

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES-SO en travail social

Par Joëlle Quarroz-Viredaz
Filière Travail Social, Orientation éducation sociale,
Formation plein temps
Bachelor 06

Directrice de projet : Véronique Tattini

Vivre l'illettrisme au travail

HES-SO, Sierre, domaine santé & social
Mars 2010



Tables des matières

<i>Résumé</i>	3
1. Illustration de la thématique	4
2. Question de départ	7
3. Enoncé des objectifs	8
3.1 Objectifs théoriques.....	8
3.2 Objectifs de terrain.....	8
4. Les concepts	9
4.1 Analphabétisme.....	9
4.2 Illettrisme.....	10
4.2.1 Découverte du phénomène.....	10
4.2.2 Définitions.....	11
4.2.3 Dimensions de l'illettrisme.....	12
4.2.4 Causes.....	14
4.2.5 Conséquences.....	17
4.3 La politique contre l'illettrisme en Suisse.....	19
4.3.1 Quelques mesures mises en place en Suisse.....	20
4.3.2 Institutions sociales impliquées dans la lutte contre l'illettrisme.....	22
4.4 Illettrisme et insertion professionnelle.....	25
4.4.1 Formation continue.....	26
4.5 Stratégies du contournement à l'écriture, à la lecture et au calcul.....	27
4.5.1 Définitions.....	27
4.5.2 Quelques stratégies du contournement du rapport à l'écrit.....	28
5. Les hypothèses de recherche	30
6. La phase de recueil de données	32
6.1 Terrain de recherche.....	32
6.2 Méthodologie.....	32
7. L'éthique de la recherche	34

8. Analyse des données.....	35
8.1 scolarité.....	37
8.2 Parcours professionnel.....	39
8.3 Stratégies utilisées dans leur activité professionnelle.....	42
8.4 Conséquences de l'illettrisme sur la vie personnelle et sociale.....	46
8.5 Mesures pour pallier à l'illettrisme.....	49
9 Vérification des hypothèses.....	52
10. Perspectives d'action.....	58
10.1 Travail social.....	58
10.2 Aspect politique de l'emploi.....	59
10.3 Associations et médias.....	63
11. Bilan personnel et technique.....	64
12. Limites de la recherche.....	66
13. Conclusion.....	68
14. Bibliographie.....	71
14.1 Ouvrages.....	71
14.2 Rapports et brochures.....	72
14.3 Sites Internet.....	73
14.4 Filmographie.....	73
15. Annexes.....	74
1. Grille d'entretien.....	74
2. Interview de Chantal.....	79
3. Tableau de données factuelles de Lucie.....	89
4. Interview de Patricia Casays, formatrice de l'Association Lire et Ecrire.....	94
5. Information sur ma recherche pour collaborer avec l'Association Lire et Ecrire...	98

Résumé

Lire, écrire et calculer !!! Ces trois termes fondamentaux sont utilisés tout au long d'une vie. Malheureusement, aujourd'hui encore, ces bases de l'éducation scolaire ne sont pas acquises par tous.

Ils ont entre 32 et 47 ans et ont un emploi. Pourtant, ils sont illettrés. Ils ont quitté l'école obligatoire avec des lacunes en lecture, écriture et/ou calcul. Néanmoins, ils ont pu se former à exercer un métier et même décrocher un emploi. Mon travail de recherche s'intéresse aux stratégies utilisées par des personnes jugées illettrées mais ayant un emploi.

Les personnes en situation d'illettrisme ont choisi un emploi nécessitant peu de tâches écrites. Cependant, pour garder leur emploi et pour paraître comme un employé « ordinaire », elles ont mis au point des stratégies de contournement à l'écrit. Celles-ci varient selon la situation à laquelle la personne est confrontée. En effet, certaines personnes dépendront de leur entourage (famille, amis, collègues de travail) en leur demandant d'effectuer ou de corriger leurs écrits. D'autres préféreront faire appel à leurs compétences de mémorisation ou de communication pour éviter d'écrire devant d'autres personnes. D'autres encore, prétexteront devant leur interlocuteur, une excuse telle que « je n'ai pas le temps maintenant, je le ferai plus tard », ce qui leur permettra de fuir tout rapport à l'écrit.

De plus, ces personnes ont une estime d'elles assez négative. Toutefois, celle-ci peut néanmoins s'améliorer grâce au travail qui représente une source d'intégration importante. Les personnes en situation d'illettrisme prennent conscience qu'elles sont capables de réaliser des choses et peuvent se sentir reconnues dans leur activité professionnelle. Aujourd'hui, la satisfaction de leur emploi et du chemin parcouru pour pallier à leurs difficultés les rend fières d'elles-mêmes. Malgré tout, le sentiment d'avoir été limitées dans le choix de leur profession reste omniprésent.

Enfin, l'illettrisme au travail est une problématique peu connue. Des lacunes persistent entre l'éducation scolaire, l'insertion professionnelle et la formation continue. C'est pourquoi, les travailleurs sociaux doivent agir sur la formation de leurs bénéficiaires et non pas uniquement sur leurs conditions de vie. Ce sujet se doit d'occuper une place importante pour que les éducateurs et assistants sociaux puissent accompagner et aider ces personnes à affronter les réalités professionnelles au quotidien.

**Mots clés : Illettrisme – emploi – stratégies de contournement– insertion professionnelle
– parcours de vie**

1. Illustration de la thématique

En mars 2008, une émission française intitulée « Le mag » m’a interpellée. Le sujet traitait de l’illettrisme chez des adultes français, néanmoins impliqués professionnellement. Cette émission retraçait les stratégies utilisées dans leur vie quotidienne. Par exemple, durant leurs activités professionnelles des collègues voire leurs patrons exécutaient leurs tâches administratives.

Cette émission m’a fait prendre conscience que l’illettrisme est toujours d’actualité et reste un problème tabou dans notre société. Des milliers de personnes d’âges différents en souffrent. Ce problème touche également la Suisse. En 2006, selon l’Office Fédéral de la Statistique, quelque 800 000 personnes dans la tranche d’âge de 16 à 65 ans sont en situation d’illettrisme grave.

Des personnes de diverses origines ont quitté l’école obligatoire avec un manque appelé : l’illettrisme. Elles sont entrées dans le monde professionnel avec un niveau jugé insuffisant ; ces quelques années d’échec leur réservent un avenir professionnel peu valorisant. Elles ont trouvé une profession où les tâches écrites doivent être, à priori évitées. Néanmoins, leur profession leur permet, en principe, de vivre et de s’épanouir socialement. Lors de leur pratique professionnelle, ces personnes ont peut-être choisi de faire semblant de savoir lire et/ou écrire en utilisant des stratégies. Elles peuvent également jouer « carte sur table » et informer leurs collègues de leurs difficultés. Toutefois, qu’importe la stratégie employée, le but est le même pour tous : avoir et garder un emploi.

Les adultes concernés par l’illettrisme sont souvent destinés à vivre dans des conditions professionnelles défavorables. En plus, les exigences professionnelles ne cessent d’augmenter et rendent l’accès aux postes de travail difficile pour des personnes en situation d’illettrisme. Quant à l’entretien d’embauche, il peut être un frein pour décrocher un poste.

Dès lors, je me suis posée la question : « **Comment font les personnes en situation d’illettrisme pour faire face à leurs difficultés sur le lieu professionnel ?** » Pour ce faire, j’ai mené des entretiens auprès de personnes en situation d’illettrisme ayant un emploi en Valais afin de découvrir comment elles contournent le rapport à l’écriture, la lecture et /ou le calcul dans leur activité professionnelle.

De plus, une enquête nommée PISA¹ a été menée par l’OCDE² en 2000. Elle évalue l’acquisition de savoirs et savoir-faire nécessaires à la vie quotidienne au terme de la scolarité obligatoire. Elle cible les jeunes de 15 ans dans les 30 pays membres de l’OCDE. Ces tests portent sur la lecture, la culture mathématique et la culture scientifique et se présentent sous la forme d’un questionnaire

Ainsi, environ 20% des élèves quittent chaque année l’école obligatoire à peine capables de déchiffrer et de comprendre un simple texte. Réussir un avenir professionnel leur semble difficilement réalisable.

Enfin, ce sujet m’intéresse vivement car **il concerne les aspects économiques, sociaux, politiques**. De plus, je pourrais obtenir **des outils pour ma profession d’éducatrice sociale**.

¹ Pisa : programme for International Student Assessment (Programme International pour le suivi des acquis des élèves)

² OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

Cependant, je vais axer ma recherche sur illettrisme et l'insertion professionnelle ainsi que la politique contre l'illettrisme.

Aspects économiques :

D'après l'ouvrage du CSRE³, l'illettrisme entraîne un surcroît des dépenses de l'assurance chômage comme les allocations versées, pour ceux sans emploi, ainsi qu'un manque à gagner du fisc lié à la différence entre l'imposition des derniers salaires et les allocations. Une personne illettrée a deux fois plus de risque de se retrouver au chômage.

L'Office fédéral de la statistique a confié un mandat à Buröbass⁴ pour rédiger une étude sur la base de l'enquête ALL⁵. Buröbass a évalué des données de la recherche ALL et plus précisément, il s'est intéressé aux coûts économiques de l'illettrisme en Suisse. Selon le rapport de Buröbass en 2007 sur l'enquête de ALL effectuée en 2003, les personnes en situation d'illettrisme représentent 18% des dépenses du chômage, soit 1'111 millions de francs. L'enquête ALL définit l'illettrisme comme une grave déficience en lecture et en écriture.

Enfin, l'illettrisme pose un nouveau défi au sein des entreprises, qui ont besoin de nouvelles compétences pour des tâches qui auparavant ne nécessitaient pas d'aptitudes particulières en matière de lecture et d'écriture. Aujourd'hui, certains ouvriers sont contraints de savoir lire un manuel de machine ou rédiger des rapports. Si ces personnes ne parviennent pas à s'adapter aux nouvelles exigences, elles risquent de perdre leur travail.

Aspects politiques :

La lutte contre l'illettrisme se trouve au centre de nombreuses politiques : sociales, de l'éducation et de la culture. Dans notre pays, des plans d'actions coordonnés aux niveaux fédéral et cantonal sont en train d'être élaborés de façon à mobiliser tous les partenaires pour une lutte efficace de ce problème. En effet, pour les jeunes en transition entre l'école et la vie active, il s'agit d'élargir l'offre permettant de rattraper les compétences de base. Pour les personnes adultes, le développement des formations continues devrait être ancré dans les lois et appliqué dans le travail. De plus, le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme soutient les efforts entrepris au niveau des politiques sociales, familiales et de la formation. Le but serait de renforcer le rôle sécuritaire des familles et des institutions d'accueil extra-familial dans le développement des petits enfants. Enfin, une scolarisation précoce des enfants leur permettrait d'acquérir la langue française dès le plus jeune âge.⁶

Aspects sociaux :

Notre société actuelle privilégie le savoir et tend à exclure les personnes peu qualifiées désireuses d'acquérir les connaissances de bases comme l'écriture, la lecture et le calcul. Elles se retrouvent pénalisées dans leur intégration sociale et professionnelle. L'illettrisme provoque pour une partie des citoyens une situation de non participation à la société ou dans

³ Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation – L'illettrisme quand l'écrit pose problème

⁴ Bürobas : (bureau du travail et des études sociales) Fondé en 1992, Bass est un institut indépendant de recherche privés à Berne. Une équipe d'économistes, de sociologues et chercheurs en sciences sociales se spécialisant dans la mise en œuvre de l'analyse opérationnelle et évaluations spécifiques dans les domaines du travail, sécurité sociale, la politique familiale, la santé, l'égalité des sexes, les migrations et l'éducation.

⁵ ALL : Adult Literacy & Lifeskills Survey (enquête sur la littératie et autres compétences des adultes).

⁶ Propos tirés du site Internet www.lesenlireleggere.ch/

l'entreprise. De nombreux illettrés sont en situation d'exclusion, car ils ne peuvent faire face à leur environnement : marginalité, isolement, précarité.

Outils pour ma profession d'éducatrice sociale :

Je me suis intéressée à cette problématique dans le but de développer des outils d'aide et de compréhension pour mon travail d'éducatrice sociale. J'ai eu envie de comprendre comment ces personnes en situation d'illettrisme abordent leur vie professionnelle et quelles sont les stratégies développées pour assumer leur quotidien au travail.

Durant un stage, j'ai été confrontée à des jeunes adultes ayant des troubles psychiques et étant en situation d'illettrisme. Leur illettrisme entravait certainement le chemin d'une réinsertion professionnelle. De plus, je me suis rendue compte que les travailleurs sociaux proposent des solutions pour trouver un emploi mais pas assez pour diminuer les lacunes d'illettrisme.

Je pense que ces apports théoriques et pratiques changeront ma vision de l'illettrisme et me rendront davantage vigilante face à des bénéficiaires en situation d'illettrisme. Les résultats de l'enquête du terrain me permettront de prendre conscience de la souffrance vécue et des efforts que doivent fournir les personnes touchées, pour affronter le quotidien personnel et professionnel.

De plus, je serai certainement amenée à travailler avec des personnes en situation d'illettrisme : adolescents, personnes ayant des troubles psychiques, etc. Je serai ainsi plus attentive aux efforts que doivent déployer ces personnes afin d'avoir une qualité de vie « normale ». Enfin, je souhaite découvrir vers quels professionnels orienter le bénéficiaire s'il désire apprendre à lire et à écrire.

2. Question de départ

J'ai éprouvé de la difficulté à imaginer une question en lien avec l'illettrisme car ce sujet est tellement vaste. De plus, je souhaitais aborder un aspect peu approfondi dans les travaux de recherche.

L'illettrisme peut être étudié sous plusieurs angles : aspects économiques, sociaux, politiques (voir chapitre précédent). Je voulais premièrement aborder les méthodes d'enseignement des formateurs pour personnes illettrées. Mais cela m'aurait amené à effectuer un travail basé principalement sur la pédagogie des sciences de l'éducation et moins sur l'aspect social de cette thématique.

Après diverses lectures faisant le lien entre l'illettrisme et l'insertion professionnelle, je me suis rendue compte qu'il serait plus judicieux de concentrer mes recherches sur les personnes directement concernées par l'illettrisme et ainsi pouvoir découvrir leur vécu. Elles sont les mieux à même de me faire comprendre leur situation. J'ai eu envie de découvrir comment ces personnes illettrées abordent leur vie professionnelle et quelles sont les stratégies développées pour assumer leur quotidien au travail.

Après réflexion, mon choix se porte sur la problématique suivante :

Quelles sont les stratégies développées par des adultes en situation d'illettrisme dans leur activité professionnelle en Valais ?

Je souhaite en particulier trouver une réponse aux questions suivantes :

- Quels sont les profils des adultes touchés par l'illettrisme en Suisse ?
- Quelle perception ont-ils d'eux-mêmes ?
- En quoi leur situation d'illettrisme a-t-elle été un frein pour trouver un emploi ?
- Quelle place tient l'écriture, la lecture et le calcul dans leur activité professionnelle ?
- Comment font-ils dans leur pratique professionnelle pour faire face à leurs difficultés ?
- Demandent-ils de l'aide ?
- Cachent-ils leurs problèmes ?
- Quelles sont les conséquences de leurs difficultés dans leur vie quotidienne ?
- En quoi les cours de français de l'Association Lire et Ecrire les ont-ils aidés dans leur travail ?

Pour apporter des réponses à mes questionnements, j'ai développé certains aspects théoriques incontournables de l'illettrisme comme ses causes, ses conséquences ainsi que ses multiples définitions. Bien entendu, j'ai également mis en lumière divers types de stratégies possibles par des employés sur leur lieu de travail. Enfin, il m'a paru nécessaire de me pencher sur la situation actuelle en Suisse liant emploi et illettrisme.

3. Enoncé des objectifs

Lors de mon travail de mémoire, je vise plusieurs objectifs liés à ma problématique. Certains pourront être réalisés à l'aide de divers ouvrages et d'autres découleront de ma recherche sur le terrain.

3.1 Objectifs théoriques

- Différencier l'analphabétisme de l'illettrisme.
- Acquérir de plus grandes connaissances sur un phénomène de société souvent tabou.
- Définir l'illettrisme, ses causes, ses conséquences et la population touchée en Suisse et plus particulièrement en Valais.
- Définir les stratégies du contournement « théoriquement possibles » de l'illettrisme.
- Définir le rapport entre l'illettrisme et l'emploi en Suisse.
- Analyser la politique en matière d'illettrisme en Suisse.
- Connaître les institutions sociales suisses mettant en œuvre des mesures de lutte contre l'illettrisme.

3.2 Objectifs de terrain

- Découvrir les causes de l'illettrisme chez les personnes interviewées.
- Découvrir le milieu familial, social et économique dans lesquels elles ont évolué.
- Comprendre de quelle manière les personnes ont suivi leur parcours scolaire et professionnel.
- Découvrir comment les travailleurs gèrent leur illettrisme dans leurs activités professionnelles.
- Connaître les différences et similitudes entre les stratégies utilisées par les employés en situation d'illettrisme sur leur lieu de travail pour éviter le rapport à la lecture et l'écriture.
- Être capable de reconnaître des personnes en situation d'illettrisme.
- Savoir gérer un bénéficiaire se trouvant en situation d'illettrisme (attitudes et pratiques à adopter avec lui)
- Pouvoir aider mon client s'il sent le besoin de sortir de son illettrisme et l'encourager dans sa démarche.

4. Les concepts

En priorité, il me semble nécessaire de différencier l'analphabétisme et l'illettrisme qui sont souvent confondus dans notre société et dans mes lectures. Ces distinctions permettront d'éclaircir ce vaste sujet qu'est l'illettrisme.

4.1 Analphabétisme

Pour expliquer le terme d'analphabétisme, j'ai recherché une définition claire, servant de référence au niveau mondial.

« L'analphabétisme, c'est la méconnaissance de l'usage de l'écrit par des personnes n'ayant jamais eu de contact avec l'apprentissage de l'écrit et de la lecture.... De plus est fonctionnellement analphabète une personne incapable d'exercer toutes les activités pour lesquelles l'alphabétisation est nécessaire dans l'intérêt du bon fonctionnement de son groupe et de sa communauté et aussi pour lui permettre de continuer à lire, écrire et calculer en vue de son propre développement et de celui de sa communauté. »⁷

Des statistiques réalisées en 1985 par l'UNESCO révèlent que le taux d'analphabétisme chez la population féminine est plus élevé que chez les hommes. De plus l'analphabétisme dépend de la zone d'habitation (plus élevé dans les zones rurales qu'urbaines). Il touche aussi toutes les tranches d'âge. Le nombre de personnes analphabètes ne cesse d'augmenter. En effet, trop d'enfants ne sont pas scolarisés malgré leur âge de fréquenter l'école primaire

Dans le séminaire de 1973 en Indonésie, l'UNESCO a classé les individus en trois catégories :

- « les analphabètes, c'est-à-dire les individus qui n'avaient jamais fréquenté l'école ou qui avaient suivi des sessions d'alphabétisation pendant moins de trois mois ;
- les semi-alphabètes, c'est-à-dire les individus qui avaient abandonner leurs études primaires au cours des trois premières années, ou leurs cours d'alphabétisation ;
- Les alphabètes, c'est-à-dire ceux qui avaient fréquenté l'école au moins pendant quatre ans ou terminé le cycle complet d'alphabétisation. »⁸

L'ouvrage de Roger Girod pousse encore plus loin la réflexion. Selon lui l'analphabétisme et l'illettrisme, dans les pays développés, peuvent être distingués en deux catégories : Cas spéciaux et cas ordinaires.

