article 60, j'étais à l'école. J'ai demandé le CPAS et directeur de là. Il m'a dit j'ai le droit de suivre les cours. T'as les jours que t'as l'école, tu viens pas mais quand tu termines l'école tu viens. J'ai été faire l'école le matin, et quand j'ai terminé l'après-midi je dois aller au dépôt. Mais je reste là, l'équipe est déjà sortie, y a personne. J'ai dégouté. Parce que les collègues ils sortaient de travailler, et y a personne. Moi, j'ai dégouté, j'ai rien à faire, tu attends pendant trois ou quatre heures, tu vas sortir... pour rien. Alors j'ai laissé tomber, j'ai continué de travailler, c'est tout. »*

➤ **Se sentir étranger**

Désormais, A. se sent étranger au Maroc et en Belgique. Le Maroc a beaucoup changé, selon lui. Et en Belgique, il reste étranger. « *Belgique, c'est un bon pays. Mais quand même tu restes toujours étranger. Y a un Marocain qui fait quelque chose mal, les gens, les Belges, ils disent c'est la même chose. C'est mal. Par exemple, moi j'étais ici sans papiers. Je cherche à marier avec une Belge, et franchement elle dit « vous être Marocain... non ? ». Ca, ça frappe un couteau dans ton cœur. Et je dis pourquoi ? Sans raison. Je vois beaucoup de choses, je me dis que je suis d'un autre pays, que je suis pas Marocain. Je regarde quelque chose qu'un Marocain a fait, mais moi, ce que je pense en moi, je suis pas Marocain, je suis d'un autre pays... »*

➤ **Discrimination**

Selon lui, s'il se rend à un entretien d'embauche et qu'il y a des Belges, le recruteur choisira un Belge.

- **D. 33 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

D. est né en Guinée

Parcours scolaire

Il est allé à l'école coranique jusqu'à ses 10 ans. Il regrette de ne pas avoir été à l'école, mais son père avait besoin de lui pour l'aider au magasin.

Parcours professionnel

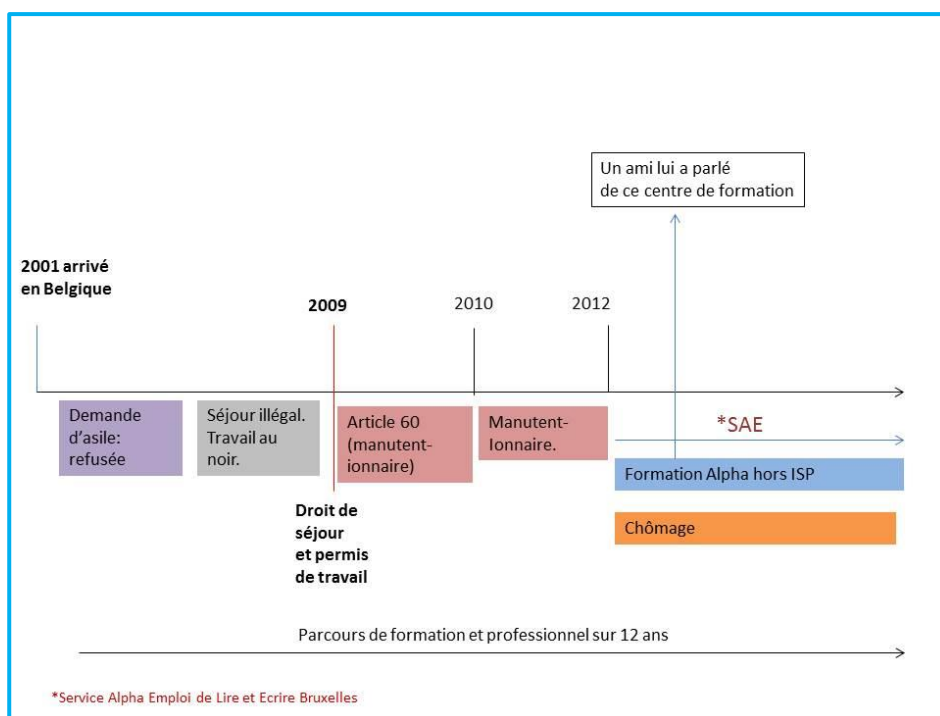
Il aidait son père dans le magasin, mais faisait les petits travaux parce qu'il ne connaissait pas encore comment fonctionnait le magasin. Il y allait après l'école coranique. Après ses 10 ans, il travaillait régulièrement avec son père : il tenait la caisse, faisait la facturation (il sait utiliser la calculatrice), il gérait les stocks, tenait les registres à jour, et gérait l'équipe de vendeurs (5 personnes).

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Un conflit armé a éclaté en Guinée. Le magasin a été incendié et la famille de D. massacrée. Il a pris la fuite, a été capturé, mis en prison pendant plusieurs mois jusqu'à ce qu'un ami de son père lui vienne en aide. Il a réussi à fuir la Guinée pour la Belgique.

Parcours de formation et professionnel



D. arrive en Belgique en 2001, et quelques mois plus tard, sa demande d'asile est refusée. Il doit quitter le territoire. Il décide de rester en Belgique, sans abri et sans ressources.

Il part au Petit-Château où on lui a dit qu'il pourrait y trouver du travail journalier non déclaré. Il fait de petits travaux comme des déménagements. « *Il y a des hommes qui te demandent si tu veux travailler. C'est un travail au noir.* » Il dormait dans la Gare du Nord, il y avait d'ailleurs d'autres personnes qui, comme lui, dormaient dans la gare. Des gens de la rue. Avec le travail au noir, il touchait entre 20 et 25 euros par jour. « (...) *Ça n'est pas suffisant pour se loger* » mais il utilisait cet argent pour se nourrir, se vêtir et se laver. Cette situation n'a pas duré longtemps parce qu'il a fait la rencontre de plusieurs personnes, « *des Marocains* », dans le café où il se rendait régulièrement, ainsi qu'à la mosquée. Il parlait de sa situation et ils lui fournissaient des vêtements, lui donnaient de la nourriture. Ils l'ont d'ailleurs hébergé. En contrepartie, il travaillait comme main-d'œuvre.

Après 8 ans de situation irrégulière, il s'est engagé dans l'occupation des églises, avec un collectif de sans-papiers. Il a fait une grève de la fin de 57 jours pour obtenir un permis de séjour (sur les conseils d'un ami marocain qui aidait les sans-papiers). Il a obtenu un titre de séjour d'un an avec, comme condition, l'obligation de travailler. Un ami nigérien a parlé de son cas à son patron et ce dernier lui a offert un emploi. D. s'est arrangé avec le CPAS pour faire un Article 60, et il a été manutentionnaire dans un magasin de vêtements, à Charleroi. Il déballait les caisses de marchandises et les mettaient dans des cartons. Il s'occupait également de la clientèle en l'absence de son patron. Son contrat a duré une année. Il est ensuite resté au chômage durant 1 mois jusqu'à ce que son ancien patron le rappelle. Il lui a alors renouvelé son contrat jusque novembre 2012. Depuis, il est au chômage.

➤ **Formation**

Il est inscrit chez un opérateur hors ISP. Il y apprend la lecture et l'écriture. En parallèle, il est suivi par le Service Alpha Emploi qui l'aide dans sa recherche d'emploi.

➤ **Projection**

Idéalement, il souhaiterait faire du commerce : ouvrir un magasin de vêtements. Sinon, il pourrait suivre une formation en peinture, soudure ou nettoyage. Et sans formation, il pense pouvoir travailler comme balayeur de rue.

« Il faut que je sois bien. Si je trouve le travail en CDI, je vais regarder mon salaire et si c'est suffisant, je vais chercher le crédit et la maison. Je veux acheter pour moi-même et là tu es tranquille. En fait, je pense pas beaucoup devant. Dès que tu es bien, tu vas penser plus loin, sinon, tu ne dépasses pas. Tu penses à tes soucis. »

➤ **Apprentissage du français oral**

Bien qu'en Guinée, on parle le français, il a appris cette langue en Belgique. « *Petit à petit, avec les amis marocains, et puis à Charleroi quand je travaillais.* »

- **M-B. 36 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

M-B. est née au Sierra Leone.

Parcours scolaire

Elle a fait l'école coranique. Elle n'est pas allée à l'école parce qu'elle a grandi dans un village d'où l'école était loin.

