

# Les ambassadeurs développent leur puissance de réflexion et d'agir

## Une après-midi de conférences et d'échanges

### Présentation

Les ambassadeurs de trois pays, France, Pays-Bas, Suisse, se sont réunis durant 4 jours pour échanger sur leurs pratiques et discuter de leurs projets et revendications.

L'après-midi du 6 octobre était ouverte à toute personne intéressée, pour une série de présentations menées tant par des ambassadeurs que par des spécialistes de la formation de base.

Successivement sont intervenus des groupes de France et des Pays-Bas puis deux conférenciers suisses. Les ambassadeurs des trois pays se sont réunis au milieu de l'après-midi pour donner un retour sur les présentations.

### Les Pays-Bas : s'affirmer pleinement comme des acteurs sociaux

Les ambassadeurs des Pays-Bas (qui se désignent comme des « experts par expérience ») sont actifs sur de nombreux fronts. **La décentralisation a amené des effets négatifs, mais l'inventivité des ambassadeurs se renforce.** Chaque groupe s'organise.

Par exemple, pour mieux toucher des personnes dont on sait la difficulté qu'on a à les atteindre, un groupe d'ambassadeurs a ouvert **une permanence d'aide pour l'informatique de base**. Là, il y a loisir de présenter, dans la foulée, les enjeux d'une formation de base à l'écriture. Une sorte de sensibilisation indirecte.

A Rotterdam, à l'initiative d'un ambassadeur, un groupe de personnes se réunit pour **écrire des poèmes**. L'ambassadeur en charge du groupe raconte comment un "homme à la barbe rouge" s'est présenté et a commencé à composer de très beaux poèmes alors qu'il savait tout juste écrire. La poésie dépend d'un savoir sur la vie et d'une émotion propre à chacun.e.

**Certains ambassadeurs s'engagent auprès de leur commune, en faisant valoir toute l'aide qu'ils peuvent apporter en matière de testing** : adaptation des textes à tout le monde. Les conseils prennent aussi la forme de la proposition d'une aide à donner aux enfants à la lecture. Bien sûr, dans la foulée, il y va aussi d'une prise de conscience de la problématique. Certaines communes moyennes (100'000 habitants) bénéficient, aux Pays-Bas, de ce type de conseillers. L'action directe des ambassadeurs est un gage de réussite des projets. Au-delà de l'argent disponible, certaines communes ne savent pas, en effet, que faire. Les ambassadeurs, oui.

**La fonction de tester le langage est proposée aussi dans des hôpitaux.** Ce type de relecture critique est, en fait, très demandée, et réclamer un financement pour ce service s'est naturellement imposé. Cela situe la relation dans un vrai échange ; comme l'a dit un ambassadeur hollandais : « On aime beaucoup l'argent au Pays-Bas,

alors, nous, on a créé des panels d'experts pour dire : je ne sais pas lire mais je peux bien venir pour une prise de sang... Alors, vous, dans les hôpitaux, vous avez tout avantage à travailler avec nous afin que l'accès aux soins soit pour tous et toutes ! » Et ça marche.

## **France : s'appuyer sur des revendications pour retrouver ce qui a été perdu**

La France connaît à bien des égards un retour en arrière dans le domaine de la lutte contre l'illettrisme. La situation actuelle est très difficile. Par exemple, dans le mouvement de décentralisation, le financement national a été supprimé pour passer dans les mains des régions, or les régions sont orientées vers l'accès à l'emploi et cela entraîne de réelles difficultés pour les associations actives auprès des personnes en situation d'illettrisme. Il s'agit en effet d'un public pour lequel il faut une prise en charge de l'ensemble de la personne et pour lequel les rythmes individualisés d'apprentissage sont essentiels.

Les ambassadeurs français et leurs accompagnant.es ont présenté une série de revendications (nommés "11 ingrédients d'un dispositif de formation qui rejoint réellement les personnes en situation d'illettrisme").

**Revendication 1. Avoir des structures qui soient repérées par les personnes relais**, mais leur engagement doit dépasser le simple fait de donner l'adresse d'une association, un avis qui risque bien de rester lettre morte.