- « Cas spéciaux : ce sont ceux qui s'impliquent par des causes à la fois évidentes et tout à fait ou largement indépendantes de l'état de la société où vivent les individus en cause.
 - Débiles mentaux et autres personnes souffrant d'infirmités les empêchant tout à fait ou presque de lire et d'écrire, ou encore de calculer en faisant usage de nombres écrits

⁷ Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la Science et la Culture, définition citée par BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme : une question d'actualité* / Paris : Hachette, 1995, 175 pages (page 21)

⁸ DE CLERCK Marcel – *Analphabétismes et analphabétisations* / Hambourg : Institut de l'UNESCO pour l'éducation, 1993, 201 pages (page 7)

- Immigrés arrivés après l'âge scolaire, en provenance de régions sous-développées et n'ayant jamais fréquenté l'école, ou peu de temps
- Cas ordinaires : tous les autres jeunes et adultes analphabètes ou semi-illettrés. Leur bas niveau d'instruction de base est à expliquer par référence aux valeurs, au mode de vie, aux structures sociales, à l'économie, à l'enseignement du pays où ils ont grandi et où ils vivent. Les jeunes et les adultes de la catégorie des cas ordinaires d'illettrisme ont fréquenté une dizaine d'années ou plus les écoles d'un système d'enseignement de bonne qualité, en principe, rôdé depuis très longtemps. C'est là l'un des aspects les plus déconcertants des problèmes de l'illettrisme. »⁹

Je peux déduire de ces deux auteurs les aspects suivants :

- L'UNESCO utilise les mêmes termes pour : les différentes populations à savoir les immigrés et les citoyens ; les pays développés et ceux en voie de développement. Cependant, la durée de scolarisation suivie par l'individu détermine la catégorie dans laquelle il se trouve.
- Girod, quant à lui, a établi des catégories dans lesquelles les caractéristiques personnelles sont différenciées selon les aptitudes et les nationalités de chacun.

Par ces différentes définitions utilisées pour expliquer le terme d'analphabétisme, je remarque qu'il est difficile d'imposer des limites à l'explication de ce terme. En effet, les définitions classent les gens par « catégories » et leurs différences sont parfois minimes. Par exemple : pour définir la personne qui a suivi quelques années d'école, l'UNESCO utilise le terme d'alphabète tandis que Girod celui de semi-illettré.

Comme les premières définitions de l'analphabétisme datent de plus de cent ans, elles ont donc évolué et se sont légèrement modifiées. Pour expliquer cette évolution, il y a lieu de citer l'éducation scolaire qui s'étend quasiment à la majorité des populations de pays industrialisés.

4.2 Illettrisme

Dans ce chapitre, je consacre des aspects relatifs à l'illettrisme tels que : sa découverte, ses définitions, ses dimensions, ses causes et ses conséquences. Cet important chapitre de mon travail constitue des informations nécessaires afin d'enrichir cette thématique.

4.2.1 Découverte du phénomène

Pour les Etats-Unis, la prise de conscience de ce problème s'est faite durant la première Guerre Mondiale lorsque des psychologues ont remarqué que leurs soldats ne savaient pas ou peu lire et écrire.

Néanmoins, le terme d'illettrisme est apparu pour la première fois à la fin des années 60 et début des années 70 grâce à ADT Quart de Monde (mouvement de la famille et des droits de l'homme). Avant, celui-ci ne s'était pas encore distingué de celui d'analphabétisme. Mais l'analphabétisme avait une connotation trop péjorative pour la France. Ce terme était réservé aux populations étrangères, même si elles sont tout à fait alphabétisées dans leur langue maternelle.

⁹ GIROD Roger – *Que sais-je : L'illettrisme* / Paris : Presses Universitaires de France, 1997, 127 pages (page 11)

C'est seulement dans les années 80, que la préoccupation de l'illettrisme en France s'est accentuée. En effet, un rapport suggère de lancer une campagne de lutte contre l'illettrisme à la suite de constatations sur la non-maîtrise des compétences liées à l'écriture et la lecture. De plus, l'UNESCO joue un rôle très important en matière d'illettrisme puisqu'elle bénéficie d'une large expérience avec les pays en développement.

L'illettrisme est devenu un phénomène social car énormément de personnes ne maîtrisent pas les bases de l'écriture, de la lecture et du calcul. De l'Amérique à l'Europe, en passant par l'Afrique, ce fléau s'étend au quatre coins du globe. Certes, en Afrique ces dimensions sont différentes. Car en raison de la pauvreté, certains enfants ne peuvent aller à l'école. Mais néanmoins dans les pays développés, l'évolution économique et sociale exige aux personnes d'acquérir un grand nombre de compétences afin d'utiliser les informations liées à l'écrit et à la lecture dans les activités quotidiennes et professionnelles. Un grand paradoxe existe entre les individus qui ont réussi à s'intégrer dans la société par ses exigences sans cesse développées et ceux qui n'arrivent pas à suivre l'évolution de la maîtrise des informations écrites.

Dès les années 1980, les médias se focalisent sur ce sujet. « Catherine Frier observe un certain nombre de registres récurrents dans le traitement médiatique du problème de l'illettrisme, notamment ceux de la maladie et de la peur ; la lutte contre l'illettrisme devient une « nouvelle terre de mission. »¹⁰ Dans ce même ouvrage, Espérandieu et Vogler, dévoilent la tendance de la presse à se focaliser sur les caractéristiques de malheur et de misère de la personne jusqu'à en aboutir parfois à la caricature.

Néanmoins, les médias consacrent une partie de leurs informations à la diffusion de reportages et témoignages. Ils montrent la mobilisation de diverses associations pour lutter contre l'illettrisme et sensibiliser des populations à travers les pays.

4.2.2 Définitions

Comme de nombreux auteurs proposent des définitions variées de ce fléau, je vais donc en exposer quelques unes me paraissant pertinentes par leurs similitudes et différences :

Voici celle de l'UNESCO établie depuis 1958 : « Adultes et jeunes qui ont été scolarisés et qui n'ont pas acquis la lecture ou en ont perdu la pratique au point de ne plus pouvoir comprendre un texte simple en rapport avec leur vie quotidienne. »¹¹

La définition ci-dessous du Groupe Permanent de Lutte contre l'Illettrisme (GPLI) de France est aussi très fréquemment utilisée pour définir la notion d'illettrisme. « On considère comme relevant de situation d'illettrisme des personnes de plus de 16 ans, ayant été scolarisées et ne maîtrisant pas suffisamment l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie professionnelle, sociale et culturelle. Ces personnes qui ont été alphabétisées dans le cadre de l'école, sont sorties du système scolaire en ayant peu ou mal acquis les savoirs premiers pour des raisons sociales, culturelles et personnelles et n'ont pu user de ces savoirs et/ou n'ont jamais acquis le goût de cet usage. Il s'agit d'hommes et de femmes pour lesquels le rapport à

¹⁰ ESPERANDIEU Véronique et VOGLER Jean – *L'illettrisme* / France : Editions Flammarion, 2000, 126 pages (page 24)

¹¹ Citation de l'UNESCO tirée de BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme : une question d'actualité* / Paris : Hachette, 1995, 175 pages (page 22)

l'écrit n'est ni immédiat, ni spontané, ni facile et qui évitent ou appréhendent ce moyen de communication. »¹²

Je remarque qu'à travers les définitions complètes du GPLI et de l'UNESCO, il n'y a pas de distinction entre les pays développés ou en voie de développement. Ces deux définitions s'entendent sur le fait que l'individu a suivi quelques années d'école et a ensuite perdu la maîtrise de l'écrit du calcul et de la lecture.

De plus, on observe à travers l'ouvrage de Bouvet, Falaize, Federini et Freynet, une présentation de quelques définitions, dérivées de celle de l'UNESCO et provenant de divers revues et ouvrages :

« L'illettrisme se manifeste le plus souvent par :

- Une non-maîtrise des codes écrits et une non-utilisation des ces derniers,
- Des difficultés de communication,
- Une dévalorisation de la personne,
- Une absence de capacité d'anticipation et de raisonnement logique,
- Une vie professionnelle précaire »¹³

Cette définition coïncide entre autre avec les conséquences personnelles que peuvent avoir l'illettrisme sur la personne, mais en oublie les années de scolarisation faites.

« Le mot illettrisme est le fait de ne pas savoir assez lire, écrire et calculer par rapport à un minimum estimé indispensable et défini au jugé ou par des experts, éventuellement, par le service du personnel d'une entreprise, par exemple.»¹⁴

Dans sa définition, Girod ne prend pas en compte les années de scolarisation mais met en lumière le fait que l'illettrisme peut poser des difficultés au sein d'une entreprise.

Par ces différents auteurs, je remarque que les définitions sont expliquées par le fait de mal maîtriser les compétences en lecture ou en écriture. Mais l'illettrisme s'étend. Il inclue aussi les capacités techniques tels le calcul, l'informatique, et la communication. J'en déduis que ces aspects manquent dans la plupart des définitions.

Les différences entre les définitions du terme illettrisme m'ont mise dans le flou ; car je ne n'ai pu me rallier à une seule explication satisfaisante. Chaque auteur y va de sa touche personnelle pour définir au mieux ce sujet.

4.2.3 Dimensions de l'illettrisme

En raison des nombreuses définitions de l'illettrisme, je pense qu'il est pertinent de spécifier les différentes dimensions composant l'illettrisme mentionné ci-dessus. Celles-ci me

¹² BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme : une question d'actualité* / Paris : Hachette, 1995, 175 pages (page 22-23)

¹³ Citation de Savoie et formation, n°29-30, décembre et janvier 1991 tirée de BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme : une question d'actualité* / Paris : Hachette, 1995, 175 pages (page 22)

¹⁴Citation de Girod Roger et al., Modernité et illettrisme, Réalités sociales, tirée de BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme : une question d'actualité* / Paris : Hachette, 1995, 175 pages (page 23)

permettent de comprendre davantage les différences dans la lecture et l'écriture. Je pourrai ainsi mieux détailler les situations d'illettrisme des personnes interviewées.

L'enquête ALL définit la compétence comme « la capacité de répondre avec succès à des demandes complexes dans un contexte particulier. ALL se concentre sur les aspects cognitifs de cette capacité et considère que la compétence est une grandeur continue dont aucune valeur ne peut séparer, même arbitrairement, les gens compétents des gens incompetents. »¹⁵

Voici les trois compétences autour de l'illettrisme pour cette enquête :

- La littératie
- La numératie
- La résolution de problèmes

Selon L'Office fédéral de la statistique :

La littératie « est la capacité d'utiliser l'écrit pour fonctionner dans la société, atteindre ses objectifs, parfaire ses connaissances et accroître son potentiel. C'est un ensemble évolutif de connaissances et de savoir-faire. Au-delà de la compréhension de texte, elle couvre plusieurs aspects qui ont trait aux usages opportunistes de l'écrit. ». Cependant, il y a une distinction à faire entre la littératie de textes suivis (suite de phrases, organisées ou non en paragraphes) et celle de textes schématiques (listes, tableaux, graphiques, cartes...).

La numératie « rassemble les connaissances et savoir-faire nécessaire pour traiter avec pertinence les aspects mathématiques de tout problème de la vie courante. »

La résolution de problèmes « est un processus de pensée et d'action orienté vers un but dans des situations pour lesquelles aucune solution de routine n'est disponible. Celui qui doit résoudre le problème a un but plus ou moins défini mais il ne sait pas d'emblée comment l'atteindre. L'inadéquation des buts aux modes opératoires constitue un problème. La compréhension de la situation du problème et sa transformation (...) basée sur la planification et le raisonnement constituent le processus de résolution de problème. »¹⁶

La mesure de ces trois compétences se réalise à l'aide de tests. Les questionnaires de l'enquête ALL permettent de repérer certains aspects des modes de vie concernant les compétences citées ci-dessus ainsi que la pratique ou non d'apprentissage en autodidacte ou à travers une formation continue ; la participation à des activités collectives, la capacité à communiquer etc.

Cependant, ces compétences ne se cumulent pas nécessairement. C'est-à-dire qu'une personne peut éprouver des difficultés à effectuer des opérations de calcul tels qu'addition, soustraction, etc. Mais elle ne présentera pas forcément de difficultés dans l'utilisation des différentes capacités écrites telles que rédaction de lettre, lecture et vice-versa. Ces diverses compétences liées à l'illettrisme ne dépendent ni des capacités intellectuelles ni d'un niveau de formation défini, mais se développent tout au long de la vie grâce aux apprentissages des expériences acquises.

¹⁵ Rapport national de l'enquête ALL (Adult Literacy & Lifskills Survey) – Lire et calculer au quotidien : *compétences des adultes en Suisse* / Neuchâtel : Editions Office Fédéral de la statistique, 2006, 102 pages (page 10)

¹⁶ Rapport national de l'enquête ALL (Adult Literacy & Lifskills Survey) – Lire et calculer au quotidien : *compétences des adultes en Suisse* / Neuchâtel : Editions Office Fédéral de la statistique, 2006, 102 pages (pages 11-12)

Pour faire un lien entre ces dimensions de l'illettrisme et l'activité professionnelle, il en ressort de mes lectures qu'il n'y a pas besoin d'avoir un grand niveau en littérature, ou résolution de problème pour effectuer une activité professionnelle. En effet, dans certaines professions manuelles même si les exigences sont accrues, l'absence de ces compétences ne pose pas de problèmes majeurs ni aux employés ni aux employeurs. Les collaborateurs s'efforcent de redoubler de savoir-faire dans les tâches pour dissimuler leur manque du savoir lire, écrire et ou calculer.

Les causes liées à la littérature, numératie et résolution de problèmes peuvent varier d'un individu à un autre. Dans le sous-chapitre suivant, j'ai mis en lumière les facteurs de causalité pouvant expliquer ce phénomène d'illettrisme en général.

4.2.4 Causes

Le phénomène de l'illettrisme est complexe car il est multi-factoriel : familial, personnel, social, scolaire, économique... Il est aussi peu développé par les divers auteurs qui axent leurs travaux davantage sur les définitions de l'illettrisme et ses mesures de prévention que sur ses causes et conséquences. Néanmoins, je vais développer quelques facteurs de causalité, car j'ai remarqué que tous interagissent ensemble dans une même situation d'illettrisme.

Milieu familial et social :

«L'une des raisons souvent évoquée pour expliquer l'illettrisme est le milieu familial et social des illettrés, ceux-ci provenant souvent de milieux eux-mêmes faiblement scolarisés, voire illettrés. »¹⁷

A travers mes lectures, je me suis rendue compte que ce phénomène est un cercle vicieux. Si les parents sont illettrés, il y a des risques pour que leurs enfants le soient aussi. J'ai pu constater, que dans certains pays en voie de développement comme l'Afrique ou l'Inde, des conditions misérables de vie empêchent l'alphabétisation. Les membres d'une famille n'ayant pas de travail et/ou souffrant de maladie ne peuvent assurer la scolarisation de leurs enfants. De plus, si les parents cumulent des problèmes néfastes à leur environnement tels que chômage, handicaps physiques, problèmes de dépendance à des substances, leurs enfants ne seront pas dans une situation propice à un bon développement scolaire.

En outre, le rôle de la famille est primordial pour l'acquisition du langage et de l'écrit. En effet, la relation qu'entretient l'enfant avec la famille peut être favorable à sa réussite scolaire. Si les parents sont présents et disponibles pour consacrer du temps aux tâches scolaires, ceux-ci bénéficieront de leur confiance et soutien pour effectuer leur scolarité dans des conditions optimum.

Bouvet, Falaize, Federini et Freynet ajoutent : « Les relations de l'enfant à sa famille peuvent se conformer à l'attitude de celle-ci vis-à-vis de l'école, comme elles peuvent s'y opposer. »¹⁸ C'est-à-dire que les rapports que la famille entretient avec l'école influencent la façon dont

¹⁷ et ¹⁸ BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme: une question d'actualité* / Paris : Hachette Education, 1995, 175 pages (page 38 et 39)

l'enfant percevra scolarité. Cela dépendra de la manière dont les parents s'exprimeront sur l'école, leurs relations aux professeurs ainsi que la façon dont ils suivront le travail scolaire de leurs enfants.

Décalage entre les règles scolaires et l'environnement de l'enfant :

Du côté de l'école, il y a des différences notoires dans la maîtrise du langage entre les enfants. Le début des problèmes liés à l'illettrisme peut prendre naissance à la scolarité primaire de l'enfant. Comme le langage oral, l'écrit constitue une technique particulière d'apprentissage et l'enfant doit posséder et utiliser les bons outils. Certains enfants vont donc se trouver face à l'inconnu dès leur entrée à l'école :

- « D'une part, du point de vue de leur langage, et plus précisément de la distance entre le langage de leur famille et celui de l'école.
- D'autre part dans le français écrit qui ne correspond pas, lui non plus, à leur français parlé, et qui ne fera donc qu'accroître leur difficulté manifestant plus nettement les écarts sociaux, familiaux et culturels.
- La familiarité de leur milieu familial avec la chose écrite : habitudes de lecture, possession de livres, de journaux entraînera une intégration dévalorisée de la logique de l'écrit et des rapports sociaux qu'elle implique, accélérant les écarts préexistants. »¹⁹

De plus, le manque d'attention et de soutien du corps enseignant vis-à-vis de l'enfant peut le défavoriser dans sa scolarité et parfois l'amener à l'échec. Il y a 50 ans, la pédagogie scolaire n'était pas au même niveau qu'actuellement. Beaucoup de jeunes terminaient l'école obligatoire sachant tout juste décoder et déchiffrer des mots et numéros. Cependant, aujourd'hui, même si les progrès des techniques d'enseignement ont évolué, le nombre de professeurs laissant les élèves « s'échapper de leurs mains » et sortir de l'école avec ce grand handicap qu'est l'illettrisme est toujours d'actualité.

Les troubles du langage écrit :

Les troubles du langage écrit peuvent faire partie des causes de l'illettrisme. Même si la dyslexie n'est pas une maladie, elle apparaît comme un obstacle à l'apprentissage et parfois aux relations sociales de l'enfant. Selon Bouvet, Falaize, Federini et Freynet 8 à 10 % des enfants scolarisés peuvent être considérés comme dyslexiques. Je tiens à préciser que la dyslexie est un trouble lié à la lecture et la dysorthographe à l'écriture. L'enfant peut présenter des troubles du langage dès l'âge de 4 ans. Ils ne concernent pas des problèmes d'organes, de vues, et d'audition. La prise en compte de ce trouble sera différente selon l'attention des familles portée à l'enfant et une fois encore les étapes d'apprentissages dépendent du milieu social et des facteurs psychologiques, culturels de l'enfant. Néanmoins si ces troubles sont soignés durant les deux premières années d'école, l'enfant peut très vite rattraper son retard.

¹⁹ BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme: une question d'actualité* / Paris : Hachette Education, 1995, 175 pages (page 42)

Manque de motivation des élèves :

Je me permets d'ajouter une cause n'étant pas répertoriée dans la plupart des ouvrages mais qui néanmoins m'a interpellée. Selon Girod, seules les personnes en situation de handicap ne peuvent assimiler pleinement les éléments d'instruction de base. Les autres élèves ont un potentiel intellectuel leur permettant d'acquérir les informations de bases. Si beaucoup d'entre eux n'y arrivent pas, c'est que sans doute la plupart ont un faible intérêt pour la lecture, l'écriture et le calcul en général. Cela est aussi dû en raison du manque de soutien des parents. Il est alors compliqué pour le corps enseignant de faire face à un manque de motivation de certains de ces jeunes. De plus, Girod pense que les compétences liées à la lecture, l'écriture et au calcul sont plus théoriques que pratiques. Il ajoute : « D'où le paradoxe, extravagant au regard des normes que les enseignants sont persuadés de respecter des diplômés sous-instruits. Il est visiblement possible de se faufiler tout au long des études sans lire, écrire et calculer avec facilité, pour ne pas dire en étant presque nul dans ces branches. »²⁰

Usage limité de la pratique :

Les compétences liées à la lecture, l'écriture et au calcul sont censées être acquises durant la scolarité et être approfondies tout au long de la vie. Mais si les activités professionnelles et quotidiennes ne permettent pas de les pratiquer, elles disparaissent peu à peu et peuvent rendre la personne illettrée au fil des années.