Parcours professionnel

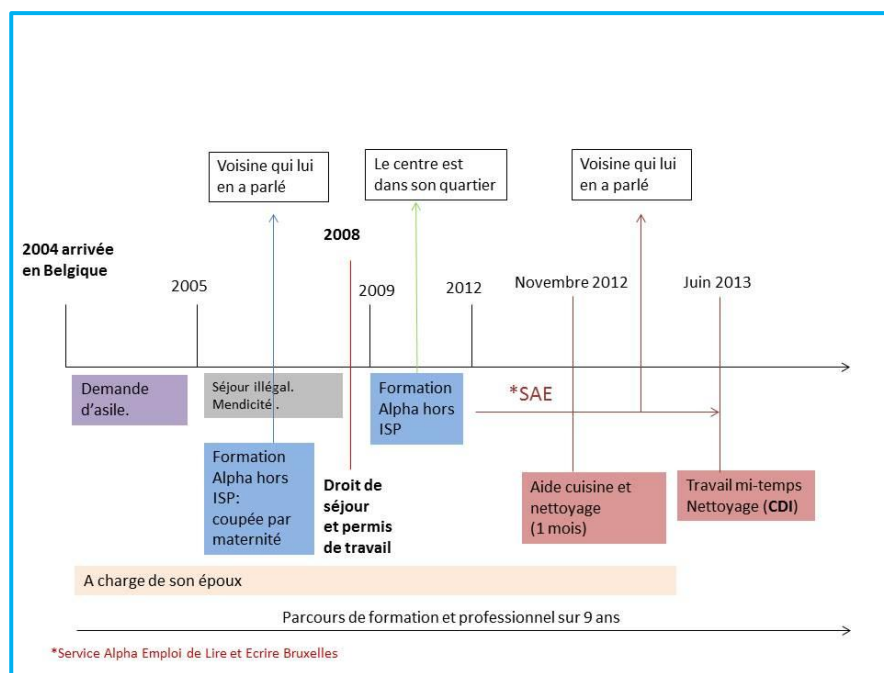
Pas de précisions.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Elle est arrivée en Belgique vers l'âge de 26 ans. Au départ, elle vivait au Sierra Leone avec son mari et ses enfants. Ce dernier a dû quitter le pays sans lui dire où il se rendait. C'est l'oncle du mari de M-B. qui l'a aidée à quitter le Sierra Leone, et le seul à connaître la destination finale de sa fuite. M-B. s'est alors rendue en Guinée, pour s'y réfugier avec ses enfants. *« Mon père m'a dit qu'il voulait me donner quelqu'un pour marier. J'ai dit non, moi je veux pas marier, je veux attendre mon mari. Mon papa m'a dit non, comme tu connais pas où es ton mari, où il part, il faut marier. J'ai dit non non, je voulais attendre mon mari sinon c'est sortir pour chercher mon mari. Il m'a dit si c'est pas marié, c'est pas bon pour moi. Alors j'ai pleuré pleuré toujours. Après, mon oncle toujours toujours il voit que je suis triste après je ne sais pas comment il doit faire pour aider moi pour sortir. Il m'a dit mon mari qui téléphonait là-bas une fois, mais c'est pas moi et mon mari qui parle. C'est mon oncle. Mon mari qui téléphonait une fois, et mon oncle qui notait le numéro de téléphone. Après mon oncle, qui gardait le numéro, il a aidé moi. J'ai sorti de Guinée. C'est bien ici mais je connais pas si c'est ici que mon mari qui reste, je connais pas, je connais il est sorti mais je connais pas c'est où. »* Un passeur a fait le voyage avec elle, sans que M-B. ne sache où elle se rendait. Une fois arrivée à l'aéroport de Zaventem, le passeur l'a mise dans le train pour Bruxelles. Elle a rencontré des Guinéens à la Gare du Nord qui l'ont hébergée pour sa première nuit et qui l'ont emmenée à l'Office des Etrangers le lendemain matin.

Parcours de formation et professionnel



Elle a fait une demande d'asile et a été envoyée dans un centre, en Flandre. Elle a été convoquée pour son interrogatoire à l'Office des Etrangers, qui l'a questionnée sur les raisons de sa venue. Elle a alors expliqué qu'elle est arrivée en Belgique pour retrouver son mari qui vivait ici, mais dont elle n'avait aucune nouvelle. Elle avait gardé le numéro de téléphone que lui avait donné son oncle, numéro avec lequel il était possible de contacter son mari. C'est une « dame » de l'Office qui a joint le mari de M-B. Son mari l'a alors reconnue. Ils n'ont pas vécu ensemble tout de suite puisqu'il n'avait ni papiers, ni argent et que M-B. logeait encore dans le centre, en Flandre. Après six mois passé dans le centre, elle a dû partir parce que sa demande d'asile a été rejetée. Elle a alors rejoint son mari à Bruxelles qui était toujours, lui aussi, sans-papiers.

Ils ont vécu de mendicité, et de petits travaux que son mari faisait sans être déclaré. Ils ont eu trois enfants supplémentaires. Elle a finalement été reconnue comme réfugiée, 4 ans après son arrivée et suite à sa seconde demande. Cette régularisation lui a permis de faire venir ses deux premiers enfants, par le regroupement familial.

Son mari ne travaille pas mais il a travaillé comme Article 60 durant un an et demi.

➤ Formation

Dès qu'elle a obtenu le statut de réfugié, elle s'est inscrite en formation d'alphabétisation hors ISP. Selon M-B, « *c'est important, si quelqu'un vient ici, obliger elle doit lire le français. (...) C'est intéressant. S'il veut acheter quelque chose, elle parle pas, rien, si je rentre au magasin, comment on doit faire pour demander s'il connaît pas ?* ».

Cette première formation, trois fois par semaine, elle l'a suivie pendant trois ans avant d'entrer chez un opérateur de formation qui était plus proche de chez elle. Néanmoins, sa première formation a été interrompue à chacune de ses grossesses. Elle a ensuite stoppé sa seconde formation, pour être suivie par le Service Alpha Emploi.

➤ Orientation

La première formation d'alphabétisation, elle l'a suivie en prenant exemple sur des femmes du quartier qui suivaient déjà cette formation « *Comme moi, j'ai sorti, j'ai vu beaucoup de femmes qui font l'activité. Quand j'ai sorti dans la commune que j'habite j'ai vu beaucoup de femmes qui font l'activité. Et moi, j'ai demandé tu pars, tu es où ? Comme je parle la même langue (il s'agit de Guinéennes, elles parlent le peul). Après j'ai dit moi je vais commencer l'école et elle m'a accompagnée.* »

L'orientation vers le Service Alpha Emploi s'est faite via une Guinéenne qui y était déjà. « *J'ai entendu une Guinéenne qui fait ici (SAE) la formation. Elle m'a expliqué. Elle a dit, y a beaucoup de femmes qui vient ici, pour faire la formation, pour chercher du travail. Elle m'a accompagnée ici, et on m'a expliqué. J'ai arrêté chez l'opérateur K pour faire ici (SAE). Mais quand j'ai fini, je dois retourner encore pour faire le cours !* » Elle retournera en formation d'alphabétisation si elle ne trouve pas de travail.

➤ Langue

Elle parle le peul à la maison parce qu'elle a envie d'apprendre sa langue maternelle à ses enfants. Elle parle néanmoins français dans la rue, dans les magasins, etc.

➤ Travail

Elle n'avait jamais travaillé avant de s'inscrire au SAE. Mais elle trouve que travailler est important parce qu'elle a 5 enfants et que son mari ne travaille pas pour le moment. Son mari la soutient dans sa démarche. Depuis 2013, elle travaille 13h dans le nettoyage mais ça n'est pas suffisant. Elle sait que c'est difficile de trouver du travail actuellement. Quelques mois auparavant, elle avait travaillé un mois comme aide cuisine et nettoyage dans une maison de repos. Elle s'est faite aider par ses collègues. « (...) *De temps en temps, quand j'aidais là-bas, y a des femmes qui travaillaient là-bas longtemps dans la cuisine, elle m'a expliqué comment je dois faire, y a les légumes pour couper, les fromages, beaucoup de choses pour couper, sinon lave-vaisselle, y a des machines, et de grandes marmites à laver avec les mains. De temps en temps servir et débarrasser.* »

En ce qui concerne son travail actuel, son contrat actuel indique 19h de travail mais elle n'en fait souvent que 13, sans être payée pour les 19h pour lesquelles elle est censée avoir été engagée. Elle travaille pour une agence de Titre-Services, et s'il n'y a pas assez de clients, puisqu'il s'agit de particuliers, alors elle ne travaille pas 19h. Elle n'a aucune aide supplémentaire, en plus de son petit salaire.

➤ Projection

Elle ne s'imagine pas faire autre chose que le nettoyage. « (...) *Mon travail c'est poussière, maison, nettoyer. (...) Y a pas de choix.* » Elle n'a jamais pensé faire une formation pour apprendre un métier. Elle pense que la formation pour apprendre un métier est réservée aux enfants.

Elle ne se projette pas dans les cinq ans. En fait, elle n'arrive pas à se projeter, et considère les événements au jour le jour.

PARCOURS DES HOMMES EN FORMATION ALPHA ISP

- **T., 47 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

T. est né en Inde.

Parcours scolaire

Il est allé à l'école primaire mais il n'a pas terminé le cursus. Il a appris à lire et à écrire en Gujarati, et se débrouille bien dans cette langue. Il fréquentait une école de campagne. Il a stoppé l'école parce que sa famille n'avait pas les moyens de continuer à payer sa scolarité.