### **Revendication 2. Pouvoir assurer une permanence de la formation.**

Un des ambassadeurs français a raconté son parcours : suivre une série de cours, les interrompre pour des raisons de choix de vie, pouvoir les reprendre dès que cela est possible, continuer sa formation dans la durée. Or, cela s'avère souvent impossible. Bien des parcours sont en ligne brisée, cassant l'élan des personnes. Par exemple certaines personnes se sont trouvées en situation d'avoir « usé » les 120 heures de cours prévues par un financeur et se sont trouvées à attendre plus de deux ans avant de pouvoir reprendre la formation, avec une grande probabilité d'oubli entre les deux moments de cours. Selon la formule d'un ambassadeur : « On réclame une maison porte ouverte pour les laissés pour compte ».

### **Revendication 3. Développer un maillage territorial qui concerne toutes les étapes, de l'entrée en formation à son achèvement.**

Il arrive, par exemple, qu'un territoire X ait des salles de formation vides parce qu'il n'y a pas de structure pour faire venir les personnes concernées. Partant de cette situation, des ambassadeurs racontent comment ils ont initié une grande mobilisation pour conscientiser les gens de la politique et du social à l'importance d'une formation de base digne de ce nom - tout en se méfiant de l'effet soufflé au fromage. L'effort doit être soutenu et répété, il faut sans cesse remobiliser les mobilisés.

**Revendication 4. Avoir des structures de formation qui s'adressent bien aux personnes concernées, c'est-à-dire ayant subi des échecs scolaires.**

Un ambassadeur belge raconte qu'il a, d'abord, intégré un cours rempli d'étrangers dans lequel il sentait que les difficultés d'apprentissage n'étaient pas les mêmes que les siennes. Cette situation comporte un réel risque d'exclusion, dit-il : « on ne peut pas apprendre à son rythme ». Ayant ensuite intégré un groupe de Belge partageant avec lui une problématique d'échec scolaire avec toutes les stigmatisations liées, il était plus à l'aise. Cette problématique demande un traitement particulier.

**Revendication 5. Par contre, il convient d'avoir des cours ouverts à tous les types de personnes, sans distinctions d'âge ou de situation sociale (par exemple en recherche de travail ou non).**

Une ambassadrice raconte, par exemple, qu'elle est retraitée - et sans moyens de transport dans un territoire rural - et est, de fait, exclue d'accès aux cours.

**Revendication 6. La sixième revendication concerne justement la mobilité.**

Quelques ambassadeurs sont dans la situation de devoir faire 30km ou même 50km (aller) pour rejoindre un cours. Même avec une voiture, l'aspect financier (prix de l'essence) et le temps de trajet bloque l'accès aux cours. Les Français demandent des réponses de proximité : avoir un lieu de formation dans un rayon de 10km.

**Revendication 7. Ne pas opposer salariés et bénévoles, reconnaître les uns et les autres comme des acteurs à égalité, pour une meilleure individualisation de la formation.**

Par exemple, un.e bénévole peut apporter un complément de suivi essentiel. De ce point de vue, une ambassadrice raconte comment elle a pu continuer à apprendre grâce à des bénévoles, alors qu'elle avait dépassé le nombre d'heures financées. Évidemment - tout en soulignant le travail bénévole - le groupe des ambassadeurs et leurs accompagnants dénoncent la situation.

**Revendication 8. Plaidoyer pour des formateurs,trices qui connaissant « l'art de la rencontre ».**

Un ambassadeur décline les qualités des formateurs : bienveillance, amour, et capacité à s'adapter à la situation de chacun. L'art de la rencontre est d'autant plus essentiel face des personnes ayant déjà subi un échec (scolaire, parfois social).

**Revendication 9. Avoir des formateurs,trices ayant développé une expérience et formés à la question de l'illettrisme.**

Qu'ils arrivent, non pas tant (ou pas seulement) bardés de diplômes mais ayant développé une expérience et ayant pris conscience qu'on n'est pas dans une situation de transmission mais dans l'accompagnement de chemin individuel d'apprentissage. Une responsable d'association ajoute qu'il faut 2 ans pour qu'un formateur,trice intègre le changement de paradigme.

De ce point de vue, les analyses de pratique et les échanges de pratique sont essentiels. Ainsi qu'une formation de formateurs dans la spécificité d'adultes en situation d'illettrisme.