Si la personne éprouve de la difficulté à lire et /ou écrire durant son activité professionnelle, il va de soi que lors de ses loisirs elle évitera au possible d'utiliser ces capacités. Girod affirme que la lecture, l'écriture et le calcul doivent être considérés comme des pratiques culturelles imposées comme des outils de bases dans la vie.

L'évolution de l'économie :

Le rôle de l'économie en est également une cause. Les entreprises exigent un niveau de compétences de plus en plus spécifique. Il y a 20 ans, les ouvriers étrangers qui venaient en Suisse pour travailler, n'avaient pas besoin d'autant de compétences liées à l'écrit et étaient très souvent non qualifiés. De nos jours, il existe de moins en moins de professions uniquement manuelles, demandant peu de rapport à l'écrit. « De nombreux postes font désormais appel à la lecture d'éléments écrits, voire à la nécessité d'écrire soi-même. De plus, le processus de production en se modifiant, entraîne une complexité croissante des emplois, des postes de travaux, des tâches (...) D'une certaine façon, on pourrait dire qu'aujourd'hui, l'entreprise crée l'illettrisme par cette élévation généralisée du degré d'exigence. »²¹

Actuellement, l'évolution technologique et informatique est en perpétuelle évolution ce qui peut provoquer la perte d'emploi pour ces personnes illettrées.

En outre, les employés sont régulièrement évalués sur leur travail fourni durant l'année et donc indirectement sur leurs compétences. Parfois, ils sont soumis à des contrôles perpétuels

²⁰ GIROD Roger – *L'illettrisme* / Paris : Editions presses Universitaires de France. Collection Que sais-je, 1997, 127 pages (page 118)

²¹ BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme: une question d'actualité* / Paris : Hachette Education, 1995, 175 pages (page 46)

(normes ISO). L'écrit prend donc une place très importante dans les professions, et nécessite même pour les personnes lettrées, de réajuster leur niveau d'écriture en prenant des cours du soir afin d'être à la hauteur des exigences de l'employeur.

4.2.5 Conséquences

L'illettrisme va plus loin que le fait de ne pas savoir lire et écrire. Ce phénomène peut mener les personnes concernées à l'exclusion professionnelle, sociale et à des souffrances personnelles.

Comme pour les causes, les conséquences pour une personne illettrée peuvent être nombreuses et souvent pénibles à affronter auprès de l'entourage et des collègues de travail. C'est pourquoi, il me semble utile de présenter les difficultés que l'illettrisme peut engendrer tant au niveau professionnel que personnel.

Coûts économiques :

D'après l'ouvrage du Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation, les conséquences de l'illettrisme sont représentées par des coûts en formation et d'adaptation pour les employés. « Récemment encore, de nombreuses entreprises s'accommodaient d'un pourcentage important d'illettrés parmi leurs salariés et favorisaient même ce type de recrutement... De plus, elles semblaient retirer de cette situation un certain bénéfice : faible rémunération des salariés, peu de syndicalisation... En quelques décennies, la situation a cependant considérablement évolué et permet difficilement aux personnes illettrées de se maintenir dans l'entreprise. »²²

Je remarque que les coûts économiques sont liés à l'exclusion. Celle-ci est l'un des facteurs principaux de l'illettrisme car lorsqu'une personne ne répond plus aux exigences de l'entreprise, elle peut être rapidement licenciée et doit laisser sa place à quelqu'un qui correspond aux attentes de l'employeur. Aussi, la perte de travail provoque un processus d'exclusion qui peut à son tour engendrer une perte de confiance. C'est en quelque sorte un cercle vicieux qui peut mener la personne jusqu'au « fond du gouffre » vers la dépression par exemple.

Ces coûts économiques en lien avec l'exclusion me permettent de rebondir sur la notion d'exclusion développée ci-dessous.

L'exclusion :

Certes, la notion d'exclusion est vague car depuis les années 60, ce terme a provoqué des désaccords pour trouver un sens commun, même si beaucoup de politiques luttent contre celle-ci. « Cette nouvelle lecture par l'exclusion est liée à une représentation de la société comme si elle était clivée, traversée par une fracture horizontale séparant ceux qui sont en dehors et ceux qui sont en dedans. »²³ Le terme « dehors » représente symboliquement les personnes n'ayant pas de travail et les empêchant de s'intégrer dans la société.

²² Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation – *L'illettrisme, quand l'écrit pose problème* / Aarau, 2002, 155 pages (page 54)

²³ TATTINI Véronique - *Concepts de base sur l'exclusion, Module OASIS 2007-2008*, septembre 2008

« En France, la notion d'exclusion laisse imaginer l'existence séparée de deux groupes, l'un intégré à l'économie globalisée et habitant les lieux concernés par l'accélération de la mondialisation et de la métropolisation, l'autre, au chômage, résidant dans des quartiers relégués (...) Cette société duale verrait d'un côté les citoyens intégrés branchés sur Internet, de l'autre les exclus, sans travail ni domicile. »²⁴

En Suisse, la distinction entre les inclus et les exclus est aussi une réalité. En fait, l'exclusion est un phénomène complexe liant plusieurs facteurs. Elle est le résultat d'enchaînements d'évènements et conduisant à des situations de fragilité sociales, familiales et économiques. L'illettrisme est certes aussi un facteur pouvant mener à l'exclusion sociale tels que chômage, échec scolaire, logement...

De plus, même si un individu dispose d'un travail, cela ne signifie pas qu'il « joint les deux bouts » à la fin du mois. Dans son ouvrage, Soulet évoque le manque de formation de la plupart des personnes illettrées. Celles-ci effectuent ainsi une activité professionnelle souvent peu qualifiée, offrant des conditions de vie précaires.

Dans une étude établie en 2001 par l'Office Fédéral de la Statistique, Caritas Suisse a étudié cette évolution des rapports de travail : « On considère qu'un emploi peut être qualifié de précaire lorsqu'au moins deux des éléments suivants sont réunis : instabilité de l'emploi, pas d'influence possible sur les conditions de travail, protection minimale, risque de ne pas couvrir ses besoins existentiels, pas de mesures destinées à éviter l'exclusion sociale. »²⁵

Ces personnes figurent souvent dans la catégorie des « working poor ». Selon Soulet, les « working poor » sont représentés dans les branches de professions à bas salaires, notamment l'agriculture, l'hôtellerie, le nettoyage, la vente et les transports.

Le risque d'exclusion ne s'arrête pas aux conditions salariales mais s'étend également au point de vue personnel et social. En effet, quand une personne perd son emploi ou n'arrive pas à en trouver, elle peut tomber dans le cercle vicieux de l'exclusion. Ses relations sociales peuvent se dégrader. Elle perd parfois contact avec ses proches, son état de santé peut se péjorer et elle s'isole. Leurs difficultés de lecture et d'écriture ainsi que les rapports avec l'environnement sont compliqués. Par exemple, certains se déplacent à pied ou à vélo pour éviter d'être confronté à lire des horaires de bus. L'inaccessibilité aux journaux et affiches publiques les marginalise davantage.

Enfin, l'exclusion amène un sentiment de honte et peut pousser les personnes à se cacher de la société les empêchant de vaincre leur illettrisme. Les personnes douteront de leurs capacités, manqueront de confiance en elles et se sentiront inférieures aux autres.

C'est pourquoi la souffrance personnelle est directement liée avec l'exclusion.

Dans le sous-chapitre suivant, la souffrance est considérée comme une conséquence pesante de l'illettrisme.

²⁴ DAMON Julien – *Que sais-je ? : L'exclusion* / Paris : Presses Universitaires de France (PUF), 2008, 126 pages (page 16)

²⁵ SOULET Marc-Henry – *Quel avenir pour l'exclusion ?* / Fribourg : Academic Press Fribourg, 2004, 186 pages (page 73)

Souffrance personnelle :

La conséquence de l'illettrisme la plus douloureuse est, à mon avis, la souffrance personnelle que ressentent ces personnes au quotidien ainsi que dans leurs relations sociales avec l'entourage.

Lors de mon interview avec une formatrice de l'Association Lire et Ecrire, j'ai pris conscience à quel point ces personnes manquent de confiance en elles et souffrent. Il leur faut plusieurs années pour oser faire le pas d'apprendre à lire et écrire et malheureusement d'autres préfèrent vivre avec ce secret et ce au détriment des autres. Ces personnes peuvent éprouver de la difficulté à trouver un emploi, à aider leurs enfants à faire leurs devoirs, à s'épanouir socialement, ou tout simplement à voter et cachent ce handicap à leurs proches ou employeur.

Elles peuvent être pénalisées dans la vie de tous les jours : effectuer leurs courses dans un centre commercial, choisir un produit, etc. Elles deviennent souvent tributaires des autres et ne sont que partiellement indépendantes.

Enfin, je considère l'individu souffrant d'illettrisme comme un être ayant vécu, malgré lui, une histoire particulière, l'ayant amené dans cette situation. Mais dans tous les cas il ne devrait pas être jugé comme quelqu'un « qui ne sait pas » et encore moins être stigmatisé et donc rejeté de la société. L'intelligence ne s'arrête pas aux compétences écrites, mais va au de-là. La personne développera une forme d'intelligence qui l'aidera à pallier à ses difficultés d'écriture et de lecture. Elle va souvent développer des stratégies pour réussir à vivre « normalement ».

4.3 La politique contre l'illettrisme en Suisse

Dans ce sous-chapitre, il me semble important de faire le point sur la situation de la politique contre l'illettrisme en Suisse.

Au niveau national, la seule institution concentrée sur la problématique de l'illettrisme est le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, créé en 1990 par la Commission nationale suisse pour l'UNESCO. « Depuis 1995, le Comité organise chaque année un concours et décerne un prix pour des projets novateurs. Il regroupe des représentants de la Commission nationale suisse pour l'UNESCO, de l'office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie, de la Direction du développement et de la coopération, du Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation, des associations régionales « Lire et Ecrire », de la fondation ECAP (Institut de formation professionnelle, de formation permanente), du mouvement ATD-Quart Monde (Aide à Toute Détresse Quart-Monde) et de l'OSEO (l'Oeuvre suisse d'entraide ouvrière). Le comité soutient la pétition « Lire et écrire, un droit ! » lancée en 1998 par les associations, et qui demande aux autorités fédérales de prendre des mesures d'urgence pour assurer à tous les adultes l'accès à une éducation de base. »²⁶

²⁶ Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation – *L'illettrisme, quand l'écrit pose problème* / Aarau, 2002, 155 pages (page 101)

Un an plus tard, le 18 mars 1999, le Secrétariat des Chambres fédérales à Berne a reçu une pétition porteuse de 25'292 signatures. Ces signatures ont été recueillies en quatre mois par l'Association romande Lire et Ecrire.

Cette action politique, qui reste jusqu'à présent l'une des plus importantes de l'association, a mobilisé plusieurs dizaines de membres actifs, formateurs et apprenants, unis pour demander aux Autorités fédérales la reconnaissance du droit à la formation de base des adultes.

Dès lors, un réseau dans la lutte contre l'illettrisme se crée impliquant la confédération, les cantons et les diverses associations.

Selon le CSRE, la Fédération suisse Lire et Ecrire veut faire reconnaître le problème de l'illettrisme par le monde politique, afin que le droit à la formation de base soit reconnu et appliqué. Des institutions regroupées par le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme telles que « Lesen und Schreiben für erwachsene », « Lire et Ecrire » ; « L'Associazione Leggere e Scrivere » se sont occupées d'intégrer et soutenir les personnes illettrées.

Actuellement, au niveau de la loi, une mesure supplémentaire vient réviser le système actuel. Durant l'année 2007, « la Commission Science Education et Culture du Conseil national a approuvé la motion sur l'illettrisme faite par celle du Conseil des Etats : le Conseil Fédéral est invité, dans le cadre de la création de la loi sur la formation continue, à régler avec les cantons la formation de rattrapage dans les domaines de la lecture, de l'écriture et du calcul (...) Jusqu'à l'entrée en vigueur de la loi sur la formation continue, ces mesures et projets peuvent être financés par l'art. 55 de la loi sur la formation professionnelle. »²⁷ En effet, le Conseil Fédéral est chargé d'inviter tous les cantons à définir la future loi sur la formation continue et la formation de rattrapage des adultes concernant les apprentissages élémentaires tels que lire, écrire et calculer. Cette loi apporterait donc une unicité entre les cantons en matière de lutte contre l'illettrisme. Notre pays agirait équitablement à travers ses régions.

3 enquêtes ont été menées sur l'illettrisme :

En 1995, l'OCDE a diffusé les résultats des enquêtes internationales comparatives sur l'alphabétisation des adultes dans les pays industrialisés, auxquelles la Suisse a participé.

Ces études sur les capacités en lecture, calcul et écriture reflètent une réalité de la Suisse assez étonnante : 13 à 19 % des adultes suisses présentent un faible niveau de compétences dans ces domaines, bien que la majorité d'entre eux aient suivi une scolarité de 9 ans.

L'enquête PISA : (Programme for International Student Assesment) « PISA est une enquête menée tous les trois ans auprès de jeunes de 15 ans dans les 30 pays membres de l'OCDE et dans de nombreux pays partenaires. Elle évalue l'acquisition de savoirs et de savoir-faire essentiels à la vie quotidienne au terme de la scolarité obligatoire. Les tests portent sur la lecture, la culture mathématique et la culture scientifique et se présentent sous la forme d'un questionnaire de fond. »²⁸

La publication de l'enquête PISA réalisée en 2000 constate que seulement un jeune sur cinq quitte l'école avec des connaissances en lecture et écriture.

²⁷ Site Internet de l'Association Lire et Ecrire » <http://www.lire-et-ecrire.ch/page.php?p=46> (consulté le 2 juillet 2008)

²⁸ Site Internet de l'enquête PISA
http://www.oecd.org/document/24/0,3343,en_32252351_32235731_38378840_1_1_1_1,00.html (consulté le 30 octobre 2008)

L'enquête ALL (Adult Literacy and Lifeskills Survey), est une enquête mesurant les compétences en littératie (lecture de textes suivis ainsi que de textes schématiques), en numératie et en résolution de problèmes. Elle s'est effectuée à travers sept pays : Canada, USA, Italie, Bermudes, Mexique, Norvège et en Suisse. De plus, les résultats de l'enquête internationale ALL en 2003, révèlent que près de 50 % des adultes entre 16 et 65 ans ne possèdent pas de compétences suffisantes pour faire face à la vie du quotidien, sans difficulté.

Cette enquête met le doigt sur le taux de personnes illettrées ce qui donne une indication des similitudes et différences entre les pays. Les norvégiens ont obtenu de très bons résultats. Ils se montrent les meilleurs en littératie de textes suivis et en résolution de problèmes. Les italiens et les américains sont moins performants que les suisses dans tous les domaines. Les suisses, quant à eux, sont plutôt doués en mathématique, mais moyennant bon en lecture. Les mexicains se placent en dernier du classement à tous niveaux. Ces performances varient en fonction des caractéristiques suivantes : formation, statut d'immigration, âge, sexe, etc.

4.3.1 Quelques mesures mises en place en Suisse

Depuis quelques années, la population ainsi que les autorités fédérales ont pris conscience de cette problématique. Des mesures ont donc été mises en place pour faire baisser le taux d'illettrés.

On retrouve notamment des mesures comme la détection précoce des enfants en difficulté, la prévention en milieu scolaire et public. En effet, pour les enfants ayant des difficultés de langage, les instituteurs s'efforcent de les repérer le plus tôt possible afin qu'ils puissent suivre un programme adapté à leurs problèmes. Aussi, quelques cantons ont lancé des projets pour consolider la langue surtout chez les enfants migrants (par exemple « Qualité dans les écoles multiculturelles à Zürich : programme global des langues).

De plus, les exigences, les rythmes de travail et les contenus d'apprentissage nécessitent d'être adaptés aux besoins de l'enfant et plus axés sur la lecture. Selon le CSRE, les professeurs doivent permettre aux élèves d'assimiler diverses techniques d'apprentissages efficaces pour lire différents genres de textes et de médias. De plus, pour prévenir l'illettrisme, il faudrait individualiser le soutien aux élèves et leur permettre d'utiliser les nouvelles technologies de l'information. Les méthodes du système scolaire sont en train d'évoluer et s'impliquent davantage dans les rapports de lecture et d'écriture. L'utilisation des ordinateurs comme moyens renforçateurs associant l'image et l'écriture est bénéfique pour les enfants.

« Prévenir l'illettrisme, c'est utiliser tout ce qui contribue à ce que l'enfant apprenne à bien parler la langue de son environnement immédiat et celle de l'enseignement. »²⁹

Pour les jeunes sortant de l'école, de nombreuses passerelles ont été créées. Elles leur offrent la possibilité de poursuivre leur formation au-delà de l'école obligatoire, même sans place d'apprentissage. L'objectif de celles-ci est de transmettre aux adolescents une relation solide avec la langue parlée et avec l'écrit, afin de leur éviter une privation d'une formation post-obligatoire.

Dans le sous-chapitre suivant, quelques institutions sociales mettent en œuvre des mesures de lutte contre l'illettrisme.

²⁹ Brochure du Comité suisse de lutte contre l'illettrisme - *Accès à la lecture et à l'écriture pour tous, vers un concept global de lutte contre l'illettrisme en Suisse* / Berne, 2005, 42 pages (page 13)

4.3.2 Institutions sociales impliquées dans la lutte contre l'illettrisme

Diverses associations proposent des cours de français aux adultes dont notamment : **l'Ecole-club Migros, les universités populaires, les écoles professionnelles**. De plus, il existe plusieurs **institutions régionales et communales** offrant ce type de cours.

Ci-dessous, je présente deux grandes associations : Lire et Ecrire et L'OSEO qui luttent en matière d'analphabétisme et d'illettrisme depuis plus de vingt ans.

L'Association Lire et Ecrire a vu le jour en 1988. Elle participe activement au comité de lutte contre l'illettrisme et collabore avec l'Office fédéral de la culture. Elle est présente tant au niveau des cours de français destinés aux adultes, que dans la prévention active dans différents domaines tels que les hôpitaux, médecins, pharmaciens, écoles... Cette association s'engage à faire valoir les droits en formation à tout âge.

Les cours réunissent des personnes de 18 à 70 ans parlant français, qui ont appris à lire et à écrire, mais qui rencontrent des difficultés lorsqu'il s'agit de comprendre un texte ou de rédiger une lettre.

Les personnes en recherche d'emploi ayant de la difficulté avec l'écriture, la lecture et/ou le calcul suivent des cours durant 12 semaines. L'office régional de placement (ORP) les dirige vers l'association et prend en charge les frais des cours. Pour les autres personnes ne bénéficiant pas du chômage le montant des cours s'élève à CHF 50.- par mois pour 4 cours de 2h. En cas de difficultés de paiement, plusieurs solutions d'aide sont envisageables notamment l'aide sociale qui peut aussi financer les cours pour les personnes dans le besoin. 12 cours sont proposés dans les principales villes valaisannes : Monthey, Martigny, Sion et Sierre.

Le but de ces cours est de permettre aux participants de développer leurs capacités à :

- lire et écrire un message
- trouver des renseignements
- remplir un formulaire
- lire un horaire de bus ou de train
- lire des modes d'emploi
- rédiger correctement un rapport de travail
- suivre la scolarité des enfants
- mieux comprendre la théorie de l'auto-école

Durant les cours, il y a des notions de grammaire, vocabulaire, conjugaison, etc... Les groupes sont composés de 4 à 8 participants. Dès que ceux-ci obtiennent un niveau de français leur permettant une certaine autonomie, l'association les dirige vers les cours de l'école Club Migros. Pour ceux dont le niveau est inférieur à la moyenne de la classe, des cours de langue française de base sont proposés par les différentes communes.