Parcours professionnel

« J'ai travaillé imprimeur, comme compositeur. Je composais des lettres. Maintenant, c'est un métier presque disparu en Europe. Je travaillais dans un journal qui sortait tous les mois. J'ai déjà parlé dans un musée en Belgique. Ils ont demandé de montrer, j'ai montré. Alphabétique, les lettres pour imprimer, je travaillais ça. Mais maintenant c'est fini ce métier, presque fini. C'est rare quelque part trouver ça, parce que maintenant tout avec l'ordinateur, c'est très facile ce système. Ça prend moins de place. Maintenant c'est fini en Europe, même chez nous (en Inde) c'est presque fini ».

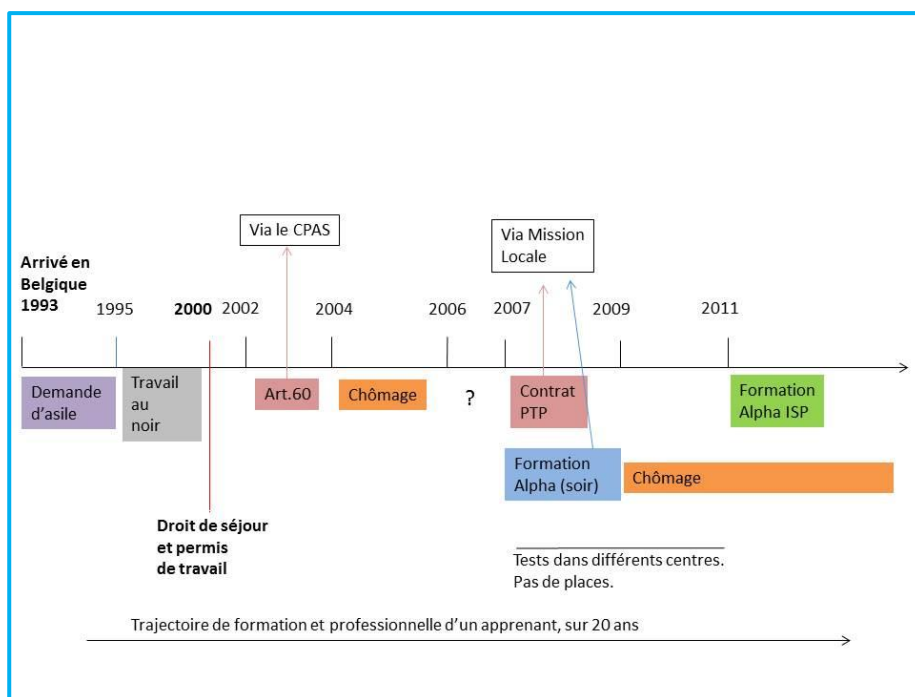
Il a également travaillé comme taximan.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il est arrivé vers l'âge de 27 ans. Il est arrivé en Belgique sans visa et a fait une demande d'asile politique.

Parcours de formation et professionnel



Il est allé à l'Office des étrangers pour faire sa demande d'asile. Il est resté un temps au Petit-Château. « Dans la période où j'ai pas de papiers, le CPAS depuis 1995 continue de payer. »

➤ Statut(s)

Il a tout d'abord touché le CPAS mais lorsque sa demande d'asile a été déboutée, il n'a plus rien touché. Il a alors commencé à vendre des briquets, pour « dépanner ». « Je vendais un petit peu, les cacahuètes, je dépannais avec ça et puis quand j'ai eu les papiers, CPAS a proposé que je cherche le travail. Et j'ai une formation avec le CPAS (Article 60) avec service voirie, communaux.»

« J'ai demandé l'asile politique et là, la commune ils m'ont donné une carte, chaque mois, caché, jusque fin 1999. Avec ça, on peut rien faire. Et presque fin 1999, j'ai eu des papiers et une carte d'un an, comme ça. Avec ça, j'ai pu travailler. J'ai travaillé Article 60 avec le CPAS, service voirie. (...) Moi je veux dire quelque chose, moi j'ai travaillé un an et demi Article 60, puis j'ai fait le chômage puis j'ai fait le PTP, avec la Mission locale, deux ans j'ai travaillé ça aussi, le bâtiment. Et puis j'ai monté mon projet pour faire le permis de conduire, un gros camion, et là il m'a fait le test de pédagogie, c'est-à-dire demander lire et écrire, mathématiques, et là y a beaucoup de questions et les mathématiques j'ai raté. A ce moment-là, j'ai demandé, tout, et il m'a dit il faut que tu fais étude en français. »

➤ Formations

Il a fait un an chez un opérateur d'alphabétisation hors ISP en cours du soir (entre 2007 et 2009). Il a suivi une formation plombier/électricien durant un an, formation qui s'est terminée parce que, de l'avis des professeurs, son niveau de français (oral, écrit) était trop faible. Il est au chômage depuis 2009 et durant cette période, il a passé un test à Bruxelles Formation pour passer son permis poids lourds.

Il n'a pas réussi les épreuves et s'est mis en quête d'un centre de formation d'alphabétisation, sous les conseils de Bruxelles Formation. Il a passé des tests dans deux centres, à deux années d'intervalles, sans succès. Il n'y avait pas de places ou son niveau de compétences en français n'était pas représenté.

En 2011, « on » lui a conseillé de s'inscrire auprès de différents opérateurs de formation, et il a finalement obtenu une place. Il est en formation LEE 4 en ISP-Alpha depuis deux ans.

➤ **Travail**

Il a obtenu un article 60 de 2002 à 2004, puis il est tombé au chômage jusqu'en 2006.

Ensuite, il a retrouvé un travail. *« 2007 j'ai travaillé, jusque 2008. C'était un contrat PTP de deux ans, dans le bâtiment. Avec la Mission locale, ils ont un service d'ouvriers polyvalents, et j'ai travaillé deux ans. Ils t'apprennent en même temps. Parce que moi je connaissais déjà un peu, ils te demandent si tu sais un peu bricoler, et moi j'ai commencé en 2007. On a fait tout, un peu plombier, un peu ça, on touche à tout. Mais avec un patron qui connaît le métier, avec tout le matériel. Et nous on a pu hériter de travailler, si jamais il arrive quelque chose, comme on n'est pas des professionnelles, si tu abîmes ou tu casses, c'est pas un problème de ça. Mais ça c'était juste deux ans, ils donnent pas le CDI. Et puis si jamais eux ils ont besoin d'un polyvalent ils t'envoient, mais y a rien qui a été proposé. Ils disent par exemple, le CPAS a besoin d'un polyvalent ou quelque chose mais y a pas. »* Il s'est alors inscrit dans plusieurs agences intérim.

➤ **Chercher du travail en Belgique**

« Dès le début, je connais pas très bien. Moi j'ai été chez Actiris et puis il m'a dit que c'était pas comme ça, qu'Actiris va nous appeler. Nous on doit faire quelque chose. Et puis les CV et tout ça, le matériel, lettres et tout ça. Et Mission locale m'a aidé beaucoup. Y a une dame de permanence, elle m'explique tu fais ça, tu fais ça, et toujours elle me donne un rendez-vous et moi pas une fois j'ai raté mon rendez-vous. Là, je sais que comment il fait, il sent que j'ai envie. A ce moment-là j'ai posé la question de travailler, à faire gardien, ou bien brigade, dans les jardins, mais elle a dit non monsieur on va pas t'engager parce que ton niveau de français, parler lire et écrire c'est pas assez. Elle a dit que tu dois connaître minimum, si jamais il se passe quelque chose (un accident), tu dois connaître faire un rapport ou quelque chose. »

➤ **Difficultés en français (oral, écrit)**

« Pour taper ordinateur, envoyer CV, ça je sais pas. Je suis retard pour ça. Je peux taper un peu, ouvrir un site pour regarder journal mais pour envoyer courrier ça va pas. La plus grande chose compliquée c'est l'écrit. Je parle pas le vrai français. Je parle comme ça mais pas bien. Nous on connaît pas le langage officiel. »

➤ **Apprentissage du français oral**

« Mon ex était algérienne. Elle parle français. Elle sait parler français. » Il parlait français avec elle. *« Mais moi, dès le début, c'est facile pour prendre la langue. Maintenant c'est 20 ans passés, au début ça va, mais je suis arrivé quand même, et c'est mieux que rien. Y a des gens qui parlent pas bien. Mais pour écrire un texte, c'est pas facile, mais quand même, depuis que j'ai commencé école, dans mon cahier, le premier jour et aujourd'hui, y a du changement.*

- **O., 32 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

O. est né en Guinée.

Parcours scolaire

Il a fait l'école coranique, « (...) l'école des arabes, comme je suis musulman. C'est pour apprendre comment tu vas faire la prière et comment tu vas faire ta religion. Il nous a appris pour l'éducation de notre religion, Dieu, notre prophète, et pour connaître qui est Dieu, on le voit mais, mais pour savoir qui est Dieu, pourquoi il a créé la terre, des choses comme ça. On écrit en arabe et on parle un peu l'arabe. Si on était un peu de niveau, il nous apprend aussi comme franco-arabe, comme le pays c'est colonie française, mais j'étais pas au bon niveau donc après j'ai arrêté ». Il a stoppé l'école vers l'âge de 16 ans. Il avait débuté l'école vers l'âge de 10 ans, l'âge auquel on commence à apprendre à lire et écrire, « à prendre le Bic et le cahier, comme ici ».