**Revendication 10. Avoir une approche globale de la pédagogie, c'est-à-dire qui prenne appui sur le projet de la personne en formation, sachant que c'est la personne elle-même qui va réutiliser le savoir acquis dans sa pratique, dans un domaine souvent inattendu, ailleurs, souvent, que selon le projet initial.**

Anne Vinérier raconte, en exemple, le cas d'une personne s'étant inscrite pour le permis de conduire et donnant comme acquis de formation le fait de lire des histoires à ses enfants.

La situation en France a, de ce point de vue, tourné au vinaigre : on demande, de plus en plus, aux associations de trier les personnes en fonction des financements. On demande aux personnes de s'adapter au dispositif alors qu'il faut faire l'inverse. De ce point de vue, « on doit tout refaire ».

**Revendication 11. L'argent reste, d'ailleurs, un élément central.**

Avec l'arrêt des financements nationaux, les associations sont devenues dépendantes des mannes locales, avec deux conséquences. Les associations font face à une augmentation du temps de travail, seulement pour trouver de l'argent, avec toute la fatigue engendrée.

Deuxième inconvénient : le manque de pérennité d'une formation exposée à des changements locaux. Une responsable raconte l'absurdité d'une localité dont une partie des habitants ont un financement l'autre non...

**En synthèse.** Les ambassadeurs français et leurs accompagnants concluent : « Il y a des semaines consacrées à l'illettrisme, des journées d'étude, une agence qui fait du lobbying, mais le terrain est en train de mourir. Nous, on défend cela, bientôt il n'y aura plus rien. On lutte contre toutes les formes de pauvreté. **On a besoin d'humanité dans la façon de penser, on doit lutter contre le compartimentage dans lesquels on veut mettre nos apprenants.** »

**Retour des ambassadeurs : constituer une bibliothèque de bonnes idées**

Après cette double présentation, les ambassadeurs se sont groupés pour discuter de ce qu'ils ont entendu. Ils ont présenté le résultat de leur discussion.

Ils se sont montrés sensibles aux aspects suivants :

- S'il faut un travail ou être au chômage pour suivre un cours, que se passe-t-il avec les personnes qui n'entrent pas dans une de ces deux catégories ?
- Comment faire pour aller au cours s'il n'y a même pas de bus ?
- Il y a un manque de lieux de formation
- Sentiment d'abandon et de pas être écoutés

- Gros dégâts de la décentralisation (en France et au Pays Bas)

Ils relèvent que :

- Les Pays-Bas semblent mieux résister à la décentralisation
- Les ambassadeurs amènent clairement des choses à la société, ils se libèrent et amènent de l'aide, ils redonnent par leur expérience propre.
- S'il y a une déstructuration qui a détruit des associations, il y a aussi des idées qui en sont venues, par exemple que les ambassadeurs eux-mêmes inventent des lieux de formation et d'échange.

Ils concluent que :

- Il convient de rassembler toutes les idées, de collecter les initiatives dont on sait qu'elles marchent et de constituer une banque de données.
- Il y a nécessité de regrouper les expériences mais aussi d'avoir sur une formation des ambassadeurs.

Tout cela pour avoir, pour tous et toutes, « les conditions d'apprendre tout au long de sa vie avec plaisir. »

## **Suisse : un exemple de bonne pratique, Lausanne**

Daniele Beltrametti, professeur et membre du comité stratégique de Lire et Ecrire, a commencé par une question à laquelle il a répondu d'emblée : en Suisse, en matière de lutte contre l'illettrisme, quels sont les besoins et que fait le gouvernement ? Réponse : les besoins sont énormes et le gouvernement ne fait pas assez. Sur un budget de 29 milliards de francs, seuls 48 millions sont consacrés à la formation de base, soit ... 0,16%. Or, nous parlons de 10% de personnes en grandes difficultés avec l'écrit (16% si on prend la population des « actifs », de 16 à 65 ans). On peut ajouter que 24% des jeunes qui sortent de l'école ont un niveau insuffisant. Il y a donc bien un immense besoin. A quoi s'ajoute un manque de sensibilité.