Comme cette association lutte contre l'illettrisme depuis de nombreuses années, je trouve pertinent d'exposer leurs définitions de l'analphabétisme et de l'illettrisme qui ressemblent à celles de l'UNESCO, néanmoins écourtées.

« Analphabétisme :

Situation des personnes qui n'ont pas ou presque pas été scolarisées et qui n'ont jamais appris à lire ni à écrire.

Illettrisme :

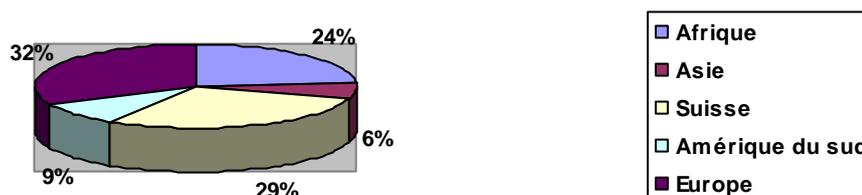
Situation des personnes scolarisées, qui ne maîtrisent pas ou insuffisamment la lecture, l'écriture et le calcul.

De ce fait, ces personnes ne peuvent pas participer activement à la vie sociale, familiale et professionnelle »³⁰

Selon une formatrice de l'association, les participants aux cours ont donc été scolarisés quelques années en français ou dans leurs pays d'origine. Peu de personnes n'ont suivi aucune année d'école.

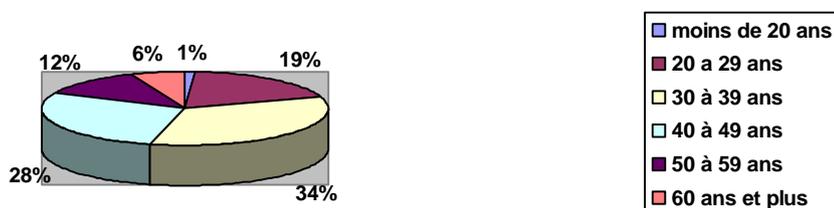
Pour illustrer les différences entre les personnes fréquentant les cours, voici quelques graphiques provenant du site Internet : www.lire-et-ecrire.ch. 519 participants de Suisse romande ont rempli le questionnaire. Ces statistiques datent de 2007.

Apprenants par groupe de nationalités :



A ma grande surprise je me suis rendue compte que les suisses sont nombreux à fréquenter ces cours. La majorité d'entre eux provient peut-être des ORP. En effet, comme les suisses ont la possibilité par le biais du chômage de suivre des cours de français, cela pourrait expliquer leur grande part de fréquentation.

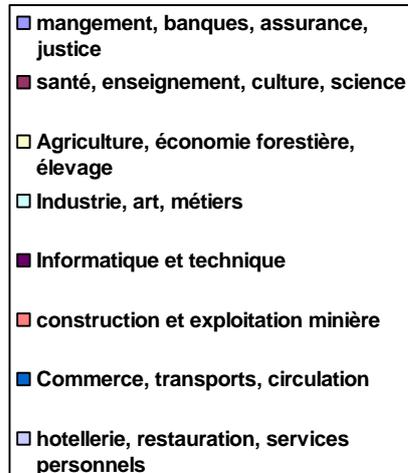
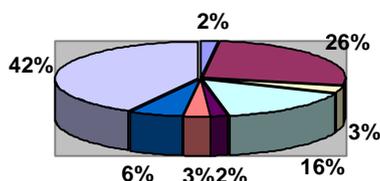
Apprenants par classe d'âge :



Ce graphique révèle que l'illettrisme concerne des personnes de tous âges et que même les jeunes ayant suivi un cursus scolaire assez récent peuvent éprouver des difficultés avec l'écriture, la lecture et le calcul.

³⁰ Site Internet : <http://www.lire-et-ecrire.ch/page.php?p=3> (consulté le 2 janvier 2009)

Secteurs d'activités des personnes ayant un emploi :



Ma problématique liée aux personnes avec un emploi, je trouve intéressant de voir quels secteurs d'activité professionnelle sont concernés par des employés en situation d'illettrisme. Il n'est pas étonnant de découvrir que les secteurs d'activité liés aux banques, assurances, à l'informatique et à la technique représentent une infime partie de la population. Contrairement aux personnes travaillant dans l'hôtellerie et la restauration, qui elles représentent une large majorité. En effet, les banquiers, informaticiens et agents d'assurances bénéficient d'une formation et d'une profession où l'écriture et la lecture font parties intégrantes de leurs tâches professionnelles. A l'inverse pour le secteur de l'hôtellerie qui lui exige davantage de compétences manuelles.

L'OSEO (Oeuvre suisse d'entraide ouvrière) quant à elle est engagée mondialement depuis 1936 dans la lutte pour une société plus équitable sur le plan social, économique et politique. Elle aide des personnes à se construire une vie faite de dignité et de sécurité. En Suisse, il existe dix associations régionales autonomes offrant des programmes de formation et de réinsertion professionnelle aux personnes au chômage ou en fin de droits. L'OSEO soutient également des populations requérantes d'asile, réfugiées ou migrantes, avec des services d'accompagnement et de conseil.

Elle propose des cours d'acquisition de base (CAB) destinés aux chômeurs femmes et hommes, non francophones et peu ou pas qualifiés. Ces cours leur permettent d'améliorer leur expression orale et écrite en français, leur utilisation du calcul ainsi que leurs compétences en recherche d'emploi. Ces personnes participent également à un stage professionnel. Ces cours ont lieu 3 matins par semaine et sont payés par le chômage.

De plus, l'OSEO propose également des cours d'intégration pour femmes étrangères (CIFE) de Sion et environs visant leur intégration socioculturelle. Ces cours ne sont destinés qu'aux femmes étrangères n'ayant pas d'emploi et maîtrisant mal la langue française. Les activités suivantes sont proposées sur trois demi-journées par semaine et durant huit mois. Les cours d'intégration sociale (histoire suisse, système scolaire, assurances sociales) ; les cours de français adaptés selon les besoins des personnes ; l'atelier d'expression (dessins, jeux de rôles...) ; l'atelier « contes » (création d'un spectacle visant à renforcer le langage oral et écrit

en français). Selon une responsable du projet de cours CIFE, la majorité des femmes suivent ces trois cours. De plus, les coûts sont pris en charge par l'OSEO, le canton du Valais ainsi que la ville de Sion.

La plupart des participants de ces deux programmes n'ont pas pu suivre toute leur scolarité et l'ont effectuée dans leur pays d'origine. Ces cours de français leur donne la possibilité de favoriser leur intégration professionnelle et sociale.

4.4 Illettrisme et insertion professionnelle

Il me paraît essentiel d'accentuer mes recherches liant l'illettrisme à l'emploi avant de pouvoir me rendre sur le terrain pour interroger ces personnes concernées.

Dans notre société, l'activité professionnelle est considérée comme source de revenu et détermine donc les conditions de vie des personnes. Malheureusement, il semble difficile de trouver un emploi lorsque le fait de ne pas savoir remplir un questionnaire lors d'un entretien peut constituer, par exemple, un refus d'engagement pour la personne illettrée.

La problématique de l'illettrisme se pose d'autant plus aujourd'hui car les contextes socio-économiques ont changé, exigeant de nouvelles compétences et formations. En effet, de nouvelles qualifications professionnelles requièrent le maniement du langage tant dans la capacité de rédaction de rapport, de lecture de mode d'emploi que dans celle de l'expression orale.

De plus, il sera plus difficile d'accéder et de terminer une formation pour une personne illettrée. Celle-ci devra fournir un effort constant et intensif pour pallier à ses difficultés de l'écrit. Elle devra par exemple, soit avouer à son employeur son handicap, soit jouer la carte de la dissimulation avec les risques que cela comporte.

En 2003, l'enquête ALL, a interrogé 5200 personnes âgées de 16 à 65 ans. Bürobas a évalué ces données en 2007. L'étude a mesuré les compétences en lecture des personnes questionnées. 40 % des personnes ne possèdent pas de formation professionnelle. Elles sont donc plus souvent confrontées au risque du chômage. De plus, selon cette enquête, un faible lecteur gagne généralement moins bien qu'un collègue bon lecteur. Celui-ci possède fréquemment une formation rudimentaire et est surreprésenté dans les branches professionnelles à faible revenu. Il est mal rétribué, travaille dans un secteur où l'écriture ne joue pas un rôle important. Il a eu de la difficulté à obtenir un travail.

Néanmoins, il se peut que certains illettrés trouvent une entente avec leur employeur. A travers mes lectures, je me suis rendue compte de l'existence d'un réel paradoxe entre le travail et l'illettrisme. Les collaborateurs dont les employeurs connaissent leur situation d'illettrisme peuvent être tenus à l'écart des pratiques de lecture et d'écriture. Le travail sera alors aménagé, ne représentant plus un obstacle pour l'employeur et encore moins pour l'employé. Ce n'est pas dans ce fonctionnement d'entreprise que ces personnes pourront approfondir et développer leurs capacités écrites.

Dans le paragraphe suivant, j'ai mis en lumière la nécessité de pouvoir bénéficier d'une formation continue pour les employés illettrés afin qu'ils retrouvent de l'aisance avec l'usage de l'écriture mais aussi leur estime de soi.

4.4.1 Formation continue

Les techniques et les méthodes de travail évoluent rapidement et il faut perpétuellement remettre ses savoirs en question. Actuellement, pour garder son emploi, il faut plus que jamais savoir lire, écrire et calculer. Il est donc nécessaire de pouvoir suivre une formation continue pour les employés illettrés afin de situer au même niveau professionnel qu'une personne lettrée.

L'enquête ALL a révélé que plus le niveau de formation initiale est médiocre, moins nombreux sont ceux qui suivent une formation continue et inversement. Cette enquête ajoute que selon le niveau de formation initiale, la part de ceux qui n'ont pas suivi de formation continue baisse avec le niveau de littératie.

Le financement des cours fait aussi objet de motivation. La part assumée par l'employeur et celle prise en charge par les participants peuvent être complémentaires.

Un paradoxe se crée car pour la moitié des répondants de l'enquête, la formation continue n'est pas de première importance. Des obligations personnelles, familiales ainsi que le manque de temps font que les personnes arrêtent ou ne suivent pas de formation.

La tendance à se former est liée à la profession ou à la carrière. Celle-ci devrait augmenter au cours de ses prochaines années car l'élévation des exigences des employeurs entraîne une pression supplémentaire sur les employés : ceux-ci sont plus concernés par la perte de l'emploi (évaluation annuelle, augmentation des tâches écrites).

Grâce à mes recherches, je peux déduire que la Suisse doit encore intensifier son offre en formation continue afin de garantir aux personnes illettrées la possibilité de décrocher un emploi.

Selon le Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation, pour favoriser l'insertion professionnelle des illettrés « les politiques économiques et de l'emploi doivent permettre l'extension et l'approfondissement de la formation continue en emploi. Ce d'une part, par l'élaboration de lois incitant (voire obligeant) les entreprises à affecter une bonne partie de leur budget formation à l'encouragement et à la formation du personnel faiblement qualifié et/ou faiblement scolarisé. D'autre part, par une collaboration plus intensive entre les systèmes économiques et d'éducation par le biais d'investissement de la part des employeurs dans des projets de formation. »³¹

De toute évidence, de nouvelles démarches de formation sont à créer au plus vite afin d'inverser la tendance et de favoriser l'insertion professionnelle ainsi que la confiance en soi, et l'autonomie des personnes illettrées.

De plus, le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme ajoute que malheureusement les offres de formations ne sont destinées qu'à une infime partie de personnes. Cela s'explique par le tabou actuel qu'est l'illettrisme dans nos sociétés et le manque de moyens des organisations à faire découvrir leurs offres.

Enfin, d'après l'enquête ALL : « Il faut s'efforcer d'amener à niveau les personnes qui ont des problèmes de lecture. Il faut leur apporter les compétences fondamentales qui leur permettront de surmonter le handicap qui limite leurs possibilités d'accès à la formation

³¹ Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation – *L'illettrisme, quand l'écrit pose problème*/ Aarau, 2002, 155 pages (page 129)

continue. Mais, il faut d'abord développer la réflexion qui nous apprendra comment mieux les approcher, mieux cerner leurs besoins et mieux tenir compte de leur environnement. »³²

4.5 Stratégies du contournement à l'écriture, à lecture et au calcul

Comme je l'ai cité plus haut, les personnes en situation d'illettrisme choisissent d'utiliser des stratégies afin de contourner leurs problèmes d'écriture et de lecture. Ainsi, elles se débrouillent autrement dans la vie quotidienne et professionnelle et font preuve parfois de malice et d'audace.

Je trouve donc utile de présenter la définition de la stratégie pour comprendre ce qu'englobe ce terme.

Ensuite, je vais développer la manière dont des personnes évitent de lire et d'écrire au quotidien et dans leur activité professionnelle.

La définition de la stratégie est tirée du Larousse, dictionnaire encyclopédique des noms communs, 1994

4.5.1 Définitions

« La stratégie est l'art de coordonner des actions, de manœuvrer habilement pour atteindre un but ; ensemble de décisions prises en fonction d'hypothèses de comportement des personnes intéressées dans une conjoncture déterminée. » (page 964)

Afin de compléter cette définition ci-dessus, Charnay, dans son ouvrage, a retracé l'art de la stratégie et en a exposé ses critiques. Voici sa définition : « Etymologiquement, le mot « stratégie » vient du mot grec *stratêgos*, chef d'armée, composé de deux autres mots : *stratos*, armée et *agein*, conduire. Il signifie, direction d'une expédition armée, donc à la fois conduite militaire et ensemble d'une campagne. »³³

Selon cet auteur, de nos jours, ce terme s'éloigne du contexte de l'armée et de ses conduites de batailles pour se modifier quelque peu. En effet, la stratégie concerne, non des phénomènes concrets, mais leur représentation intellectuelle. « La stratégie rassemble les éléments d'un jeu logique de l'intelligence et de la volonté. La guerre électronique, l'informatique, l'intelligence artificielle extrapolent actuellement cette proposition. »³⁴

De plus, elle doit être présente dans des domaines et disciplines plus nombreux qu'auparavant. On la retrouve notamment dans l'économie, sur le plan social, culturel...

La stratégie représente un savoir applicable à la vie réelle, une pensée visant à atteindre l'objet en vue tout en évitant l'idée du conflit, d'opposition, de contradiction. En outre, elle consiste à planifier des décisions, après avoir envisagé des solutions possibles pour arriver au but final. La stratégie doit s'adopter par une attitude spécifique. Celle-ci est à la fois déductive

³²Rapport national de l'enquête ALL (Adult Literacy & Lifskills Survey) – *Lire et calculer au quotidien : compétences des adultes en Suisse* / Neuchâtel : Editions Office Fédéral de la statistique, 2006, 102 pages (page 51)

³³ CHARNAY Jean-Paul – *Critique de la stratégie* / Paris : Editions de l'Herne, 1990, 324 pages (page 15)

³⁴ CHARNAY Jean-Paul – *Critique de la stratégie* / Paris : Editions de l'Herne, 1990, 324 pages (page 31)

et sélectionniste. C'est-à-dire qu'elle doit tester les différents choix afin de ne garder que le meilleur et ainsi faire preuve d'intuition pour ne pas s'égarer ou se tromper.

Enfin, la stratégie s'articule au moyen de séquences de comportements se déroulant dans un ordre chronologique et étape par étape, grâce à des procédés techniques variables selon le contexte de l'évènement pour atteindre les objectifs et les buts.

Enfin, je remarque dans cet ouvrage que pour bénéficier d'expérience en matière de stratégie, il faut pouvoir la pratiquer. C'est-à-dire pouvoir prendre le plus de décisions possible visant l'atteinte de l'objectif en question.

Afin de fournir des explications claires, j'ai inventé un exemple de situation illustrant la stratégie : Thomas, un mécanicien illettré ne veut pas avouer à ses collègues qu'il ne sait ni lire ni écrire correctement. Il va donc mettre en place une stratégie adéquate pour que ses collègues ne se doutent pas de ses difficultés et qu'il pourra utiliser fréquemment. Celle-ci sera la dissimulation. (Voir explications ci-dessous)

4.5.2 Quelques stratégies de contournement du rapport à l'écrit

Dans la vie quotidienne ou professionnelle, certains individus ont toujours travaillé en usant de stratégies leur permettant de passer « inaperçu » dans notre société. Je trouve pertinent de mettre en lumière ces techniques « de substitut » à la lecture et l'écriture afin de me rendre aussi plus attentive à ces pratiques fréquemment utilisées par une partie de la population. Dans l'ouvrage de Fragnière et Compagnon, j'ai trouvé quelques exemples de stratégies utilisées par les illettrés interrogés.

1. *La dépendance à autrui :*

La personne en situation d'illettrisme laisse son conjoint, ses parents ou encore ses amis se charger des tâches administratives telles que les factures, les calculs, les formulaires... Ces personnes ont de la chance de pouvoir compter sur leurs proches pour l'exécution de ces tâches écrites mais dans la réalité cela ne renforce pas leur indépendance. Elles ont toujours besoin de s'appuyer sur quelqu'un pour vivre « normalement ».

2. *La dissimulation :*

Il s'agit de cacher ses faiblesses du rapport à l'écrit aux personnes de son entourage en mettant en place des stratégies spécifiques propres à chacun.

Exemples :

- L'employé note les commandes téléphoniques en écrivant phonétiquement ou demande à un autre collègue de l'écrire.
- Des personnes de langue étrangère utilisent le prétexte qu'elles ne savent pas très bien la langue française pour ne pas devoir écrire.

Cette stratégie est double. « On dissimule parce qu'on a honte de soi vis-à-vis des autres, pour ne pas être rejeté ni exclu. L'intégration se fait donc au prix d'une certaine frustration et « d'une souffrance psychologique. »³⁵

3. *La mémoire :*

³⁵ FRAGNIERE Jean-Pierre, COMPAGNON Anne – *Echec scolaire et illettrisme* / Lausanne : Editions EESP, 1992, 145 pages (page 107)

Certaines personnes développent davantage leur mémoire visuelle, kinesthésique ou auditive pour se rappeler de choses sans avoir besoin de les recopier.

Exemple :

- Une dame prend le bus chaque jour au même arrêt. Pour se rappeler de son numéro de bus, elle compare le numéro à un dessin et grâce à cela, elle ne se trompe pas de bus.

4. Le savoir-faire :

Exemples :

- Pour le calcul des prix et le retour de monnaie, les illettrés arrivent à calculer de tête ou sur les doigts ou alors ne vérifient pas et font confiance au vendeur.
- Au lieu d'utiliser un annuaire téléphonique ou les pages blanches sur Internet, les gens obtiennent le renseignement désiré en téléphonant au 1811 et évitent ainsi la recherche écrite.

5. La fuite ou le refus à l'écrit :

Les personnes en situation d'illettrisme se trouvant devant leur questionnaire à remplir ou à écrire une lettre, n'hésiteront pas à refuser catégoriquement de le faire. Leurs collègues, ou amis, le feront donc pour eux par habitude ou par pitié. Pour les personnes concernées cela ne leur posent pas de problème car elle trouveront toujours une « âme charitable » pour effectuer ces choses à leur place.

Il existe certainement d'autres stratégies pas encore dévoilées par les auteurs. Néanmoins, à travers ces différentes stratégies utilisées, je peux penser qu'elles ne favorisent pas la personne à sortir de son illettrisme. Notamment à cause de l'aide d'autrui, qui au lieu de l'encourager à se diriger vers l'écrit, la met en situation de dépendance.

5. Les hypothèses de recherche

Après avoir lu divers documents me permettant de mieux comprendre la problématique de l'illettrisme, quelques hypothèses ont émergé en lien avec ma question de départ : **Quelles sont les stratégies développées par des adultes en situation d'illettrisme dans leur activité professionnelle en Valais?**

Mon enquête de terrain pourra certainement répondre à ces diverses hypothèses.