Parcours professionnel

Après l'école, il a aidé son père. « Avant il (son père) a une table, comme le marché, comme ça. Il met les vêtements de tissu, les gens qui les achètent ils ramènent chez les couturières, et il fait les coutures des pantalons ou des trucs, donc pour apporter des colis comme ça, il met ça dans le magasin, ouvrir les colis, découper des tissus, de prendre les centimètres, de mesurer. (...)Y a des colis, quand on ouvre, y a des rouleaux là-dedans, on déroule, on prend chaque rouleau, y a des fois 125cm ou 200cm, on coupe ça, on plie bien et on met ça sur les tables. Celui qui vient acheter, celui qui a juste besoin pour un pantalon on coupe, celui qui veut un complet on coupe. Et le soir, on plie deux, on attache, on met dans le magasin, le matin aussi on ressort et comme ça, la même chose chaque jour. »

« Tous les soirs, je joue avec mes amis, je joue le foot après ça vers 16h s'ils commencent à ramasser les marchandises pour rentrer à la maison, je viens pour aider mon père. Des fois il va aller à la prière, ou il a une réunion de famille, moi je viens, je reste là-bas, comme il me fait confiance, si je vends, je regarde, j'attache tout, je rentre le soir, et je lui donne l'argent, ce que j'ai vendu. Le matin aussi je viens, avant lui, comme je veux pas qu'il travaille trop, je peux le faire, je mets tout, s'il vient des fois il contrôle, s'il est pas là il me dit que je reste ici, pour pas perdre les clients, je reste à côté de la marchandise. J'ai fait ça jusqu'à quand j'ai quitté là-bas (la Guinée), et j'ai arrivé ici (la Belgique). »

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

« Les élections présidentielles, en Guinée, on était en train de faire la campagne pour que ça change, donc on a eu les problèmes. Nous la jeunesse, on veut que ça change, on veut pas que le gouvernement ça reste comme ça, c'était les militaires. A ce temps-là on a eu des problèmes, y avait des bagarres entre Soussou et Peul. Après on a fait les bagarres avec eux donc, moi je soutenais celui qui était derrière la jeunesse. Il voulait que chacun ait les mêmes droits. Faire des lois dans le pays sans la dictature, on entend ça dans son discours alors nous on est derrière lui, on fait la campagne et on dit qu'on veut que lui aille au pouvoir.

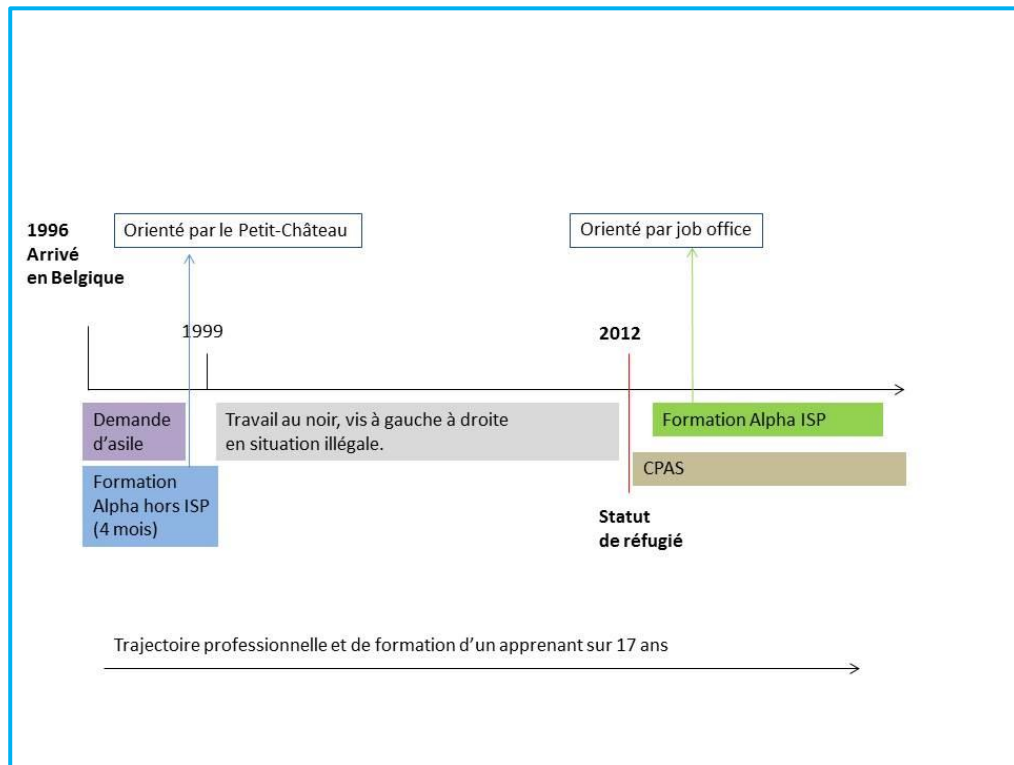
Et là on a eu des problèmes, ils ont pris beaucoup de gens, les militaires au pouvoir ils ont des forces donc ils sont venus, on est en train de faire le discours, et ils nous ont pris, ils nous ont amené au camp, on est restés là-bas et après on a été en prison civile. C'est là que mon père a entendu ça, chaque fois mon père me dit il faut faire attention avec les politiciens. Quand ils m'ont transféré à la prison civile, ils nous donnent pas à manger, ils nous torturent là-bas, on mange qu'une fois par jour, donc une fois la nuit y a un militaire qui est venu, qui m'a appelé dehors, il m'a dit je vais te sortir de là mais tu te tais. Et moi j'ai dit qui t'a amené ici de me sortir ? Alors j'ai eu peur qu'il me tue ou me fait quelque chose de mal. Il me dit ne t'inquiètes pas, pas peur, tu peux me suivre ici la nuit. Vers trois heures, quatre heures, dans une voiture, on a pris la route de la capitale (Conakry). Ici nous on était au Kindia, c'est comme tu quittes à Bruxelles tu vas à Anvers. Il a roulé jusque-là bas (Conakry), vers la nuit, il m'a ramené au port, il m'a laissé là-bas, il m'a dit tu attends ici ne bouge pas, il a cherché quelqu'un et puis il m'a dit suis lui, tu vas sortir ici. Après il me met dans un bateau, mais c'est fermé, je me rappelle, je pense c'est comme container. Il me met là-dedans, chaque fois il m'apporte à manger, du pain, ou des sardines comme ça, du fromage. Je mange, et je bois du coca aussi. Mais je vois pas au dehors. Il me sort dehors, il me dit que je suis lui toujours, je le suis, il m'a ramené ici, au temps là je connais pas gare du nord. Il m'a montré ici, il m'a dit tu vas là où les gens qui fait la file, tu vas aller là-bas, à l'Office des étrangers, mais au temps là je savais pas c'est l'Office. Moi j'ai dit tu me ramènes ici, sans papiers, sans rien ? J'ai pas ma carte d'identité. On est où ? Il m'a dit on est en Belgique, en Europe.

(...) Il m'a dit tu arrêtes là, si tu vois les gens qui font la file, tu le suis, tu rentres à l'intérieur et ils vont te donner à manger, à dormir, tout. Et ce jour-là, je me rappelle, quand j'ai venu, c'est le matin tôt, je vois que les gens qui commencent de venir à l'Office, d'arrêter de faire la file, et on a arrêté. Les portes, derrière les barreaux qui n'ont pas ouvertes. Tout le monde il est parti, un à un. Y avait un papier qui était affiché, moi je savais pas lire mais je vois que les gens ils partent. Donc il m'a dit de me chercher après, que je bouge pas de là-bas, j'ai dit je bouge pas, où je vais aller ? Depuis qu'il a disparu je le vois pas. J'ai attendu, attendu, jusqu'à la nuit. Il fait froid, j'avais un tee-shirt et un pantalon, quand j'ai quitté. Je vois qu'il fait très froid, y a personne qui me dit rien. Ils sont tous partis, je suis seul. Je l'attends je pensais qu'il venait. Et y a une fille, une africaine qui est venue. Je lui explique. La fille là, elle avait des classeurs, des cahiers. J'explique mais elle me comprend pas bien. Mon français n'était pas bien. C'était le français de la rue. Je lui demandais, elle m'a dit viens ici je vais te montrer y a beaucoup d'africains ici. Elle m'a dit d'où tu viens, je lui ai dit moi je viens de Guinée, quelqu'un m'a ramené ici, il m'a dit de l'attendre, mais jusque maintenant je le vois pas. Elle m'a dit viens je vais te montrer là où y a des africains. C'était au franc belge, l'argent elle m'a donné, elle m'a dit rentres ici, tu prends un café, quelque chose de chaud, j'ai pris un café à côté de l'Office, je reste là-bas. Quand j'ai payé le café, il m'a remis la monnaie. Encore, j'ai pris le café, il fait froid, ça c'est fini, j'ai demandé encore un café, j'ai montré la monnaie, il a pris la monnaie, il m'a dit tu n'as plus de monnaie, comme lui aussi il voit que je suis froid, il m'a dit tu prends la même ? J'ai dit un thé. J'ai pris ça, j'ai bu. Après j'ai sorti, j'ai plus de l'argent. Donc j'ai en train de promener là-bas, je sais pas où j'allais, je pensais toujours il vient. Y avait un monsieur qu'il est venu à la voiture, il était devant la porte, je l'ai vu, j'ai demandé... (...) Je lui ai expliqué, mais lui aussi me comprend pas bien, tu sais mon français. J'ai dit y a quelqu'un qui m'a amené ici, et j'ai dit je le vois pas.