Que fait, alors, le gouvernement ? La vision libérale qui prévaut met l'accent sur les responsabilités individuelles et le gouvernement se pose comme une entité qui agit si les autres acteurs n'en font pas assez. La structure est, comme en France et aux Pays-Bas, décentralisée. Chaque niveau (commune, canton) peut agir à sa guise, et, de fait, les sensibilités sont très différentes.

La ville de Lausanne, par exemple, est exemplaire. Elle a une vraie politique de la formation de base et met un financement à la hauteur. Les cours sont gratuits, il suffit d'être habitant de la ville (peu importe qu'on travaille ou non, qu'on soit malade ou non, qu'on soit en recherche d'emploi ou non) et les cours sont remplis. La ville met 20 francs par année et par habitant. A titre de comparaison, l'État fédéral en met 1 franc.

S'il imitait Lausanne, les cours seraient remplis.

## **Fribourg : trouver le public et l'accompagner tout du long**

Annick Rossier, responsable de projet, présente alors le système qu'elle met en place à Fribourg pour faciliter l'accès à la formation à ceux qui en ont (le plus) besoin, qui en

sont (le plus) éloignés. Le challenge est immense sachant que le public visé est très difficile à rejoindre.

Dans l'idée générale, il s'agit de passer d'une logique d'information (par ex. des personnes relais) à une logique d'accompagnement.

**Première initiative. Baisser le cout jusqu'à la gratuité**, avec la mise en place d'un chèque de formation de 500.- pour une année. Ce chèque peut être utilisé par tout un chacun pour suivre une ou plusieurs formations adaptées.

**Deuxième initiative. Ouvrir une permanence gratuite** (13h30-16h30 le jeudi) de rencontre pour trouver, à l'aide d'une spécialiste, ce qui est le mieux adapter comme projet de formation, cela, dans l'optique d'une approche globale de la personne. Deux limites sont données à cette initiative, l'une venue d'un ambassadeur, l'autre de Annick Rossier elle-même : l'horaire (fermé au travailleur) ; le lieu trop institutionnalisé (bureau de l'Etat). Au deuxième problème, Annick Rossier remédie en se déplaçant en des lieux plus en proximité avec le public visé.

**Troisième initiative. Assurer un accompagnement.** Il s'agit de ne pas lâcher, dans son parcours de formation, une personne, mais de suivre avec elle un cheminement d'apprentissage qui peut prendre différentes formes, évitant ainsi un parcours en pointillé ou un abandon.

**Quatrième initiative. Proposer, si besoin, une formation individualisée.** Un début de formation en solo avec une formatrice (10 heures) permet une entrée douce et sécurisée dans l'apprentissage. Une formatrice de Lire et Ecrire Fribourg reçoit un mandat pour ce faire.

**Cinquième initiative. Bénéficiaire du témoignage d'un.e expert.e** (en expérience), c'est-à-dire rencontrer un ambassadeur ou une ambassadrice.

A l'issue de la présentation, les ambassadeurs ont proposé des idées pour améliorer le dispositif. En voici quelques-unes :

- Distribuer une « carte » pour une rencontre avec un ambassadeur
- Mandater un ambassadeur pour tester le dispositif et donner un retour critique (un exemple de retour a déjà été mentionné : adapter l'heure de permanence aux heures de travail).
- Contacter les entreprises qui sont souvent en demande de formation pour leur employé.es ; leur demander quels seraient leurs besoins.
- Faire payer les prestations d'ambassadeurs pour que leurs structures soient viables.
- Considérer les interventions des ambassadeurs à l'égal de celles des pompiers bénévoles : qu'elles puissent être libérées (sans retenues de salaire) pour leurs actions, avec bien sûr le problème que, dans ce cas, il faut avoir la confiance

nécessaire pour « avouer » sa situation. A ce propos, une ambassadrice de Lire et Écrire raconte que son employeur la libère pour son travail de terrain.

- Associer les syndicats aux démarches envers les employeurs.

## **Conclusion**

Le travail d'ambassadeurs développe une largeur d'action et de réflexion, il consiste de plus en plus résolument en un engagement citoyen, à tous niveaux. La joie et le sérieux dans laquelle s'est déroulée l'après-midi en sont le signe.

Ils apportent une plus-value humaine et sociale importante.