Hypothèse 1 :

Si ces employés n'étaient pas en situation d'illettrisme, ils auraient choisi un autre métier.

Sous-hypothèses :

- 1.1 Ces difficultés liées à la lecture, l'écriture et/ou au calcul ont été un obstacle pour trouver un travail de leur choix.*
- 1.2 Si des employés ne souffraient pas d'illettrisme, ils préféreraient une profession où la lecture, l'écriture et le calcul tiendraient une place plus importante dans les tâches professionnelles.*
- 1.3 Une profession où la lecture, l'écriture et le calcul tiennent une place prépondérante demande une formation plus « qualifiante » qu'ils n'ont pas.*

Ayant eu la chance d'avoir pu suivre une scolarité normale, j'ai pu choisir librement ma profession, avec le soutien de ma famille. Je me demande dans quelle mesure les personnes en situation d'illettrisme ont pu « choisir » leur métier pratiqué. Ma recherche sur le terrain tentera de répondre à cette hypothèse. Je pense aussi que la lecture, l'écriture et le calcul n'ont pas la même importance selon les métiers.

Hypothèse 2 :

Selon le profil des personnes illettrées, les moyens pour éviter le rapport à l'écrit dans leur activité professionnelle sont différents.

Sous-hypothèses :

- 2.1 Si certaines personnes illettrées utilisaient des stratégies pour éviter le rapport à l'écrit, d'autres improviseraient au cas par cas.*
- 2.2 Les personnes étant dans l'entreprise depuis longtemps demandent davantage de l'aide à leurs collègues que des personnes nouvellement engagées.*

On peut penser que certaines personnes utilisent vraiment des stratégies au sens de la définition donnée dans notre concept (moyen le plus approprié pour atteindre un but), alors que d'autres inventent des façons de faire au cas par cas (donc ce n'est plus une stratégie telle que définie auparavant).

De plus, on peut penser qu'avec le temps d'engagement, elles se gênent moins de demander de l'aide à des collègues, car elles n'ont plus à faire leur preuve du début d'un engagement. Je vérifierai ces hypothèses grâce aux entretiens sur le terrain.

Hypothèse 3 :

Sans l'utilisation de différentes stratégies, les employés présenteraient des difficultés à effectuer leur job.

Sous-hypothèses :

- 3.1 *Si les employés ne demandaient pas de l'aide à leurs collègues, ils n'arriveraient pas à réaliser leurs tâches.*
- 3.2 *Si les employés n'utilisaient pas la stratégie de la dissimulation ou de la mémoire pour éviter de lire, écrire et/ou calculer, ils ne seraient pas capables de réaliser leurs tâches.*
- 3.3 *Si les employés dissimulent leurs difficultés, c'est parce qu'ils ont honte de leur situation d'illettrisme.*

Les collègues peuvent être de grandes ressources pour ces personnes. En effet, ils leur permettent de les seconder dans les tâches écrites, pour pouvoir mener à bien leurs tâches. De plus, l'utilisation de différentes stratégies leur évitent d'écrire et lire. Certains cachent leur problématique parce qu'ils en ont certainement honte et ne tiennent pas à ce que leurs collègues soit au courant de leur illettrisme.

Hypothèse 4

Les cours de français suivis dans le cadre de l'Association Lire et Ecrire font qu'ils sont plus efficaces dans leur travail.

Grâce à mes entretiens, je vérifierai si le fait de suivre des cours de français a aidé les personnes à améliorer leurs capacités dans les fonctions écrites et ainsi effectuer toutes les tâches de leur profession.

6. La phase de recueil de données

6.1 Terrain de recherche

J'ai choisi d'axer ma recherche sur les personnes en situation d'illettrisme travaillant dans le canton du Valais et je souhaite découvrir de quelle manière elles arrivent professionnellement à se débrouiller sans l'usage de la lecture et de l'écriture. De plus, dans notre société, comme il est déjà difficile d'obtenir un emploi pour les personnes lettrées, je souhaite comprendre de quelle manière ces personnes ont pu décrocher un travail. Le résultat de mes recherches sur le terrain, me permettra de découvrir leurs besoins pour pallier à l'illettrisme ainsi que l'impact de ce phénomène sur leur vie. Patricia Casays, formatrice à l'Association Lire et Ecrire, s'est engagée à me communiquer les adresses dont j'ai besoin afin d'avancer dans mes recherches. Grâce au soutien et à l'aide de cette association, il ne me sera donc pas utile de contacter d'autres institutions. De plus, cette personne représente une grande ressource dans mon travail car elle me permet de rencontrer des personnes en situation d'illettrisme.

Voici quelques critères émis pour mon échantillon de personnes :

- Etre âgé de plus de 18 ans révolus. Je préfère axer mes choix sur des personnes adultes. En effet, je m'intéresse à découvrir leur parcours scolaire mais aussi professionnel.
- Avoir pratiqué une activité professionnelle et me permettre de découvrir les stratégies utilisées pour pallier à ses manques.
- Avoir suivi une scolarité partiellement ou totalement dans la langue française.
- Avoir suivi des cours à l'Association Lire et Ecrire. Cela me permettra de voir l'impact des cours sur leur activité professionnelle.

Afin d'élargir ma recherche, j'ai sollicité Madame Follin, responsable de la section valaisanne de l'Association Lire et Ecrire, dans le but d'étayer ma problématique. En outre, étant consciente qu'il serait difficile de rencontrer des personnes acceptant de témoigner, il m'a fallu prolonger ma période d'entretiens afin de pouvoir en rencontrer davantage. Mon échantillon final se compose de sept personnes ayant un emploi, dont deux bénéficiant de l'AI.

6.2 Méthodologie

Afin de procéder à ma récolte de données, dès le mois de novembre 2008, j'ai établi des grilles d'entretien. Cet outil m'a permis d'axer ma recherche de manière qualitative. J'ai analysé les réponses et obtenu un résultat lié à mes objectifs.

Dès le mois de mars 2009, j'ai conduit les entretiens avec des questions semi-dirigées, afin de laisser à la personne la possibilité de raconter son vécu et les difficultés rencontrées sur le lieu de travail en raison de l'illettrisme. Ces questions ont porté sur les thèmes de l'insertion professionnelle, les stratégies du contournement à l'écrit, les mesures pour pallier à l'illettrisme, tout en laissant à la personne la possibilité de s'exprimer librement. J'ai veillé à respecter mon interlocuteur afin qu'il se sente libre de parler de ses ressentis.

Dès le départ de ma recherche, j'ai choisi comme outil les entretiens, plutôt que les questionnaires, pour des raisons évidentes de compréhension pour les personnes interrogées. De plus, pour la récolte des données j'ai préféré l'option qualitative que quantitative. Je trouve plus riche de rencontrer l'individu et de m'entretenir avec lui.

Cette recherche a été constituée d'études de cas, à savoir des personnes ayant un emploi en Valais. Un avantage qui m'a permis d'analyser en profondeur les situations d'illettrisme vécues sur le plan professionnel.

Je suis restée attentive au fait que mes entretiens n'ont pas tous correspondu à mes attentes. En effet, certaines personnes n'ont pas su répondre à des questions, par manque de mémoire. De plus, les deux personnes au bénéfice de l'AI ont du se référer à leur travail d'il y a quelques années. Cela a empêché de définir précisément leurs stratégies utilisées pour contourner l'écrit.

7. L'éthique de la recherche

Pour cette thématique de l'illettrisme, j'ai repéré quelques enjeux éthiques à développer. D'abord, l'illettrisme est souvent considéré comme une honte par les personnes concernées, qui ne veulent pas en parler. J'ai d'ailleurs appréhendé certains entretiens. De plus, à aucun moment je me suis permise un quelconque jugement de valeur les concernant.

Ensuite, lors de la réalisation de mes entretiens, j'ai garanti à mes interlocuteurs la confidentialité de leurs propos et leur anonymat. Je me suis engagée à détruire les enregistrements effectués.

Puis, j'ai indiqué clairement à chacun le but de mes interviews en soulignant mon intérêt pour leur situation.

Enfin, j'ai demandé l'accord des personnes interrogées afin de publier quelques-unes de leurs déclarations dans mon travail et ce de manière anonyme.

Dans tous les cas, leur volonté de témoigner ou non de leur situation a été respectée.

8. Analyse des données

Suite aux entretiens menés entre mars et août 2009, je peux procéder à une analyse des données. En effet, ces entretiens m'ont éclairée sur les stratégies utilisées par les personnes illettrées. J'en ai par ailleurs découvert leur parcours de vie et leur quotidien face à leurs difficultés.

Durant mon analyse, je souhaite exposer des éléments saillants qui me permettent de répondre à mes hypothèses. J'ai recherché, dans mes entretiens, similitudes et différences entre les discours des personnes interrogées, pour aboutir à de nouveaux concepts liés indirectement à l'illettrisme.

Les personnes interrogées ont pour la plupart un travail. Néanmoins deux d'entre elles sont rentières de l'AI. Pour ces deux personnes, je me baserai sur leur expérience professionnelle antérieure. Le but de ma recherche est de découvrir et d'analyser les stratégies utilisées sur leur lieu de travail afin d'éviter le rapport à la lecture, l'écriture et/ou le calcul.

De plus, je m'intéresserai également à leur parcours de vie afin de distinguer les liens éventuels avec l'illettrisme.

En outre, j'ai effectué mon analyse autour d'indicateurs correspondant à leur parcours de vie ainsi qu'aux stratégies utilisées sur le lieu professionnel. Dans chacun des chapitres mentionnés ci-dessous, j'inclurai des citations typiques de personnes interrogées. J'étaierai également mon analyse avec de nouveaux concepts théoriques :

- **Scolarité**
- **Parcours professionnel**
- **Stratégies utilisées dans leur activité professionnelle**
- **Conséquence de l'illettrisme sur la vie personnelle et sociale**
- **Mesures pour pallier à l'illettrisme**

Enfin, pour répondre à mes hypothèses et pour synthétiser les éléments clés de mes entretiens, j'ai élaboré un tableau de données factuelles³⁶ pour chaque entretien effectué. Le tableau ci-dessous m'a permis de comparer les différences et similitudes entre chaque interviewé.

³⁶ Annexe

Prénom ³⁷	Age	Années de scolarité	Nationalité	Etat civil	Formation	Emploi actuel	Profession des parents
Chantal	47 ans	9 ans	Suisse	Célibataire, 2 enfants	Sans formation	Travaille en Valais pour la maison Sélecta à l'entretien des machines	Mère : sans profession père : travaillait à la Ciba
Mireille	35 ans	10 ans	Française	Célibataire	Bac en comptabilité, diplôme en art et spectacle	Indépendante dans l'immobilier en Valais et formation de Web Master en cours	Mère : laborantine père : agent de voyage
François	45 ans	9 ans	Suisse	Divorcé, 2 enfants	CFC de peintre en bâtiment	Rentier AI	Mère : employée d'usine père : inconnu
Monica	41 ans	Ne sait pas dire combien d'années	Italienne	Célibataire	Diplôme de couturière	Rentière AI	Mère : couturière père : tailleur de pierre
Lucie	43 ans	9 ans	Suisse	Mariée, 2 enfants	CFC de vendeuse, diplôme d'aide hospitalière, CFC d'infirmière assistante et diplôme d'infirmière niveau 1	Infirmière dans une maison de retraite, dans le canton de Vaud	Mère : épouse au foyer père : employé agricole
Denis	32 ans	9 ans	Suisse	Célibataire	CFC de boulanger ; CFC de pâtissier-confiseur	Responsable d'une boulangerie en Valais	Mère : Responsable de vente père : cuisinier
Charles	40 ans	10 ans	Libanaise et Suisse	Marié, 2 enfants	Diplôme de l'école hôtelière, CFC de cafetier-restaurateur	Gérant d'un café en Valais	Mère et père : agriculteurs

³⁷ Prénoms fictifs

8.1 Scolarité

L'apprentissage fondamental de la vie, après le milieu familial, est celui de l'école. Tout le monde a déjà entendu cette phrase : « Si tu travailles bien à l'école tu auras un super travail ». L'école peut être source des premières difficultés dans la vie d'un enfant. Nous avons donc commencé l'entretien par des questions concernant leur parcours scolaire et notamment leurs difficultés liées à l'illettrisme. Voici comment les personnes illettrées interrogées ont vécu ce passage.

Description des données

Déroulement de la scolarité

Tout d'abord, toutes les personnes ont effectué leur scolarité intégrale sauf l'une d'entre elle. Celle-ci m'a confié avoir beaucoup déménagé durant son enfance et n'avoir pas pu achever sa scolarité. Deux personnes ont suivi une partie de leur scolarité en école spécialisée. Deux personnes n'ont jamais redoublé, mais auraient aimé le faire afin de revoir la matière scolaire non acquise.

Aussi, le point commun entre les personnes interrogées est d'avoir assez mal vécu leur période scolaire. Comme le mentionne Lucie : « *Je me sentais par moment frustrée car je donnais beaucoup d'énergie et j'avais peu de résultat surtout dans les branches principales. J'ai vécu pas mal en retrait par rapport aux autres.* » Une minorité d'entre elles a apprécié aller à l'école : elles étaient des élèves studieuses et aimaient les autres branches que le français.

Difficultés rencontrées

De plus, selon les dires des personnes, les principales difficultés rencontrées à l'école se situaient au niveau de l'écriture. Toutes les personnes interrogées ont eu de la difficulté avec l'orthographe et les règles de grammaire. Les difficultés en mathématique et en lecture sont moins prononcées. On retrouve quatre personnes disant avoir eu des problèmes en lecture. Certaines avaient de la peine à comprendre le sens des mots et des phrases ; d'autres à appliquer la bonne ponctuation et une personne confondait les mots entre la langue italienne et française. Seule une minorité des personnes interrogées éprouvait de la difficulté avec les mathématiques et plus précisément, les raisonnements de problèmes, divisions, soustractions et multiplications.

En plus des difficultés d'écriture et de calcul, la majorité des personnes avoue avoir été frustrée du manque d'attention des professeurs. Elles disent avoir été souvent mises de côté et avoir été la cible des moqueries de leurs camarades. Mireille en garde le douloureux souvenir : « *Les profs faisaient exprès de m'envoyer au tableau pour rigoler de moi. Les gens qui critiquent c'est horrible. J'ai suivi toujours des cours d'orthophonie, à côté, pour avoir le même niveau par rapport aux autres.* »

Cependant, pour Denis qui a suivi 3 ans de scolarité en classe spécialisée, les professeurs l'ont soutenu et aidé à comprendre ses difficultés. Denis a peu subi les moqueries de ses camarades car il a pu rattraper son retard et poursuivre la deuxième partie de sa scolarité dans un cycle d'orientation ordinaire.

Par ailleurs, durant la scolarité, cinq personnes s'accordent à dire avoir suivi des cours en dehors des heures d'école pour diminuer leurs lacunes. Les cours suivis étaient des cours par correspondance, des cours du soir ou encore des cours avec des logopédistes. Néanmoins, tous affirment avoir rapidement oublié les apprentissages effectués dus au manque d'application quotidienne.

Finalement, il est intéressant d'énumérer les causes de leurs difficultés. Pour trois d'entre elles, la dyslexie et le manque d'attention des professeurs à leur égard furent des facteurs de causalité. Une autre personne pense que son enfance difficile et l'absence de son père ont engendré de graves difficultés à l'apprentissage. Trois autres personnes confondaient le français avec leur langue maternelle.

Pour conclure, la souffrance ressentie durant leur scolarité est toujours d'actualité. Je peux en déduire qu'il reste pour certaines d'entre elles une part de frustration, d'échec, d'exclusion et de manque d'estime de soi. Ces personnes ont subi dès leur plus jeune âge de la souffrance et de l'injustice face à un système scolaire exigeant et poursuivent leur vie avec ce sentiment de handicap qu'est l'illettrisme.

Analyse des données

Pour la grande majorité des personnes interviewées, l'école est synonyme de traumatisme. En effet, les rejets de leur camarades et leurs moqueries, ont été une grave source de difficulté durant leur scolarité. Les professeurs les ont tenus à l'écart du reste de la classe et leur enseignement n'a pas été adapté à ces personnes. Le manque d'attention et de considération a favorisé l'échec scolaire allant jusqu'à l'exclusion.

Il est clair que de nombreuses causes peuvent expliquer l'illettrisme³⁸. Les enfants ne débutent pas leur apprentissage de l'écrit avec la même égalité. Bentolila parle, dans son ouvrage, de **conditions pour une entrée réussie dans le monde de l'écrit**. « Certains ont eu la chance de rencontrer tout au long de leur parcours préscolaire des médiateurs bienveillants, attentifs et éclairés qui leur ont progressivement permis de comprendre à quoi servait le langage et quels étaient les principes essentiels de son fonctionnement ; d'autres, moins heureux, n'ont avec la langue aucune distance, aucune idée claire des éléments qui la composent et des règles qui l'organisent. C'est là que se révèlent les plus importantes inégalités à l'entrée en maternelle. »³⁹

Ainsi dans ma recherche, plusieurs personnes se sont battues pour affronter leurs lacunes durant leur scolarité. En effet, elles ne voulaient pas demeurer exclues du système scolaire. Elles souhaitaient avoir une garantie de pouvoir démarrer au plus vite un apprentissage. Leurs parents les ont encouragées à prendre des cours particuliers en dehors des heures de classe afin d'avoir une chance de démarrer au mieux leur futur professionnel et de paraître comme un élève « normal ».

Contrairement à la théorie citée sur l'environnement familial comme cause à l'illettrisme, je remarque que les personnes interrogées ont quasiment toutes **bénéficié d'un soutien de leur famille**. J'ignore si les membres de leur famille étaient également illettrés, mais il est évident qu'ils ont incité leurs enfants à suivre des cours de soutien. Néanmoins, les parents ont peut-

³⁸ Se référer au chapitre 2.4.2 : causes de l'illettrisme

³⁹ BENTOLILA Alain – *De l'illettrisme en général et de l'école en particulier* / Paris : Editions Plon, 1996, 217 pages (page 129)

être été informés tardivement par les professeurs des difficultés de leurs enfants. Se sentant alors coupables de leurs lacunes, ils leur ont offert des cours d'appui.

Pour faire le lien avec mes propos, Bentolila affirme que : « Seul le constat d'une déficience grave provoque la convocation des parents pour une entrevue d'alarme, où l'on conseillera de recourir au soutien d'un(e) orthophoniste ou d'un(e) psychothérapeute(...) Il faut reconnaître aux parents que plus le parcours d'apprentissage apparaît opaque aux parents, plus grande est leur suspicion, plus intense leur émotion au moindre signe de difficulté, plus tentante la mise en cause globale de l'école. »⁴⁰

Aujourd'hui, le système scolaire se doit de former des élèves ayant un bagage linguistique suffisant pour démarrer une formation. Toutefois, il est utopique de penser qu'il leur soit permis d'exercer à tous allégrement une activité professionnelle. En outre, le système scolaire devrait pouvoir intégrer un soutien plus présent des professeurs pour leurs élèves et ainsi gommer ou atténuer les difficultés rencontrées avant l'entrée en classe enfantine. Des relations ponctuelles entre parents et professeurs permettraient de cibler au mieux les lacunes et besoins de l'enfant.

Toutefois, selon Fragnière et Compagnon : « **La réussite de tous, une utopie moderne !** Malgré des moyens importants engagés dans la lutte contre l'illettrisme, aucun système scolaire connu ne fonctionne sans échec (...) Tout se passe comme si l'on attendait dorénavant à ce que, mis à part quelques cas pathologies, tous les enfants puissent réussir à l'école au moins au niveau élémentaire. Une hypothèse volontariste ou une utopie scolaire qui depuis plusieurs décennies, est à la base des politiques éducatives de nos pays industrialisés qui ont tous cherché les moyens d'élever les taux de réussite du projet scolaire. »⁴¹

C'est-à-dire que malgré les moyens déployés, il y aura toujours des échecs. Je reviendrai plus loin dans ma recherche sur des mesures mises en place pour ces échecs scolaires.