Lui il a vu que j'étais dans le tee-shirt, il a vu que c'est pas quelqu'un qui connaît l'Europe, il m'a vu comment je suis habillé. Il a ouvert sa voiture, il m'a dit monte ici, comme je commençais d'expliquer, il m'a dit non ne dit rien et il m'a amené au Petit-Château. Quand je suis arrivé au Petit-Château. Il m'a descendu de la voiture, il a expliqué les gens, il me dit de rentrer, il me dit d'où tu viens, je dis je viens de Guinée. Il voit que je suis froid, ils m'ont pas posé beaucoup de questions. Il me donnait des couvertures, et des pulls. Il a dit il faut s'occuper de ce monsieur, je l'ai trouvé à l'Office.

Ils m'ont amené dans une chambre, je couchais là-bas. Ça c'était vendredi. Il me dit de rester là-bas. Lundi ils vont me ramener à l'Office. Je fais la demande. Je dis demande de quoi ? Il me dit tu vas demander ton papier. (...) Au Petit-Château, je suis resté là pendant un an. J'ai pas eu la nouvelle de mon papier. Après un an, j'ai eu la nouvelle d'avoir une carte orange. Il me dit maintenant tu as ton carte, tu as le papier, tu peux chercher le logement, maintenant tu n'as plus de droit ici. Au temps là je connais un peu de guinéens, près de gare du nord. Je cherche un logement. Là quand j'ai commencé, je connais un peu en Belgique, et quand j'ai eu le papier, y a une guinéen qu'il m'a montré un chambre à louer, comme il t'a donné le CPAS, tu cherches ici, ils vont te payer. C'est un guinéen qui m'a aidé de trouver un logement là-bas. »

Parcours de formation et professionnel



➤ Formation

« Au temps-là, quand j'étais au Petit-Château, j'ai demandé qu'il m'aide à avoir une école pour apprendre le français, lire et écrire un peu. J'ai resté là-bas pendant 6 mois. C'était le jour de 8h jusque 16h, sauf samedi et dimanche. Après trois mois, ils m'ont changé d'école, et ils m'ont envoyé à Evere. » C'est le Petit-Château qui l'a envoyé là-bas. Il a continué cette formation lorsqu'il a quitté le Petit-Château : *« après j'ai resté là-bas, pendant que j'ai mon CPAS. J'ai une petite chambre à Schaerbeek, mais je connais le chemin pour prendre le bus, j'ai été à l'école chaque fois. Dès qu'ils ont coupé mon CPAS, alors j'ai arrêté l'école, j'avais pas l'argent pour continuer. »*

➤ Statut

Il est arrivé clandestinement sur le sol belge et sa demande d'asile a été déboutée. Il a alors reçu l'ordre de quitter le territoire.

« Y a un policier qui est venu chez moi, il dit maintenant, on a fait le recours mais le gouvernement n'a pas accepté. Tu dois quitter le pays. Tu dois partir dans quinze jours ou faire encore le recours. »

Quand j'ai fait le recours, il me dit, je reste là-bas, ils vont venir faire la visite, après deux semaines y a un policier qui est passé chez moi, il a demandé ma carte orange, chaque trois mois j'allais à la commune pour faire le cachet. Le policier là il m'a donné un papier, il a écrit, il a récupéré la carte orange, là ou y avait la photo, il est parti. Après ça trois mois, j'ai été au CPAS, ils ont bloqué et ils ont dit maintenant tu n'as aucune aide. Depuis ça, pendant 16 ans. »

➤ **Soutien**

Il s'est fait aider par ses voisins : « Comme j'avais pas d'argent pour le payer (son propriétaire), je lui expliquais, je dis honnêtement ils ont coupé mon CPAS, j'ai un peu des problèmes, maintenant je vais te rendre les clés. Je demande les voisins qu'ils sont là, et j'ai habité avec eux pendant deux ans. Eux m'hébergeaient, des fois je dors chez quelqu'un en haut, des fois en bas. Donc je trouve pas beaucoup de solutions. Des fois, s'ils préparent ils me donnent à manger mais pas souvent, puis eux aussi sont au CPAS. »

Il a travaillé au noir, et s'est fait orienter/aider par d'autres guinéens qui connaissaient le réseau du marché noir.

« J'ai expliqué aux guinéens qui vendaient les montres, j'ai expliqué ma situation, ils m'ont dit ah oui c'est très dur, tu peux faire ça mais c'est dangereux avec la police, s'ils t'attrapent ils vont prendre tout et tu risques aussi d'être renvoyé au pays. J'ai expliqué à l'assistante sociale, ils ont fait le recours avec moi, ils m'ont montré un avocat, on a fait le recours, il me dit qu'on laisse le recours, on attend la décision du ministère. Pendant ce temps-là, je prends les vêtements, les montres, je vendais dans les cafés. »

Il est resté dans cette situation durant près de 15 ans.

En quelques lignes, des extraits de son quotidien durant ces 15 années clandestines :

« Des fois je rencontre les gens qui sont dans le café, eux il sait que je travaille au noir. Ils ont des cartes parfois de stib ou autre, comme moi je connais pas la différence de cartes, il me dit je suis policier, alors je dis prends tout mais des fois c'est pas des policiers, et il prend, je sors, j'allais encore expliquer le patron là où je prends les marchandises, au pakistanaïsi ici, hier j'ai rencontré le policier ils m'ont tout pris, donc redonne-moi mais si je vends je te rembourse un peu un peu. J'expliquais ma situation. Si l'autre accepte pas il me dit d'abord tu me paies ce que tu me dois, l'autre qui accepte je prends les montres, et je demande le guinéen qui me donne aussi. Je me débrouille comme ça. Mais au temps-là, j'étais pas l'habitude, je connais pas bien le café, je parle pas bien le français, mais comme je sortais dans le café, je parle un peu un peu, pendant trois ans quatre ans, je bas très fort, je bouge avec l'avocat, et chaque fois mon avocat demande l'argent et la dernière fois, je dis écoute ils ont coupé mon CPAS, ce que je gagne c'est pour manger, c'est risqué aussi. (...) Chaque fois j'allais au CPAS, j'explique, il dit on peut rien faire, il faut attendre la décision du ministère ou appelle ton avocat. Si je gagne un peu d'argent, je vais voir mon avocat et il dit ah on a fait le recours, on attend la décision. Chaque fois comme ça. Y a des gens qui me disent va voir l'assistante sociale là, tu expliques, elle peut-être elle va t'aider. Partout où j'entends j'allais ou bien là ou y a des mobilisations, à gauche à droite. J'allais il me dit ton papier là ça sert à rien, il faut attendre la décision. (...) Au temps-là, j'ai l'habitude avec les gens aux cafés, y a des gens qui achètent quelque chose, s'ils connaissent ma situation, ça fait triste, ils me donnent des fois. Si par exemple je dis la montre là cinq ou six euros, comme je te connais, tu es gentil, des fois je lui donne le crédit, et il me donne cinq euros de plus. Je me débrouille comme ça.

Mais avec mes copains, des fois, je connais beaucoup de gens, mais chaque fois j'ai un problème aussi avec. Une fois que je gagnerais de l'argent, je prends une chambre simple, pour moi, sans rester avec quelqu'un. Avec les amis aussi ça va pas, je paye pas, mais comme je gagnais parfois un peu, j'arrange, je paye mon loyer. »

Il a enfin obtenu des papiers en 2011 ou 2012. Grâce à cela, il touche à nouveau le CPAS.

➤ **Formation**

« Quand j'ai eu mon papier, je suis allé à job office, pour faire une formation pour que je trouve le boulot. » Il souhaite faire une formation en jardinage. *« J'ai été pour faire une formation qualifiante à Bruxelles Formation mais quand la femme est venue, elle m'a dit il faut améliorer le français. C'est mieux pour toi, apprendre mieux le français. Je parle, j'écris, mais comme y a des années j'ai pas étudié, partout là où j'allais j'étais bloqué, y avait beaucoup qui était parti. Même pour écrire, parce que quand j'ai venu au piment, je recommence un peu un peu. Pendant 14 ans, j'ai pas pris le Bic, j'ai pas écrit, c'était juste formuler, pour dire donc j'étais bloqué complètement. »*

Il suit désormais une formation en ISP-Alpha où il a d'ailleurs quelques heures de formation jardinage. *« On fait ici lire et écrire et y a une femme qui vient ici tous les après-midi le mardi, et qui m'apprend les arbres, pendant 30min, 40min. j'ai fait aussi le stage en jardinage. »*

C'est job office qui lui a renseigné l'opérateur de formation chez qui il est actuellement. C'est son assistante sociale qui lui avait renseigné job office en premier lieu, mais c'est lui qui souhaitait suivre une formation : *« c'est moi qui aie voulu, ils m'ont pas obligé. Ils m'ont demandé si je demande l'article 60 ou la formation, ils m'ont demandé qu'est-ce que je veux faire. J'ai dit je commence d'abord par la formation. Si je fais la formation, je trouve. Après la formation, je cherche, je fais un CV, si je cherche et je trouve pas, je demande article 60. »*

➤ **Souhait de travailler**

« Comme je me débrouille maintenant, j'ai besoin d'améliorer mais ça prend beaucoup de temps. Maintenant je voulais, si je trouve le boulot je travaille. C'est mieux comme ça. Y a des gens qui, je connais beaucoup de guinéens, des amis, qui ne connaît rien lire et écrire qui travaillent à Bruxelles propreté ou le jardinage. »

➤ **Apport de la formation d'alphabétisation**

« Maintenant j'écris un peu, pas beaucoup de fautes comme avant. Je parle un peu, y a des mots aussi qu'ils m'expliquent ici, dans les maths et français. Je comprends beaucoup de mots aussi, plus qu'avant. Pour lire aussi, je trouve que c'est mieux. Si j'étais continué à Evere jusque maintenant, là j'aurais beaucoup avancé. Je sais que c'est difficile en français, c'est compliqué. Si c'était avant, c'est bon mais comme maintenant je voulais travailler aussi, je viens d'avoir mon papier, je n'ai rien fait, j'ai pas d'argent, donc le CPAS là que je touche, paye le loyer, les factures, il me reste pas beaucoup. Je vois que mes amis travaillent maintenant, même les gens qui ne connaissent pas lire et écrire. A Bruxelles propreté, jardinage, qui ont fait l'article 60. Avant, l'article 60 quand tu l'as fait, c'est facile à trouver. Maintenant si tu fais l'article 60, que tu as fini, un an, tu es chômage, donc c'est un peu compliqué. »

Il préfère continuer à se former : *« J'ai un ami qui vient de finir son article 60 dans jardinage, et il m'a dit si moi je savais, je te conseille, je vais faire la formation avant. »*

- **D., 40 ans**

Avant la Belgique

Pays d'origine

D. est né au Maroc.

Parcours scolaire

Il a fait l'école coranique. Il a appris les sourates par cœur. A part ça, il n'est jamais allé à l'école. Il vivait à la campagne.

Parcours professionnel

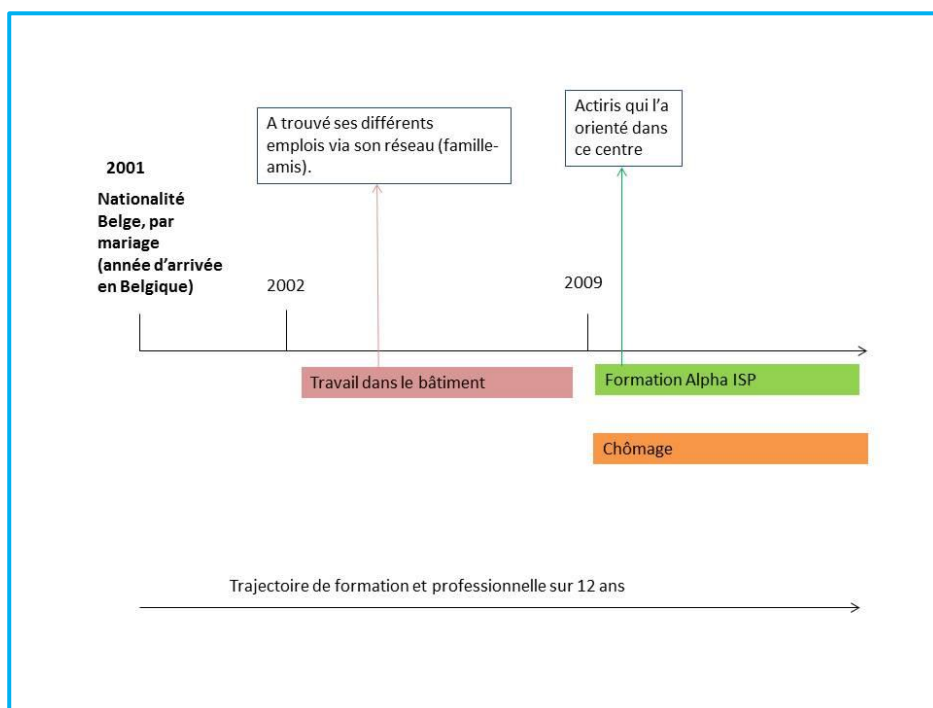
Il a travaillé dans le bâtiment lorsqu'il a rejoint la ville. Il a ensuite travaillé comme jardinier.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il est arrivé en Belgique avant ses 30 ans, par le regroupement familial. Il a rejoint sa femme, de nationalité belge. « *Je me suis marié avec une belge.* »

Parcours de formation et professionnel



➤ **Travail**

« *Quand je suis arrivé en Belgique, j'ai trouvé directement du travail.* » Il a travaillé dans le bâtiment de 2002 à 2009. Il était déclaré. La société l'a licencié parce qu'il y avait moins de travail. « *J'ai de l'expérience comme maçon, couvreur, ferrailleur. Mon expérience, je l'ai faite ici et au Maroc.* »

Son premier travail, il l'a trouvé grâce à son frère qui travaillait déjà dans la société. « Il (son frère) m'a vendu. Il a dit ce que je savais faire. J'ai eu deux semaines d'essai, il (le patron) a vu que je travaillais bien et il m'a fait le contrat. »

Il n'a plus de travail fixe depuis 2009. Selon lui, c'est à cause du fait qu'il n'a pas de « diplôme » : « (...) A gauche à droite, quand tu cherches le travail, ils demandent le diplôme. Moi, j'ai pas le diplôme, mais j'ai l'expérience. Maintenant, c'est difficile de trouver du travail. Beaucoup de sociétés n'engagent plus. Dans mon ancienne société, il y a plus de la moitié en moins, parce qu'il y a beaucoup moins de travail. »

➤ **Formation**

Il a souhaité s'inscrire plusieurs fois dans le centre de formation dans lequel nous l'avons rencontré mais il n'y avait pas de places. « Comme j'ai trouvé le travail, j'ai pas continué et une fois que j'ai perdu le travail, je suis venu m'inscrire directement. En 2012, j'ai trouvé du travail pour deux mois (de saison). Je faisais la réparation de terrain puis je suis revenu ici. Cette année, ici, peut-être que je vais travailler. Donc je dois arrêter le contrat de formation pour faire le travail et puis je refais le contrat. On a besoin de travail même si on est en formation. Parce qu'on va faire la formation le soir. Si je trouve le travail, je continue en cours de français le soir. On a besoin des deux. De travail et de français. »

Le travail saisonnier, c'est une de ses connaissances qui lui en a parlé.

« Quand j'ai fait deux mois de travail, je suis revenu ici pour terminer les deux mois qui restaient (mai-juin) sans contrat. L'ONEM ne m'a pas ennuyé. Mais j'ai été à Actiris demander pour faire une formation qualifiante. Ils m'ont envoyé à Bruxelles Formation et là ils m'ont demandé de remplir 6 ou 7 pages pour calculer. C'était pour faire maçon. J'ai raté. Trop difficile pour moi. Il faut 50% pour écrire, lire et calculer, pour réussir le test. Pour moi, c'est vraiment trop difficile. Et donc, je suis venu me réinscrire (au centre de formation ISP) cette année. »

➤ **Recherche d'emploi**

Il a fait son CV avec l'aide d'Actiris. Il l'a déposé dans des agences intérim mais elles ne l'ont pas contacté jusqu'à présent. Il a également déposé son CV dans quelques entreprises mais ces dernières n'ont pas répondu. Sinon, le travail, il le cherche surtout en demandant à gauche à droite, où directement aux personnes qui travaillent sur les chantiers : « (...) Même quand je vois les gens qui travaillent dehors, je leur demande l'adresse du bureau et je vais demander. Je cherche plus par l'oral que par l'écrit. »

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

« Il faut apprendre une langue de Belgique pour pouvoir communiquer, pour le médecin, pour la commune, le syndicat, la police, etc. »

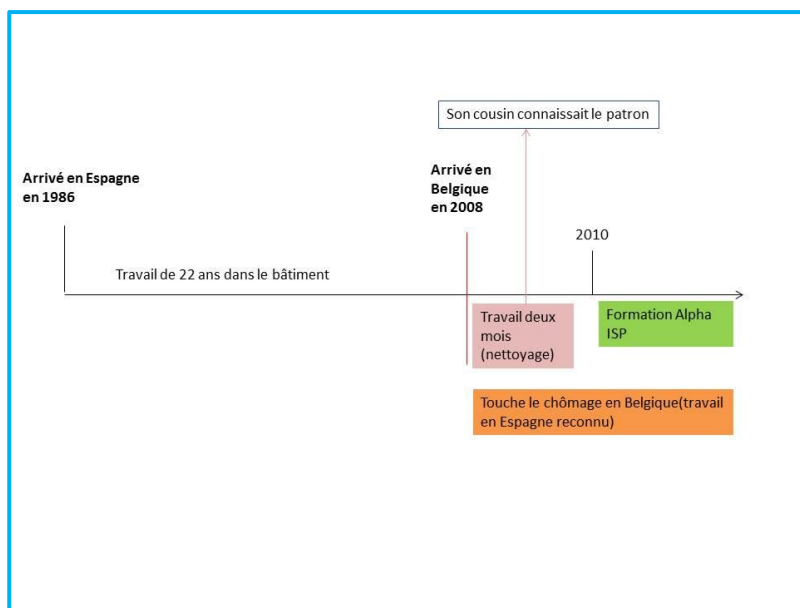
➤ **Apprentissage du français oral**

Il a appris par le biais de ses différentes expériences de travail mais aussi grâce à sa formation d'alphabétisation.