Pour conclure, les personnes illettrées interrogées ont ressenti leurs difficultés et échecs scolaires également dès le début de leur parcours professionnel. Leur but était de terminer au plus vite l'école afin d'entrer dans le monde professionnel. Ce premier emploi leur permettrait enfin de débiter une nouvelle vie, laissant derrière eux honte et moqueries du passé.

8.2 Parcours professionnel

Mes questions concernaient leur formation professionnelle, leur relation à l'employeur et la manière dont elles ont trouvé leur emploi.

Dans mon échantillon de personnes interrogées, je relève que chacune a effectué un parcours professionnel différent, parsemé d'embûches et de réussite. Volonté a toujours été leur devise !

⁴⁰ BENTOLILA Alain – *De l'illettrisme en général et de l'école en particulier* / Paris : Editions Plon, 1996, 217 pages (page 184)

⁴¹ FRAGNIERE Jean-Pierre et COMPAGNON Anne – *Echec scolaire et illettrisme* / Lausanne : Editions EESP, 1992, 145 pages (page 52 et 53)

Description des données

Formation professionnelle

Les personnes illettrées avaient hâte de quitter l'école pour s'adonner à une activité professionnelle. Une personne interrogée n'a pas effectué de formation professionnelle. Il y a quelques années, les exigences professionnelles étaient moins élevées. De la motivation et une envie de travailler permettaient de décrocher un emploi assez facilement.

De plus, à l'âge d'entrer dans le monde du travail, plus d'une personne interrogée éprouvaient du stress face à une formation professionnelle ou à un emploi. Elles ne se faisaient pas d'illusion sur les débouchés possibles, comme le mentionne Charles : « *C'est sûr que ceux qui ont de la difficulté en français peuvent pas avoir de hauts postes dans l'administration. Ça limite déjà dans quel domaine on peut aller.* »

La majorité des personnes a davantage de capacités manuelles qu'intellectuelles. Ce peut être la raison de leur faible réussite à l'école. Il va s'en dire qu'elles ont choisi pour la plupart une formation de type CFC. Néanmoins une personne a poursuivi des études pour obtenir un diplôme en comptabilité ainsi qu'en art et spectacle. Il est donc logique de s'orienter vers une profession où les compétences manuelles sont reconnues. Leur formation a pu être menée à bien malgré les cours théoriques

Les personnes interrogées m'ont dit avoir réussi à les suivre, car elles comptaient sur les branches « techniques » pour améliorer leur moyenne en français. Aucune difficulté particulière n'est ressortie de leur propos. Peut-être ne voulaient-elles pas m'en parler ?

En outre, je suis convaincue, d'après mes lectures, qu'il est plus difficile aujourd'hui d'effectuer une formation de type CFC qu'auparavant. En effet, le niveau a augmenté et il est plus délicat de se faire engager par un employeur en tant qu'illettré vu la quantité de tests à passer avant l'engagement. Je reviendrai sur cet aspect dans le point « analyse des données ». Plusieurs d'entre elles, ont également effectué une deuxième voire une troisième formation afin d'améliorer leurs connaissances professionnelles.

De plus, la chance joue un rôle important. Chantal n'a pas suivi de formation car elle voulait tout de suite travailler. Elle a réussi à décrocher un emploi dans une entreprise de menuiserie pour laquelle elle a travaillé pendant 10 ans. Aujourd'hui, elle travaille pour la maison Sélecta : « *Vais dans les usines : je remplis, nettoie et là j'ai pas besoin d'écrire donc ça va.* », me dit-elle.

Emploi actuel

Après avoir achevé leur formation professionnelle, les personnes interrogées ont rapidement cherché un emploi. Certaines personnes ont chômé quelques mois avant un engagement. D'autres ont eu des opportunités qui leur ont permis de travailler directement après avoir terminé leur formation. Deux personnes ont travaillé quelques temps mais sont actuellement au bénéfice de l'AI, en raison de problèmes de dos et de toxicomanie. L'illettrisme n'est donc pas la cause directe de ces arrêts professionnels. Les cinq autres personnes ont un emploi actuellement, dont deux d'entre elles sont indépendantes. Les professions sont assez diversifiées. Leur point commun est de faire appel à des compétences plus manuelles

qu'intellectuelles : nettoyeuse de machine, indépendante dans l'immobilier, infirmière, gérant d'une boulangerie, gérant d'un café.

Ensuite, durant mes entretiens, j'ai désiré connaître la relation entre l'employeur et l'employé illettré. L'employé a-t-il fait part de ses difficultés à son patron lors de son engagement ?

Seules deux personnes ont informé leur responsable de leur difficultés afin d'être déchargées de ce poids. Elles se sentent davantage honnêtes envers lui. Denis affirme : *« J'ai dit la vérité en disant que j'avais des lacunes par rapport à l'écrit et que je maîtrisais pas à 100 % l'écriture. Mon responsable m'a pas cru sur le moment. Mais il m'a toujours dit que l'écrit c'était pas ce qu'on me demandait et que la base de ce métier, c'était les chiffres. Il me disait qu'on avait tous des difficultés dans certaines choses et qu'aujourd'hui, on a des moyens qui nous permettent de nous débrouiller comme des secrétaires. »*

Les autres personnes ont caché leurs difficultés à leur patron car elles ne voyait pas l'intérêt de le dire et en ont certainement honte. Les personnes interviewées avouent que même si leur sentiment de honte est toujours présent, il a diminué au fil des ans. En effet, les personnes illettrées ont appris à vivre avec leurs difficultés et réussissent pour la plupart à s'accepter.

En dehors des deux personnes au bénéfice de l'AI, toutes sont épanouies et satisfaites de leur travail actuel. Néanmoins, si elles n'avaient pas présenté des difficultés en lecture, écriture, et/ou calcul, elles auraient choisi un métier où l'écrit tient une place prépondérante : vétérinaire, avocat, informaticien, professeur. Elles n'auraient pas hésité à se lancer dans des études si leurs facultés écrites le leur permettaient. Cependant, deux personnes n'auraient pas choisi une profession incluant plus de tâches écrites, car l'une effectue déjà le métier de ses rêves, à savoir infirmière et l'autre aurait choisit le métier d'ébéniste.

Analyse des données

Tout d'abord, j'ai été étonnée d'entendre que les personnes illettrées, malgré leur sentiment d'handicap, sont motivées et ont eu le désir d'apprendre davantage et de poursuivre une seconde formation professionnelle. J'en déduis qu'elles ont voulu prendre leur revanche sur leur scolarité défailante. Aller au bout de leur rêve et se convaincre qu'elles sont capables de réussir dans la vie tels sont les mots d'ordre pour la majorité de ces personnes.

Ensuite, comme je l'ai mentionné précédemment, les jeunes présentent davantage de difficultés à trouver une place d'apprentissage. Cela s'explique en raison des exigences liées aux tests d'entreprises qui ne cessent d'augmenter. Les meilleurs élèves auront donc davantage de chance pour débiter un apprentissage. Les jeunes illettrés d'aujourd'hui sont donc confrontés à une réalité professionnelle différente des années précédentes.

Selon un dossier constitué par la CSIAS ⁴², il manquerait de nombreuses places d'apprentissage. En Valais, il existe 20% des entreprises qui formeraient des apprentis. C'est un taux nettement supérieur à d'autres cantons tels GE, VD, TI, etc. « Les raisons qui démotivent les employeurs à former des apprentis sont multiples : il peut s'agir d'une restructuration de leur entreprise diminuant le nombre de maîtres d'apprentissage ou la charge financière et administrative qui en découlent. De plus, certains employeurs redoutent la charge psychosociale qui peut être présente selon la situation personnelle du jeune. »⁴³

⁴² CSIAS, *Manque de formation et chômage adultes*, Berne, janvier 2007, (page 2)

La Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale (CSIAS) est une association professionnelle qui défend la cause de l'aide sociale.

⁴³ TATTINI Véronique - *Concepts de base sur l'exclusion, Module OASIS 2007-2008*, septembre 2008 (page 6)

Par ailleurs, Stercq évoque dans son ouvrage que les analphabètes en formation sont en **recherche de statut et d'identité**. Elle mentionne les propos de PATRY qui estime que : « la conséquence la plus grave de l'analphabétisme, son effet le plus apparent, se situe au niveau de l'identité : l'identification ayant pris le pas sur l'identité. Identification à une image, à un statut, à un style de vie, à un état infériorisé. Identification confirmée, renforcée par des personnes significatives, de telle sorte que le fonctionnement lors des interactions quotidiennes avec l'environnement a été profondément perturbé. »⁴⁴.

Cette citation peut correspondre également aux personnes en situation d'illettrisme, car elles se battent malgré les souffrances du passé pour être respectées et acceptées en tant que travailleur.

En outre, plus le jeune a la possibilité de se former professionnellement, meilleures sont ses chances d'obtenir un emploi de qualité et de lui permettre de s'intégrer dans la société. Malheureusement, les jeunes sont fréquemment destinés à effectuer des emplois précaires ou sont au chômage. **Le manque d'expérience ne leur permet souvent pas d'atteindre le job de leur rêve**. Couder et Lecuit ajoutent « les sous-prolétaires sont embauchés le plus souvent dans des industries en perte de vitesse, là où les conditions de travail sont les plus dures et l'insécurité maximale. Ils y font les tâches dont les autres travailleurs ne veulent pas, à cause de leur dureté ou de leur caractère humiliant, salissant, dangereux ou précaire. »⁴⁵

Enfin, mes données me confirment que si une personne en situation d'illettrisme ne constitue pas un obstacle pour trouver un emploi, une personne à l'AI éprouvera beaucoup plus de peine à décrocher un emploi. Les deux personnes interrogées avaient un emploi avant d'être rentières AI. En effet, l'une était peintre en bâtiment et l'autre couturière. Malheureusement, la réinsertion professionnelle est encore plus difficile pour une personne illettrée. En effet, elle doit pouvoir décrocher un emploi, où l'écrit, la lecture et le calcul n'occupent pas une place prépondérante. Quels sont les types d'emplois garantis à ces gens ? Un emploi stable aux conditions de travail favorisant l'épanouissement ? Un emploi disqualifiant ?

Pour conclure, ces personnes ont trouvé un travail qui leur a permis de gagner de la confiance en elles. Celles-ci m'ont témoigné à quel point elles sont satisfaites de leur emploi. Je relève que l'emploi est considéré comme une mine d'or pour ces personnes. Elles ont été si souvent restreintes quant à leurs capacités professionnelles.

8.3 Stratégies utilisées dans leur activité professionnelle

Chaque profession comporte des tâches écrites telles que rédaction de lettres, rapports et mails. Ces tâches occupent qu'une petite partie de leur travail, sinon elles n'auraient pu décrocher ce job. Mais les personnes interrogées présentent quelques difficultés à les exécuter. Certaines personnes en situation d'illettrisme travaillent en évitant de lire, écrire, et/ou calculer. Pour ce faire, elles usent de différentes stratégies (précédemment présentées) pour garder leur emploi et paraître un employé ordinaire. Certaines personnes jouent la carte de la franchise et de l'honnêteté et d'autres celle de la dissimulation.

⁴⁴ STERCQ Catherine – *Alphabétisation et insertion socio-professionnelle* / Bruxelles : De Boeck, 1994, 141 pages (pages 56-57) citation tirée de J. Patry, *l'évolution de la conscience de soi chez des personnes analphabètes*, ministère de l'éducation, Québec, 1988

⁴⁵ COUDER Bruno, LECUIT Jean – *Maintenant lire n'est plus un problème pour moi, du refus de l'illettrisme au métier : le défi quart-monde* / Paris : Editions Science et service, 1983 (page 36)

Description des données

Rapport aux tâches écrites dans leur profession

Toutes les personnes questionnées présentent des difficultés en écriture. Dans leur profession, elles doivent rédiger des rapports de travail, des mails, des lettres de commandes de matériel, des remises de services et répondre à des réclamations.

Aux difficultés d'écriture s'ajoutent celles de la lecture. En effet, trois personnes ne comprennent pas toujours le sens de la lecture au travail. Elles ne savent pas de quelle manière prononcer un mot ou alors bloquent sur le sens de la phrase.

Enfin, deux personnes peinent à calculer dans leur activité professionnelle, comme Monica: « *Pour calculer, je prends la machine à calculer car sinon j'arrive pas. Je sais pas si c'est 100 ou 1 million. Pour rendre la monnaie c'est aussi « la cata ». Je donne un grand billet comme ça j'ai pas besoin de compter. Les gens qui sont à la caisse vous regardent de travers si vous faites long. »*

Plusieurs personnes m'ont avoué avoir fait de nombreux progrès. Elles osent davantage écrire qu'au début de leur carrière professionnelle. J'ai découvert également que trois personnes sont particulièrement perfectionnistes. Elles font tout pour qu'il n'y ait pas de faute d'orthographe dans leur phrase. Elles font souvent corriger les lettres et rapports à leur conjoint pour être certaines qu'il n'y ait pas d'erreur. Comme le dit Charles : « *Si on doit répondre à quelqu'un on doit pas faire beaucoup d'erreurs. Automatiquement, même si ce qu'on veut dire est juste et valable, la personne qui reçoit la lettre va garder en mémoire que les erreurs. »*

Toutefois, le manque de confiance en soi a été exprimé plus d'une fois, lors de mes entretiens. Deux personnes ne se sentent pas sûres d'elles au travail et n'arrivent pas à se débrouiller sans une aide. Elles doutent de leurs capacités, redoutent de se tromper et appréhendent les tâches écrites, malgré les stratégies mises au point. Comme le dit Lucie en parlant de son métier d'infirmière : « *C'était très difficile pour moi. J'avais de la peine à avoir la réponse et à arriver au bout de la démarche, je n'étais jamais sûre de la dose. »*

Types de stratégies

Pour remplir leur fonction professionnelle, ces personnes ont développé diverses stratégies. Il ressort de mes entretiens que les personnes utilisent différentes stratégies en fonction des situations.

Premièrement, six personnes sont dépendantes de leur entourage, composé essentiellement de conjoint, enfants et parents. « *C'est la solution la plus rapide et la plus simple* » me disent-elles.

Deuxièmement, Trois personnes dissimulent leurs difficultés à leurs collègues et amis. Il est évident que quelques membres de leur famille soient au courant, mais elles ne veulent absolument pas divulguer leur illettrisme au-delà. C'est le cas de Denis qui, lui, fait appel à son amie et à sa mère exclusivement pour les corrections de ses rapports professionnels. Il ajoute : « *Pour moi c'est désagréable d'assumer ce problème car je suis de langue maternelle française et que ce n'est pas normal que je maîtrise pas ça. Il y a un côté de honte et de gêne et on veut surtout pas que ça se voit. »*

Troisièmement, une minorité de personnes interviewées utilisent leur mémoire, ainsi que la fuite. Cela leur permet de remettre à plus tard une tâche écrite. Sur le moment, elles n'auront pas la nécessité de devoir l'effectuer, puisqu'elles ont su convaincre leur interlocuteur par une phrase telle que « je n'ai pas le temps maintenant, il y a des choses plus urgentes à faire. »

Pour éviter de lire, écrire et/ou calculer, deux personnes de mon échantillon m'ont confié un exemple d'astuces pour éviter d'apparaître comme quelqu'un ne sachant pas écrire et/ou lire aux yeux des autres.

Lucie : « *Par exemple, lorsque l'on reçoit les PV, je peux pas les lire entre deux portes, alors je les photocopie et je les prends à la maison pour les lire tranquillement.* »

Denis : « *Si je sais que je dois écrire instantanément devant une personne, je vais trouver une parade, une excuse. Par exemple, lorsqu'un client veut commander un gâteau et que je dois prendre moi la commande, je vais plutôt abrégé les mots ou écrire de manière illisible pour pas que mes collègues arrivent à me lire.* »

Charles, quant à lui, n'évite plus d'écrire devant les gens depuis, quelque années. Il se lance « coûte que coûte » et dit : « *Avant, il y avait la crainte d'écrire devant les gens. Des fois, ça sort bien comme j'écris. Mais des fois de savoir marquer le point, la virgule, c'est pas toujours facile mais les gens, ils nous comprennent quand même.* »

Quatrièmement, le savoir-faire est une stratégie utilisée par plusieurs personnes. En effet, Charles avoue se servir de sa facilité de communication pour effectuer ses commandes par téléphone plutôt que par écrit. Lucie délègue quelques tâches à ses collègues pour éviter de les exécuter elle-même.

Enfin, trois personnes utilisent fréquemment des correcteurs personnels tels que Internet, le dictionnaire, la calculatrice, les cours de l'Association Lire et écrire, le Bécherel, etc. L'outil Internet est d'une grande utilité. Il leur permet, entre autre, de trouver des lettres types déjà rédigées et de corriger leur vocabulaire

Analyse des données

Lorsque j'ai abordé le thème des stratégies utilisées pour éviter le rapport à l'écrit, les personnes interviewées avaient des difficultés à comprendre mes questions. En effet, comme les stratégies font partie intégrante de leur quotidien, certaines personnes n'ont pas toujours conscience de leur usage.

Puisqu'elles usent de stratégies au quotidien, elles ont appris à vivre avec et sont dotées d'une malice leur permettant de travailler et vivre comme une personne lettrée.

En effet, les personnes illettrées usent de **stratégies pour paraître comme tout le monde**. Dans son ouvrage Charnay affirme que : « La stratégie est donc effort pour entrevoir un peu plus tôt que l'autre ce qui adviendra ou non, afin de s'adapter à l'étrange et d'englober, si faire se peut, le système de pensées de l'adversaire. Rationnellement menée pour parvenir à des fins qu'elle n'établit pas en principe, mais sur lesquelles elle réagit, (...), elle projette dans

l'avenir une action pour accommoder à sa volonté autrui - être aimé - classe sociale - conception de soi. »⁴⁶

La stratégie tend à aboutir à une intégration sociale, professionnelle, et personnelle de la personne en situation d'illettrisme. Cependant, ces stratégies ne sont pas forcément considérées comme telles par les personnes en situation d'illettrisme mais plus comme des astuces, des trucs inventés sur le moment pour éviter d'écrire.

Pour mettre au point leurs stratégies, les personnes illettrées ont besoin de ressources personnelles ou externes. J'ai remarqué que deux tendances émergent de mes entretiens. En effet, une partie des personnes interrogées a le désir de se débrouiller seule, d'apprendre par elle-même, de repousser ses limites, en puisant dans les ressources des correcteurs d'orthographe. Elle bannit l'aide humaine afin d'éviter d'être jugée par ses proches.

La deuxième tendance révèle que l'autre partie des personnes compte énormément sur le savoir d'autrui. Elles préféreront demander de l'aide à leur entourage, pour des raisons de rapidité et de simplicité de recherche.

De ce fait, selon Fragnière, il existerait **deux attitudes par rapport aux savoirs** :

La première estime que les personnes en situation d'illettrisme ne ressentent pas la nécessité de savoir bien lire et écrire pour vivre correctement. Elles sont peu confrontées à l'écrit dans leur quotidien et leurs lacunes ne les gênent pas beaucoup.

La seconde attitude, quant à elle, renvoie à une autre vision de l'illettrisme. Ces personnes luttent pour ne pas paraître différentes des autres. Ces personnes sont caractérisées comme « Illisible » parce qu'elle ne peuvent pas être identifiées en tant qu'illettrées car elles cachent leur vraie identité.

Je peux déduire de mes entretiens qu'un paradoxe existe. Certaines personnes se considèrent perfectionnistes. En effet, la souffrance du passé reste omniprésente et elles veulent à tout prix cacher ce sentiment perpétuel de se voir comme une personne en situation de handicap. Elles n'hésiteront donc pas à consacrer deux fois plus de temps qu'une personne lettrée à rédiger une lettre. D'autres au contraire, éprouvent peu de motivation à dépasser leur sentiment de handicap. Elles ont malgré tout essayé de combattre leur difficulté, mais elles s'essoufflent rapidement, préférant une béquille humaine pour les aider à effectuer leurs tâches.

Hormis le fait d'être un perfectionniste, leurs stratégies varient en fonction de leur personnalité et de leur caractère. En effet, une personne introvertie aura tendance à cacher ses difficultés à son entourage et à user davantage de correcteurs d'orthographe. Contrairement à une personne extravertie qui, elle, avouera ses difficultés à son entourage et assumera ses difficultés.

Enfin, malgré les stratégies utilisées, les personnes illettrées ont pour la plupart un réel manque de confiance en elles. Ce paragraphe m'amène à aborder le thème de la **confiance en soi**. Qu'importe les stratégies utilisées par la personne illettrée, je peux affirmer que les personnes de mon échantillon manquent de confiance en elles.

46 CHARNAY Jean-Paul – *Critique de la stratégie* / Paris : Editions de l'Herne, 1990, 324 pages (pages 80 et 81)

Selon l'ouvrage de Saint-Paul et Larabi : « La confiance en soi, c'est se sentir capable de faire face à la plupart des circonstances de la vie. Nous devons aussi faire la différence entre les situations auxquelles nous pouvons raisonnablement nous confronter et celles qui ne sont pas du domaine de nos compétences. »⁴⁷

C'est-à-dire que si ces personnes en situation d'illettrisme ne sont pas compétentes dans le domaine de l'écriture, la lecture et le calcul, elles auront le choix entre apprendre ou éviter le rapport à l'écrit. Cependant, une personne qui a confiance en elle souhaitera affronter cette situation de handicap et faire de son mieux pour la surmonter.

8.4 Conséquences de l'illettrisme sur la vie personnelle et sociale

Dans ce chapitre, je mets en lumière les conséquences de l'illettrisme dans la vie quotidienne des personnes illettrées interrogées. Je m'intéresse à leur estime personnelle, à leurs relations avec l'entourage et à leur sentiment d'intégration dans la société.

Description des données

Communication avec autrui et l'environnement

L'illettrisme a de nombreuses conséquences sur le quotidien des personnes de mon échantillon. D'abord, trois personnes, sont freinées dans leurs actions quotidiennes car le manque de confiance en elle les empêche d'écrire. Que ce soit des cartes postales, des lettres de résiliation, ou encore « chater » sur Internet, elles éviteront tout rapport à l'écrit et laisseront un membre de leur entourage exécuter à leur place leur envie ou alors développeront une frustration si personne ne peut le faire pour elles.

D'autres, ont besoin de plus de temps pour réfléchir et se sentent mises à l'écart dans certaines conversations car elles ne comprennent pas forcément les sujets abordés. D'autres encore, ont dû passer plusieurs fois la théorie de leur permis de conduire. Monica, quant à elle, ne sait pas lire les horaires des bus et doit toujours demander à un passant pour l'aider à acheter son ticket de train avec le distributeur.

Relation avec l'entourage familial

Les relations avec leur entourage ont fait émerger deux grandes tendances. En effet, la moitié des interrogés ne cache pas leurs difficultés à leur entourage. Certains proches sont étonnés de leurs situations et les soutiennent dans leur combat. Mais d'autres sont d'éternels juges et portent un regard d'incompréhension, malgré de franches divulgations de leur situation d'illettrisme. Chantal m'a dit avoir informé son entourage car cela est un moyen de protection pour elle. Elle ajoute : « *Parce que si je donne une lettre et qu'il y a plein de fautes et que je leur dis pas, je serais peut-être moins bien vue que si je préviens avant. C'est simplement pour me protéger, de ce qu'ils vont dire, des critiques.* »

L'autre moitié des personnes interrogées me dit cacher leurs difficultés à leur entourage. Seuls quelques membres de la famille et/ou amis connaissent leur situation. Elles ne veulent pas

⁴⁷ LARABI Christiane et SAINT-PAUL Josiane – *50 bonnes façons de renforcer estime et confiance en soi* Paris : InterEditions, 2008, 209 pages (page 71)

divulguer leurs difficultés car elles en ont souffert durant leur enfance. Mireille avoue avoir supporté beaucoup de reproches de son mari, et cela l'a fait souffrir. Elle ajoute : « *Quelqu'un qui connaît, c'est celui qui sait donner et non pas reprocher, mais partager.* »

Estime de soi

Je relève que les personnes de mon échantillon ont pour la plupart beaucoup souffert durant leur enfance et ont subi des moqueries et reproches de leurs camarades. Elles en gardent une cicatrice à vie. Il est donc logique que leur estime personnelle soit touchée.

Même si leur sentiment de honte face à leur illettrisme reste omniprésent, la majorité des personnes ont une estime d'elles-mêmes davantage positive actuellement qu'auparavant. Elles ont appris à vivre avec leurs lacunes et ont en fait une force de caractère. Elles s'aperçoivent qu'avec l'envie on peut réussir dans la vie.

Les 2 personnes étant à l'AI m'ont confié avoir une estime d'elles assez mauvaise. Elles se mettent d'ailleurs beaucoup en retrait lorsqu'elles sont avec des amis. Il est évident que leur situation actuelle ne facilite pas les choses contrairement aux autres personnes ayant un travail. François relève : « *C'est des fois culpabilisant et c'est une souffrance, parce qu'on ne peut pas faire ce qu'on veut. Si moi je voudrais refaire un job, ben ça serait pas évident et pour plein de choses, c'est pas évident.* »

Sentiment d'intégration

Toutes les personnes de mon échantillon se sentent incluses dans la société pour des raisons diverses. L'illettrisme ne leur empêche pas de se sentir reconnues. Les raisons ci-dessous leur font approuver leur intégration dans la société :

- Avoir un travail
- Avoir des amis
- Avoir de bons contacts avec les gens du village
- Etre connu et reconnu dans son village
- Avoir un poste à responsabilités et devoir gérer du personnel
- Faire partie de clubs, sociétés, associations régionales.

Analyse des données

Dans ce chapitre, je peux relever des sentiments de honte et de culpabilité comme conséquence à l'illettrisme. Il est vrai que certaines personnes interviewées ont parlé de leur handicap à peu de personnes de leur entourage pour ne pas être considérées comme nulles ou ratées. Il n'est pas rare d'observer que les personnes interrogées ont tendance à sous-estimer les conséquences de leur handicap. Soit, elles banalisent leur situation en disant qu'elles ont fait beaucoup de progrès et que ce n'est pas si grave, soit elles ne participent pas à des activités sociales afin d'éviter que l'on découvre leur handicap. Les personnes illettrées sont souvent fières de leur parcours de vie. Elles accentuent souvent leurs efforts et progrès, mais

dissimulent la réalité de leur illettrisme. Elles sont conscientes des échecs rencontrés et affirment leur sentiment de honte omniprésent.

Cependant, il ne serait pas étonnant que ces personnes accentuent leur relation à autrui pour masquer l'illettrisme. J'ai remarqué à plusieurs reprises que les gens interviewés reconnaissent avoir beaucoup d'amis. Leur relation à l'autre fonctionne comme tous les gens ordinaires. Elle peut malgré tout masquer le sentiment d'être handicapé.

Aussi, lorsque que je leur ai posé la question : « Vous sentez-vous inclus dans la société ? » Tous m'ont répondu par l'affirmative. J'ai cependant ressenti que cette réponse pouvait cacher la réalité. Il ne serait pas étonnant de découvrir que certaines personnes m'auraient menties pour se protéger. Auraient-elles répondu en utilisant une autre stratégie de contournement à leur handicap ?

Par ailleurs, ces personnes arborent fréquemment une estime d'elle négative. Elles ont traîné toute leur vie des souffrances. Il n'est donc pas évident d'afficher un bien-être quotidien.

Selon Saint Paul et Larabi, il faut faire la différence entre identité et comportements. « Pour avoir une bonne **estime de soi**, il est nécessaire de s'accepter. Notre estime de soi dépend de ce que nous pensons à propos de nous-mêmes, c'est un jugement de valeurs (...). Pour nous aimer sans culpabilité et entretenir notre estime de soi, il est nécessaire de faire la différence entre qui nous sommes et nos comportements. »⁴⁸

En effet, ce n'est pas en se dévalorisant que ces personnes pourront s'améliorer. En revanche, elles pourront faire la différence entre qui elles sont et leurs comportements pouvant s'améliorer. Elles pourront apprendre à pallier à leurs difficultés tout en continuant de s'aimer telles qu'elles sont.

Cependant, l'estime de soi peut être meilleure si la personne en situation d'illettrisme a un travail. Selon les propos des personnes interrogées, le travail les aurait aidé à améliorer leur estime d'elles au fil des ans. Je relève donc que **l'intégration par le travail favorise l'estime de soi**.

Selon Castra, le travail est considéré dans notre société comme un mode d'intégration important. Selon diverses études telles Stoetzel (1983), Riffaut (1994), Brechon (2000) le travail serait une valeur centrale, se situant après la famille, mais avant les amis ou les loisirs. Riffaut ajoute : « Le travail est une valeur très forte, intimement liée à l'image de soi (...) Obtenir des responsabilités, avoir le sentiment de réussir quelque chose, pouvoir bien employer ses capacités, telles sont les ambitions qui se sont les plus développées ces dix dernières années. »⁴⁹

Outre l'importance du travail dans notre société, Véronique Tattini évoque : « Il ne suffit pas d'exister pour trouver sa place dans la société et être reconnu en tant qu'individu. Dans les sociétés occidentales, le travail contribue fortement au processus d'intégration. »⁵⁰

De plus, selon Saint-Paul, la personne a besoin de produire quelque chose pour avoir de l'estime d'elle-même. Le travail permet de satisfaire le besoin subjectif de réalisation de soi. Saint-Paul ajoute : « Par ailleurs, l'adulte, lui aussi, a besoin que ce qu'il réalise soit apprécié,

48 LARABI Christiane et SAINT-PAUL Josiane – *50 bonnes façons de renforcer estime et confiance en soi* / Paris : InterEditions, 2008, 209 pages (pages 29 et 30)

49 RIFFAUT Hélène – *Les valeurs des Français* / Paris : Editions PUF, 1994 225 pages (page 119)

50 TATTINI Véronique - *Concepts de base sur l'exclusion, Module OASIS 2009-2010*, septembre 2009 (page3)

reconnu par l'entourage (par exemple, la personne a besoin d'être reconnue et considérée dans son milieu de travail). »⁵¹

Enfin, illettrisme ne va pas forcément de pair avec inaptitude. Ces personnes accordent énormément d'importance à leur volonté, à une envie de réussir et d'outrepasser le handicap. Elles ont envie de prendre une revanche sur leur vie, en puisant dans leurs ressources personnelles pour combattre ce fléau. Leur souffrance personnelle a favorisé l'acquisition d'une certaine force nécessaire à l'apprentissage de la lecture/écriture et/ou calcul.

8.5 Mesures pour pallier à l'illettrisme

Les personnes interrogées ont toutes voulu surmonter leur illettrisme en prenant des cours de français à l'Association Lire et Ecrire, section Valais. Dans ce chapitre, je m'intéresse à leurs motivations pour participer aux cours ainsi qu'aux résultats de ceux-ci dans leur profession.

Description des données

Motivation personnelle

Ces personnes ont suivi des cours entre l'année 2000 et jusqu'à ce jour. Leur participation varie entre 3 mois et 2 ans. Toutes les personnes interrogées ont décidé d'assister à ces cours, sauf Denis qui avoue avoir fait plaisir à sa maman.

Toutes les personnes interviewées sont satisfaites de ces cours: gens du même âge, cours variés, méthodes ludiques. Mireille quant à elle, regrette que les classes ne soient pas séparées en plusieurs niveaux. Selon elle, les gens ne progressent pas tous au même rythme. Elle aurait pu apprendre davantage avec des gens de son niveau.

Je constate que seule Mireille suit encore actuellement les cours de français. Pour des raisons personnelles, par manque de temps ou par suffisance, les six autres personnes ont abandonné les cours de Lire et Ecrire. Il est clair que ces cours sont éphémères et sont pris pour combler un besoin à un moment particulier dans la vie de chacun.

Il est pertinent de relever qu'à plusieurs reprises certaines personnes soulignent leur progrès en français. Elles se comparent beaucoup aux autres participants et accentuent leurs compétences en français. Elles veulent atténuer une image de honte ou de culpabilité et laisser place à image valorisante d'elles-mêmes.

Résultats des cours

La majorité des personnes s'accordent à dire que ces cours leur ont permis de développer leur confiance en elles. Après avoir suivi ces cours, elles s'affirment davantage. Certaines osent lire un texte devant plusieurs personnes. D'autres ont enfin compris quelques règles de grammaire. D'autres enfin n'ont plus d'appréhension à devoir écrire. C'est le cas de Lucie qui affirme : « Avant ces cours, je faisais ces tâches écrites en dernier de mon travail et en fin de

⁵¹ SAINT-PAUL Josiane – *Estime de soi, confiance en soi* / Paris : InterEditions, 2004, 230 pages (page 211)

journee, donc je faisais toujours des heures supplémentaires. Grâce à ces cours, j'ai pu anticiper et faire les tâches écrites au moment où il faut les faire. »

En plus d'accomplir les cours de français à l'association, certaines personnes de mon échantillon se sont fixé des objectifs personnels. En effet, trois personnes disent lire un livre par semaine environ pour travailler leur lecture et pour ainsi apprendre de nouveaux mots. L'autre moitié des personnes avoue ne pas avoir le temps ou l'énergie de s'atteler à d'autres mesures pour pallier à leur illettrisme. Elles s'appuient sur l'aide de leur entourage pour effectuer les tâches administratives de leur vie privée et n'ont pas envie d'en faire davantage.

Analyse des données

Participer à des cours de français lorsque que l'on est de langue maternelle française peut être assimilé à un sentiment de honte pour les personnes concernées et tenir du parcours du combattant. Il faut très souvent plusieurs années pour oser s'avouer que l'on est illettré. Bien des gens refoulent ce handicap. Puis, il faut que les personnes l'assument avant de pouvoir envisager de prendre des cours. Enfin, elles doivent faire preuve de courage pour débiter des cours et outrepasser d'éventuelles remarques négatives et méprisantes de leurs proches. Il ne s'agit pas de cours linguistiques en vue de développer une langue secondaire, mais d'assimiler le français incompris durant toutes les années antérieures.

De plus, les enjeux de ces cours sont importants pour les personnes en situation d'illettrisme. En effet, comme l'illettrisme est souvent caché par ces personnes, celles-ci ont dû **s'ouvrir aux autres et ont dû prendre conscience de leur difficulté**. Comme m'avait dit Patricia Casays, formatrice à l'Association Lire et Ecrire : *«Les personnes illettrées se cachent, et ont peur de s'affirmer et de dévoiler leurs difficultés. »*

Les motivations premières à participer à ces cours sont principalement :

- Gagner en confiance en soi
- Diminuer les erreurs d'orthographe et de grammaire
- Envisager une reconversion professionnelle.

Par ailleurs, les personnes interrogées sont conscientes qu'elles ont été exclues d'un certain avenir professionnel et veulent pouvoir assumer les exigences de leur profession. Fragnière ajoute :

« Le handicap atteint le niveau socio professionnel. Le manque de connaissance de base de l'illettré conditionne son statut. Par conséquent, l'illettré est limité dans ses ambitions socio professionnelles. L'effort à fournir pour changer de statut en suivant des cours, par exemple pour améliorer les connaissances en écrit est tel qu'il est perçu comme plus coûteux que le statut-quo. »⁵²

Enfin, je relève que pour leur profession, le bénéfice des cours est assez faible, pourtant ces personnes me disent être satisfaites. La courte durée de participation pour la plupart des

⁵² FRAGNIERE Jean-Pierre et COMPAGNON Anne – *Echec scolaire et illettrisme* / Lausanne : Editions EESP, 1992, 145 pages (page 92)

personnes me convainc du contraire. Peut-être, ont-elles idéalisé les cours de français comme un « remède miracle » à leur illettrisme ?

Pour conclure, une amélioration à long terme de l'écriture, de la lecture et/ou du calcul peut exister si la personne s'accepte telle qu'elle est. Dès lors, elle sera prête à s'investir en temps et en effort.

9. Vérification des hypothèses

Comme l'analyse des données est terminée, il est temps de vérifier les hypothèses émises au début de ma recherche. Pour y parvenir, j'ai repris certains résultats de l'analyse et je me suis basée sur les grilles de données factuelles de chaque personne interviewée.

Hypothèse 1 :

Si ces employés n'étaient pas en situation d'illettrisme, ils auraient choisi un autre métier.

Sous-hypothèses :

- 1.1 Ces difficultés liées à la lecture, l'écriture et/ou au calcul ont été un obstacle pour trouver un travail de leur choix.*
- 1.2 Si des employés ne souffraient pas d'illettrisme, ils préféreraient une profession où la lecture, l'écriture et le calcul tiendraient une place plus importante dans les tâches professionnelles.*
- 1.3 Une profession où la lecture, l'écriture et le calcul tiennent une place prépondérante demande une formation plus « qualifiante » qu'ils n'ont pas.*

Si ces employés n'étaient pas en situation d'illettrisme, ils auraient choisi un autre métier.

Ce sujet n'a pas été abordé précédemment dans mon analyse. Je vais donc m'intéresser maintenant au rapport entre le métier et l'illettrisme.

Lorsque que je leur ai demandé quel métier ces personnes auraient fait si elles n'étaient pas en situation d'illettrisme, six personnes sur sept m'ont proposé un autre métier. Plus qu'un métier, un rêve a émané de leur bouche. J'ai eu l'impression qu'elles se sont imaginé exercer un métier totalement différent du leur et beaucoup plus valorisé dans notre société. Voici quelques exemples de métiers rêvés par mon échantillon de personnes : infirmière, informaticien, professeur d'informatique, policière dans la criminologie, ébéniste, vétérinaire, pilote de chasse et avocat. On remarque que se sont les métiers dont on rêve lorsque que l'on est enfant.

Cependant, une personne m'a dit que pour rien au monde, elle aurait exercé une autre profession. Elle est épanouie à 100% dans son travail et malgré son handicap elle a réussi à atteindre son idéal professionnel, à savoir le métier d'infirmière.

- 1.1 Ces difficultés liées à la lecture, l'écriture et/ou au calcul ont été un obstacle pour trouver un travail de leur choix.*

L'analyse a démontré que l'illettrisme n'a pas été un handicap majeur pour décrocher un emploi. Toutefois, je relève que ces personnes bénéficient de moins de choix et horizons professionnels que des personnes lettrées. Les personnes illettrées de mon échantillon se sont

naturellement dirigées vers un métier demandant davantage de compétences manuelles qu'intellectuelles. Elles se sont rendues compte qu'elles ne pourraient suivre des études.

Comme nous l'avons vu précédemment, ces personnes se dirigent vers des professions de type CFC, et font preuve de très bonnes compétences manuelles.

Lorsqu'elles ont terminé leur formation, elles n'ont pas eu de grande difficulté à être embauchées. Certaines d'entre elles ont écrit des offres de travail ou d'apprentissage spontanées aux employeurs. D'autres se sont rendues directement à la porte des employeurs pour se présenter. Ceux-ci recherchaient des employés dans les domaines du bâtiment, de la vente et de la boulangerie. L'illettrisme les a donc restreint dans le choix de leur profession néanmoins, cela n'a pas été un réel obstacle pour trouver un emploi.

1.2 Si des employés ne souffraient pas d'illettrisme, ils préféreraient une profession où la lecture, l'écriture et le calcul tiendraient une place plus importante dans les tâches professionnelles.

Trois discours se distinguent concernant, la place de l'écriture, de la lecture et du calcul dans le travail.