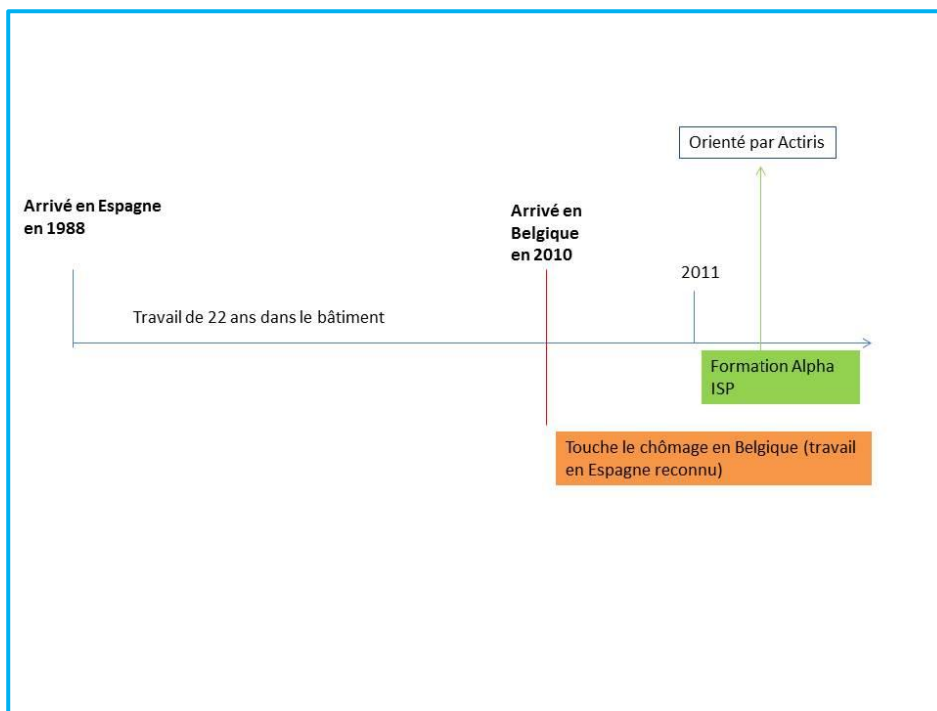
- **H., 47 ans et F., 49 ans**

Nous les avons interrogés ensemble.

H., 47 ans



F., 49 ans



Avant la Belgique

Pays d'origine

F. et H. sont tous deux nés au Maroc. Ils ont ensuite quitté le Maroc pour l'Espagne et ont obtenu la nationalité espagnole.

Parcours scolaire

H. est allé à l'école jusqu'en cinquième primaire. L'école était en langue arabe, et il a appris à écrire un peu dans cette langue. L'école était très loin, et onéreuse. Il n'avait pas les moyens pour le transport, la famille n'ayant que peu d'argent. Il a stoppé sa scolarité pour travailler.

F. est allé à l'école suffisamment que pour pouvoir écrire en arabe. Il y avait une école dans son village mais toutes les classes n'y étaient pas représentées. Il a dû stopper sa scolarité parce que l'école dans laquelle il aurait pu suivre les classes supérieures était trop éloignée de son village.

Parcours professionnel

H. a commencé à travailler à l'âge de 15 ans. Il a travaillé la terre, et comme ouvrier de construction. Il le dit lui-même : « *j'ai appris en faisant, un peu un peu au départ et après ça va. Je ne suis pas un grand maçon mais j'ai de l'expérience* ». Il a travaillé dans la maçonnerie pendant presque 22 ans, avant d'arriver en Belgique. Pour H., que ça soit en Espagne ou en Belgique, il a toujours trouvé du travail par le bouche à oreille.

F. a commencé à travailler vers l'âge de 14 ans. Il a travaillé avec un cousin qui tenait un magasin de vêtements. Ensuite, lorsqu'il est allé en Espagne, il a travaillé pendant presque 22 ans dans une société qui faisait du béton. « *En Espagne, avant, il y avait beaucoup de travail. Si tu arrives aujourd'hui, demain tu peux trouver du travail. Maintenant c'est différent. C'est beaucoup par le bouche à oreille surtout.* » F. parle de son frère qui vit et travaille en Espagne. Ce frère était déjà présent quand F. est arrivé. Son frère était à Barcelone et travaillait avec beaucoup de sérieux dans une société. Le frère de F. a parlé de lui au patron, qui lui faisait confiance, et c'est comme ça qu'il a trouvé du travail.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Tous les deux sont arrivés en Belgique il y a moins de dix ans. Ils ont quitté l'Espagne dans l'espoir de retrouver du travail en Belgique.

Pour F., « (...) *je reste là-bas (en Espagne) sans travail, et je viens ici pour chercher un futur pour mes enfants. Parce qu'en Espagne, y a plus de travail. Toute la société a fermé, tout le monde reste comme ça, sans travail et jusqu'à maintenant c'est fermé. En Espagne, on m'a dit qu'il y avait beaucoup de travail en Belgique mais quand je suis venu ici, j'ai trouvé qu'il n'y a pas.* »

Pour H., « (...) *mes enfants étaient tristes de venir ici. J'ai dit que c'est pour changer la vie, ici peut-être qu'on va trouver un travail. Et puis mes enfants se sont faits des amis à l'école et ils ont appris le français. Ça se passe bien à l'école, avec les professeurs et tout.* »

Parcours de formation et professionnel

➤ Travail

H. cherche un emploi dans le nettoyage ou dans la maçonnerie. « Pour le nettoyage, j'ai fait l'examen pratique à la commune d'Anderlecht. J'ai aussi passé le test pour l'oral mais j'ai pas encore eu de nouvelles. (...) Je trouve un travail, c'était deux mois, et puis il m'a dit que la langue ça va pas donc j'ai cherché une formation. J'ai arrêté le travail, après j'ai cherché l'appartement et ma femme et mes enfants sont venus. Le travail c'était dans le nettoyage, c'est mon cousin qui connaissait le patron de la société. Et il m'a trouvé le travail. C'était déclaré. Le problème c'était le français, pas assez, donc j'ai cherché l'école. (...) j'ai fait deux mois dans le nettoyage, et après une autre fois un mois. »

Quant à F., il cherche aussi dans le nettoyage ainsi que comme « ouvrier ». « J'ai fait trois mois dans le nettoyage. Et pour le nettoyage, il faut parler le français, il faut pouvoir parler avec le patron, mais l'écrit, c'est pas très important. »

➤ Apport de la formation

Pour F. : « Avant de rentrer ici, à l'école, je ne sais pas un mot mais maintenant je sais un peu. Je peux aller à la commune, à Actiris. Moi, avant, je ne sais rien. C'est le monsieur d'Actiris qui m'a conseillé d'apprendre le français et qui m'a donné l'adresse ici. Il a raison à 100%. Et maintenant, quand je vois ce monsieur, c'est comme ma famille parce que je suis vraiment content d'être ici. (...) Ici, on apprend aussi à lire. J'ai commencé l'alphabet ici, avant je ne sais rien du français à l'écrit. Maintenant s'il y a quelque chose de facile d'écrit, et bien je peux lire. »

Pour H. : « Ici, ils ont beaucoup pour nous aider, pour faire le cv et apprendre le français, et trouver le travail. Ici, si quelqu'un veut apprendre, il peut apprendre bien parce qu'ils aident beaucoup. »

➤ Usage du français en dehors de la formation

Pour H. : « Non je parle toujours arabe. Même dehors. Parce que j'habite à Anderlecht, y pas de belges, y pas de gens qui parlent le français. Donc arabe ou espagnol à la maison, mais sans les enfants toujours l'arabe. »

Pour F. : « Ici à l'école seulement le français. A la maison, si je connais quelque chose avec les enfants un peu mais souvent l'arabe et l'espagnol. Ici, à l'école, on apprend beaucoup parce qu'on répète beaucoup jusqu'à ce que tu comprennes bien. Et à la commune, même si je parle pas bien, je dois parler le français. Avant, je devais attendre pour qu'on traduise ce que je dis et ce que l'autre dit (à la commune). (...) Si tu parles la langue où tu habites il n'y a pas de problèmes. Mon visage a beaucoup changé. Maintenant c'est mieux qu'avant parce qu'avant, j'étais très tendu, et très nerveux parce que je ne comprenais rien. J'étais très tendu mais maintenant avec un peu le français je suis plus détendu. »

➤ Projection à court terme

Pour F. : « J'ai une dispense jusqu'en décembre 2014, et après si j'ai trouvé du travail, c'est le premier ! Le travail avant tout. Et si je ne trouve pas, je dois encore étudier. »

Pour H. : « Moi j'ai cherché pour faire une formation dans le bâtiment mais jusqu'à maintenant je ne trouve pas à cause du français. »

➤ **Apprentissage de l'espagnol**

L'espagnol, ils l'ont appris au travail, avec des amis du travail, au café.

Pour H. : « *En Belgique, c'est un peu difficile de rencontrer des belges parce que le quartier c'est Anderlecht. C'est que des étrangers. Y a pas de communication avec un belge. En Espagne c'est pas la même chose. Tout est mélangé, donc on rencontre des espagnols. Avant, quand je vivais en Espagne, dans mon immeuble y avait plus de nationalités différentes. Mais ici les communes, c'est pas égal. Pour le salaire que tu as, tu peux pas aller dans les quartiers.* »

- I., 53 ans

Avant la Belgique

Pays d'origine

Il est né au Maroc.

Parcours scolaire

Il n'a jamais été à l'école. Son père est mort lorsqu'il avait 7 ans. I. a commencé à travailler très jeune.

Parcours professionnel

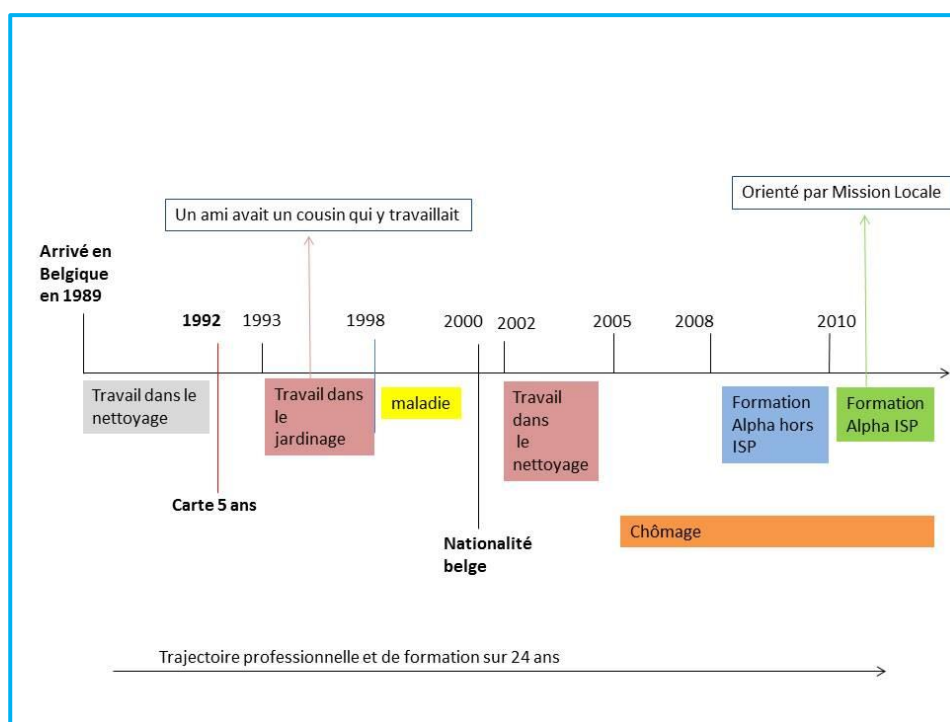
Il a fait garçon de café, et il a travaillé dans le bâtiment.

En Belgique

Âge et conditions d'arrivée

Il s'est marié au Maroc mais sa femme est partie en Belgique en 1981. Il l'a rejoint ensuite à 28 ans (dans le cadre du regroupement familial).

Parcours de formation et professionnel



➤ Statut

Entre 1989 et 1992, il est resté avec des permis de 3 mois renouvelable. « Après ils ont dit, toi t'es rentré avec un faux visa. J'ai été pris par la police, j'ai fait 2 jours à la prison de Forest, j'ai pris un avocat, je suis sorti, il m'a dit de partir au Maroc et de faire un visa familial. J'ai fait ça, et 9 mois après je suis revenu en Belgique. J'ai tout perdu, j'avais travaillé dans le nettoyage, j'ai pas eu droit au chômage, juste ça compte pour ma pension.

En 1992, j'ai eu les papiers pour 5 ans, puis j'ai fait une demande de nationalité et je l'ai eu. Ma femme elle a eu plus facile pour avoir la nationalité. Elle est venue petite, elle par bien le français, elle sait lire et écrire.»

➤ **Travail**

« En 1993, j'ai trouvé du travail près de Malines. Je faisais le jardinage. J'ai travaillé là-bas pendant 5 ans, et puis j'ai eu des problèmes. J'ai été malade. La dépression. En 1998, j'ai resté 8 mois en maladie, puis tombé au chômage et puis j'ai retrouvé un travail de nettoyage à Zaventem pendant deux ans et demi, et puis on m'a licencié parce que la société a fermé. Alors je suis tombé au chômage depuis 2005. Avant je parle pas bien le français, maintenant, j'ai besoin de parler le français, lire et le diplôme. On demande beaucoup de choses pour le travail maintenant. (...) Y a une différence entre chercher du travail avant et maintenant. Avant, je me présentais directement. Je disais que je cherchais du travail et on me disait viens. A Malines, c'était un Marocain qui faisait. C'est un ami qui avait un cousin qui y travaillait. C'était déclaré. Y a juste au Maroc où j'ai pas été déclaré. Y avait pas de syndicats et tout ça au Maroc. Maintenant, y en a. Mais ici, y a le contrôle. J'ai peur de devoir donner tout l'argent au chômage si on me prend. »

➤ **Formation**

« En 2008, j'ai rentré dans le centre G (opérateur de formation alpha hors ISP). Juste 9h par semaine. Après l'ONEM a dit de chercher le travail ou une formation. L'ONEM n'acceptait pas que c'était que 9h. J'ai cherché avec le CV, j'envoyais aux patrons. L'ONEM m'a convoqué et m'a dit que j'avais pas assez de preuves donc on a fait le contrat, alors après je me suis inscrit ici (chez son opérateur ISP-Alpha actuel). C'est la Mission locale qui m'a parlé d'ici. Je tournais, je cherchais du travail mais y a pas alors je suis venu ici. Avant, y a beaucoup de travail. Pas besoin de savoir lire et écrire. Pas obligé de parler le français. Maintenant, il demande le diplôme, le français et même le flamand !»

➤ **Difficultés d'apprentissage à l'âge adulte**

« Quand quelqu'un n'a pas été à l'école, c'est difficile pour quelqu'un qui est grand. C'est plus difficile parce que y a des problèmes (enfants, papiers,...). Mon fils a 6 ans, il a l'esprit libre pour apprendre, il écoute et ça rentre. Moi non. Y a trop de soucis. »

➤ **Apprendre à lire et écrire pour...**

« J'ai voulu apprendre à lire et à écrire pour trouver du travail. Aussi parce que je vais à l'ONEM, je dois toujours prendre quelqu'un avec moi, pour faire à ma place. Au téléphone par exemple je comprends pas bien ce que veut le patron. Je connais rien. Je travaille au nettoyage, je sais pas lire les papiers. Je connais rien. Pourtant tout ça, c'est très important. J'ai pas appris le français avant parce que y avait pas besoin. Je vis à Molenbeek, tu peux tout faire en arabe. Maintenant, je continue en arabe à demander s'il y a des personnes interrogées. Tous les emplois que j'ai eu c'est avec des Arabes, des Marocains. Avant tu sortais dans le rue, tu trouvais, mais maintenant plus. Il n'y a plus. Le monde a changé. C'est une honte de pas savoir lire et écrire. Pourquoi moi je sais pas ? Même l'arabe je connais pas lire et écrire. Maintenant c'est très important de savoir lire et écrire. »

➤ **Apport de la formation**

« Maintenant, je lis les lettres, je cherche les mots dans le dictionnaire et je suis formé pour l'ordinateur ».

➤ **Apport de la formation intensive et apprentissage progressif**

« Ici c'est bien. Y a plus d'heures. Avant c'était que deux fois par semaine. C'est pas beaucoup. Ici y a plein d'heures, on fait les calculs. Y a beaucoup à choisir. Là-bas, je coupais les papiers, juste le papier. On ne donnait pas les Bic, rien. On disait coupe ça ou quoi. J'ai appris un peu pour parler. On parlait des choses qu'on voyait à la télé. C'était juste pour parler pas pour écrire. Mais j'ai appris quand même. Ici, c'est comme pour les enfants parce que c'est tous les jours. On est les mêmes que font pour les enfants. Parce que j'écris pas bien, comme un enfant. J'ai dû à prendre un tenir le Bic. C'est doucement doucement. »

Avec le soutien de la Région de Bruxelles Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, du Fonds social européen et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