Le premier révèle que la majorité des personnes aurait choisi, si elle avait pu, une profession où l'écrit, le calcul et l'écriture occupent une place plus importante dans leurs tâches. Certaines personnes regrettent de ne pas avoir pu envisager des études.

Le deuxième discours indique que pour une personne très manuelle, le fait d'être lettrée n'aurait pas entravé son désir de tendre vers une profession manuelle.

Le dernier discours, quant à lui affirme qu'une personne effectue déjà le métier de ses rêves, comportant des tâches écrites relativement conséquentes.

Si je me réfère à la majorité des personnes, il est vrai qu'elles auraient peut-être exercé une profession où la lecture, l'écriture et le calcul tiennent une place plus importante dans les tâches professionnelles.

1.3 Une profession où la lecture, l'écriture et/ou le calcul tiennent une place prépondérante demande une formation plus « qualifiante » qu'ils n'ont pas.

Comme je l'ai mentionné précédemment, les personnes de mon échantillon ont pour la plupart suivi une formation de type « Certificat Fédéral de Capacité ». Malgré leurs difficultés à suivre leur formation professionnelle, les personnes illettrées ont presque toutes un diplôme de formation. On peut déjà relever l'effort parcouru pour décrocher leur certificat. Le CFC constitue déjà une formation bien qualifiée avec de nombreux cours théoriques. Cependant, pour ces personnes illettrées le terme « formation qualifiante » signifierait de type universitaire. Ce terme m'interpelle car j'ai eu la nette impression que pour ces personnes cela signifie un métier à hautes études tel qu'avocat. Hors, vu leur parcours de vie, certaines personnes exercent déjà un métier assez qualifié, tels infirmière ou gérant d'une boulangerie.

L'hypothèse est vérifiée

Même si quelques personnes illettrées sont satisfaites de leur profession actuelle, la grande majorité de ces personnes aurait effectivement choisi un autre métier. Un métier nécessitant de hautes études, un métier où l'écrit, la lecture et le calcul occuperaient une grande partie des tâches professionnelles. Ces personnes auraient voulu exercer un métier qui les auraient davantage valorisées socialement, et dont elles seraient encore plus fières.

Hypothèse 2 :

Selon le profil des personnes illettrées, les moyens pour éviter le rapport à l'écrit dans leur activité professionnelle sont différents.

Sous-hypothèses :

2.1 Si certaines personnes illettrées utilisaient des stratégies pour éviter le rapport à l'écrit, d'autres improviseraient au cas par cas.

2.2 Les personnes étant dans l'entreprise depuis longtemps demandent davantage de l'aide à leurs collègues que des personnes nouvellement engagées.

Selon le profil des personnes illettrées, les moyens pour éviter le rapport à l'écrit dans leur activité professionnelle sont différents.

Chaque personne interviewée a ses propres moyens de contournement comme on a pu le découvrir dans les précédents chapitres. Grâce à mon analyse, j'ai pu mettre en lumière que ces stratégies ne dépendent ni du sexe, ni de l'âge de la personne. Celles-ci varient en fonction de la personnalité et du caractère de la personne. En effet, une personne introvertie aura tendance à cacher ses difficultés à son entourage et à user davantage de correcteurs d'orthographe. Contrairement à une personne extravertie qui, elle avouera ses difficultés à son entourage et assumera ses difficultés.

Je ne peux donc pas faire de généralité concernant les stratégies utilisées car elles varient en fonction de la personne et peuvent aussi varier en fonction de la profession. En complément de l'analyse, j'ajoute qu'une stratégie peut être mise en place pendant une période éphémère. Par exemple, Mireille sollicitait énormément son mari afin de l'aider à rédiger des rapports durant des années. Celui-ci lui faisait des remarques désobligeantes sur son handicap, elle a donc décidé de ne plus faire appel à lui et se contente des correcteurs d'orthographe.

2.1 Si certaines personnes illettrées utilisaient des stratégies pour éviter le rapport à l'écrit, d'autres improviseraient au cas par cas.

Une grande tendance se dessine. Cinq personnes utilisent des stratégies pour éviter de lire, d'écrire et/ou de calculer. Ce résultat me fait dire que l'utilisation de ces stratégies fait partie intégrante de la vie des personnes illettrées. Cependant, ces personnes en n'ont pas toujours conscience. Ces stratégies sont devenues tellement habituelles, qu'elles en oublieraient presque qu'elles sont préalablement établies et réfléchies.

D'autres personnes n'ont pas peur d'inventer sur le moment une astuce pour éviter d'écrire, et improvisent à chaque situation. Néanmoins, la personne, qui planifie de vraies stratégies, veut encore moins laisser apparaître ses difficultés. Ces stratégies peuvent davantage la rassurer, car elle sait quelle excuse donner pour chaque situation.

Je n'ai pas mentionné dans l'analyse qu'il faut aussi tenir compte des personnes ne dissimulant pas à autrui leurs difficultés. En effet, elles n'inventent pratiquement pas de stratégies, car elles n'en ont pas l'utilité. Il est préférable pour elles de jouer la carte de la franchise. La vérité peut également leur être sécurisante.

2.2 Les personnes étant dans l'entreprise depuis longtemps demandent davantage de l'aide à leurs collègues que des personnes nouvellement engagées.

Pour certaines personnes illettrées, les collègues peuvent constituer de grandes ressources au travail. Elles répondront à leurs questions concernant les tâches écrites et pourront même effectuer à leur place certains travaux. Cependant, le nombre d'années exercées dans l'entreprise ne favorise pas forcément le rapport avec les collègues. Certaines personnes illettrées n'ont jamais demandé de l'aide à leurs collègues car elles en ont honte de leur dévoiler leur illettrisme même après plusieurs années de travail. D'autres, quant à elles, se sont empressées d'utiliser les connaissances de leurs collègues pour éviter de lire, d'écrire et/ou calculer.

L'hypothèse est partiellement vérifiée.

Je ne peux pas attribuer une stratégie à un profil type. Chaque personne a su personnaliser sa stratégie de contournement à l'écrit. Je ne peux donc pas classer les résultats obtenus avec le profil des personnes. Plusieurs personnes utilisent les mêmes stratégies telle l'aide des collègues, mais n'ont pas le même profil.

Hypothèse 3 :

Sans l'utilisation de différentes stratégies, les employés présenteraient des difficultés à effectuer leur job.

Sous-hypothèses :

- 3.1 Si les employés ne demandaient pas de l'aide à leurs collègues, ils n'arriveraient pas à réaliser leurs tâches.*
- 3.2 Si les employés n'utilisaient pas la stratégie de la dissimulation ou de la mémoire pour éviter de lire, écrire et/ou calculer, ils ne seraient pas capables de réaliser leurs tâches.*
- 3.3 Si les employés dissimulent leurs difficultés, c'est parce qu'ils ont honte de leur situation d'illettrisme.*

Sans l'utilisation de différentes stratégies, les employés présenteraient des difficultés à effectuer leur job.

La personne illettrée a une image négative d'elle-même. Pour conserver sa dignité et sa crédibilité auprès de son employeur, elle cache son handicap en mettant en place sa propre stratégie. Ces stratégies lui permettent malgré son handicap d'accomplir ses tâches professionnelles telles que rédaction de lettres, gestion des stocks, factures, procès verbaux à lire, etc.

Il existe plusieurs outils et moyens favorisant une stratégie pour pallier à l'illettrisme. Outre les stratégies citées auparavant, on en distingue tout un panel. Par exemple, le téléphone peut remplacer l'écriture car il est bien plus rapide et facile de passer ses commandes par téléphone qu'en envoyant une lettre ou un mail.

De plus, une partie des personnes a envie d'apprendre par elle-même. Elle se sert donc des correcteurs d'orthographe, dictionnaires et livres de conjugaison. Il est impossible pour ces personnes d'envisager leur travail sans ces stratégies. Ces stratégies sont créées selon leurs conditions de travail.

Par exemple : si la personne, n'a pas de collègue, elle devra mettre en place des stratégies telles que aide par des proches, dissimulation à son employeur, recours à des correcteurs d'orthographe. Tandis que si elle travaille avec plusieurs collègues, elle les utilisera soit comme béquille, ou soit alors elle leur dissimulera son handicap.

En effet, l'analyse a révélé que les stratégies font partie intégrante de leur quotidien professionnel. Sans elles, les difficultés à accomplir leurs tâches les handicaperaient, car tout travail manuel comporte des tâches liées à la lecture, l'écriture et/ou calcul.

3.1 Si les employés ne demandaient pas de l'aide à leurs collègues, ils n'arriveraient pas à réaliser leurs tâches.

Une tendance indique que plusieurs personnes demandent de l'aide à leurs collègues lorsqu'elles n'arrivent pas à effectuer une tâche. Ce sont pour elles, un moyen simple et rapide d'obtenir une réponse à leurs difficultés. Ces personnes comptent sur la collaboration entre collègues pour résoudre leurs difficultés.

Ces personnes font donc confiance à leurs collègues et ne se sentent pas mal à l'aise face à leur demande. Certaines d'entre elles m'ont dit se sentir soulagées d'avoir informé leur entourage professionnel de leurs difficultés. Elles pensent également que chacun a des compétences différentes. La sollicitation des collègues pour des tâches écrites trop difficiles n'est donc pas une tare.

Je peux donc en déduire qu'il serait difficile d'effectuer leur travail sans solliciter leurs collègues, bien qu'elles pourraient utiliser d'autres stratégies de contournement à l'écrit.

3.2 Si les employés n'utilisaient pas la stratégie de la dissimulation ou de la mémoire pour éviter de lire, écrire et/ou calculer, ils ne seraient pas capables de réaliser leurs tâches.

Il est surprenant de découvrir que quelques personnes se servent de leur mémoire pour éviter d'écrire. Ces mêmes personnes dissimulent leur handicap à leurs collègues. Pour elles, la mémoire constitue un moyen de réduire leurs écrits. Elles retiennent le plus d'informations possible pour éviter d'être confrontées à leurs doutes. Leur mémoire est-elle donc être plus développée que les personnes lettrées ?

A la suite des réponses des personnes interrogées, je peux affirmer que la dissimulation ne leur permet pas forcément de mieux effectuer leur emploi mais les protège de la révélation de leur handicap. L'utilisation de la mémoire, quant à elle, leur évite d'écrire et réduit les risques d'être repérées par des collègues soupçonnant un handicap.

3.3 Si les employés dissimulent leurs difficultés, c'est parce qu'ils ont honte de leur situation d'illettrisme.

Les personnes en situation d'illettrisme dissimulent leur handicap aux collègues. Elles en ont honte, et se gênent d'en parler. Pour elles, il est anormal qu'un francophone ait autant de difficultés pour lire, écrire et/ou calculer. Elles gardent en elles, le souvenir douloureux du

passé et des moqueries de leurs camarades d'école. Elles pensent peut-être que si leurs collègues de travail découvraient leur illettrisme, elles perdraient leur crédibilité au travail et subiraient de nouveau des remarques blessantes dans leur entourage professionnel. Ainsi, elles préfèrent dissimuler leurs difficultés à leurs collègues et se débrouiller avec d'autres stratégies de contournement de l'écrit. Une nouvelle hypothèse peut être émise en disant que les personnes illettrées ont honte de leur situation et qu'en dissimulant leurs difficultés à leurs collègues elles contourneront la problématique de l'illettrisme.

L'hypothèse est vérifiée

Cette hypothèse est totalement vérifiée car chaque personne interrogée a mis au point plusieurs stratégies pour parvenir à réaliser ses tâches écrites.

Hypothèse 4

Les cours de français suivis dans le cadre de l'Association Lire et Ecrire font qu'ils sont plus efficaces dans leur travail.

Les cours de français ont aidé ces personnes dans leur activité professionnelle. Elles ont suivi des cours qui leur ont permis de comprendre leurs erreurs, travailler leurs lacunes en grammaire et en orthographe.

Ces cours leur ont permis de développer leur confiance en elles. Elles se sont fait davantage confiance et ont osé écrire ou lire à haute voix.

Cependant, ces personnes ont avoué oublier très vite leur apprentissage en lecture, calcul, et ou écriture. Le manque de pratique dans leur activité professionnelle et privée ne favorise pas une amélioration à long terme. En effet, elles ont un emploi qui requiert peu de tâches écrites, et elles se contentent parfois d'un vocabulaire peu varié pour ne pas prendre de risque.

Nous avons vu précédemment que les personnes assistent à ces cours pendant une période éphémère. Rares sont celles qui les poursuivent durant plusieurs années. Peut-être, faudrait-il suivre ces cours plus longtemps et pratiquer chez soi des exercices pour maintenir les acquis ?

L'hypothèse est partiellement vérifiée.

Finalement, cette hypothèse comporte des réponses ambiguës qu'on ne peut contrer ou vérifier. Selon les dires de ces personnes, les cours de français leur permettraient de combler leurs lacunes et d'être plus efficaces sur le terrain professionnel. Mais dans les faits, je constate qu'elles oublient rapidement leur apprentissage.

10. Perspectives d'action

Après avoir rédigé ce travail de recherche, je peux présenter quelques perspectives d'action qui peuvent être favorables aux personnes en situation d'illettrisme.

Tout d'abord, je vais faire les liens entre l'illettrisme, le travail social et plus particulièrement avec mon métier d'éducatrice sociale. Ensuite, je développerai ces aspects dans le cadre de la politique de l'emploi, ainsi que les rapports entre les associations et les médias.

10.1 Travail social

Les travailleurs sociaux sont à même de pouvoir aider la personne en situation d'illettrisme. Les assistants sociaux peuvent repérer l'illettrisme lors des demandes d'aide sociale. Ceux-ci devraient se concentrer davantage sur les problèmes d'illettrisme lors du traitement des dossiers afin de pouvoir diriger ces personnes vers des mesures de formation liées à l'écriture et à la lecture.

D'ailleurs, Roger Nordmann Président de l'ARTIAS a soulevé le problème, lors d'une journée consacrée à la formation et à la requalification pour les bénéficiaires de l'aide sociale. Selon lui : « Il doit devenir possible de financer un apprentissage plutôt que de laisser se dégrader une situation de l'aide sociale. »⁵³. Aussi, il considère qu'il faut agir sur les fondations de base comprenant la lecture, l'écriture, les compétences en informatique avant de penser à des projets visant la formation continue. « Il est permis de s'interroger sur la pertinence du critère de la rentabilité pour juger de toute chose. Si l'on retient malgré tout ce critère de la rentabilité, mais en le posant dans une perspective sociétale axée plus largement sur la durée, on s'aperçoit qu'il peut tout à fait être satisfait: une personne de 40 ans, que l'on requalifie pendant 3 ans moyennant un investissement de plusieurs milliers de francs peut ensuite regagner son autonomie, gagner sa vie, payer des cotisations sociales et des impôts jusqu'à sa retraite. C'est donc une démarche éminemment rentable. »⁵⁴

De plus, le Conseil d'Etat a mis en place un projet visant l'insertion professionnelle pour les jeunes adultes (programme FORJAD). L'objectif de ce programme est de favoriser l'entrée en apprentissage des jeunes adultes sans formation professionnelle. En effet, le jeune constitue avec son assistant social un projet de formation. Dès que le jeune a trouvé sa place d'apprentissage, il bénéficie d'un accompagnement spécifique pour éviter les ruptures d'apprentissage, en collaboration avec l'Association transition-école-métier.

Aussi, l'ORIF (Orientation intégration et formation professionnelle) propose des formations "sur mesure" pour répondre au mieux aux besoins des personnes en difficultés et pour leur offrir un maximum de chance d'intégrer ou de réintégrer le monde du travail. Le jeune pourra par exemple être placé dans un foyer de vie de l'ORIF, dont des éducateurs l'accompagnent au quotidien et des maîtres socio-professionnels sur la place de travail. « L'encadrement éducatif vise à aider les apprenti(e)s à construire des parcours personnels permettant une insertion sociale dans des conditions optimales. Le développement de l'autonomie, de l'indépendance et du sens de la responsabilité en sont les objectifs privilégiés.

⁵³ et ⁵⁴

Citation tirée du site Internet de l'ARTIAS sur la journée du mois de novembre sur le rôle de la formation et la requalification pour les bénéficiaires de l'aide sociale http://www.artias.ch/media/JA_Actesextraits/2009/1-Actes2009_Nordmann.pdf

Dans les structures d'accueil, les apprenti(e)s participent à la vie communautaire par l'activité, les échanges avec les autres, le respect de normes communes telles que tolérance, négociation, ouverture, etc. Ces expériences socialisatrices leur permettent de développer des habiletés favorisant leur intégration. »⁵⁵

En tant qu'éducatrice sociale, j'ai la possibilité de travailler avec différentes populations. De l'enfance, à l'adulte en passant par l'adolescence, toutes ces tranches d'âges sont touchées par l'illettrisme. Me référant à mon expérience de stagiaire d'il y a quelques mois auprès de l'association éméra, j'ai rencontré des jeunes de 25 ans illettrés. J'ai découvert leur illettrisme notamment à l'orthographe utilisé dans leur courriel ou alors aux mots simples dont le sens n'étaient pas compris.

De plus, je me suis rendue compte que pour les jeunes présentant des troubles psychiques, la réinsertion professionnelle sera encore plus délicate en raison de leur illettrisme. Pour aider nos bénéficiaires, nous disposons de plusieurs mesures telles que OSEO, l'Ecole-club Migros, les universités populaires, les écoles professionnelles, citées précédemment.

A l'avenir, lorsque que je détecterai un bénéficiaire en situation d'illettrisme, voici la manière dont je pourrai agir :

- **Parler avec lui de sa situation en choisissant un moment opportun afin d'éviter que le bénéficiaire s'enferme dans son problème.**
- **Comprendre son intérêt à sortir de son illettrisme.**
- **Instaurer une confiance mutuelle afin que le bénéficiaire puisse parler en toute sécurité de ses besoins.**
- **Valoriser mon bénéficiaire en le rassurant sur d'autres compétences acquises.**
- **Encourager et accompagner le bénéficiaire dans ses démarches. Ce travail avec le bénéficiaire nécessitera beaucoup de temps, car les étapes peuvent prendre plusieurs mois ou années avant que la personne accepte cette aide !**

Cependant, il faut faire la différence entre les bénéficiaires qui peuvent ré-apprendre à lire ou à écrire et ceux qui ne le peuvent pas en raisons de leurs capacités mentales. Le bénéficiaire doit pouvoir comprendre l'intérêt d'apprendre à lire et à écrire en vue d'une (ré)insertion professionnelle. En tant qu'éducatrice, je ne peux forcer une personne à vouloir sortir de son illettrisme, je ne peux que l'encourager et la soutenir. La personne doit avoir la volonté de vouloir apprendre.

10.2 Aspect politique de l'emploi

Au-delà du travail social, s'étend la politique de l'emploi par l'extension et l'approfondissement de la formation continue. En effet, la possession d'un diplôme scolaire et académique permettrait aux personnes sous qualifiées d'obtenir un titre reconnu et ainsi faire baisser les coûts économiques en matière de chômage. Aussi, en entrant dans la vie professionnelle, les personnes peu qualifiées pourraient suivre une formation continue axée sur les compétences de base. « Ce d'une part par l'élaboration de lois incitant les entreprises à affecter une bonne partie de leur budget formation à l'encouragement et à la formation du

⁵⁵ Citation tirée du site Internet de l'ORIF : <http://www.orif.ch/Aigle-global/secteur-social.html>

personnel peu qualifié et / ou faiblement scolarisé. D'autre part, par une collaboration plus intensive entre les systèmes économiques et d'éducation par le biais d'investissements de la part des employeurs dans des projets de formation. »⁵⁶

Cela chamboulerait totalement la politique de l'emploi et valoriserait sur un même niveau d'égalité les compétences manuelles et cognitives des salariés.

De plus, la formation continue permet de renforcer la confiance en soi, les prises d'initiatives et développe la compréhension de l'activité professionnelle. Dans le domaine des savoirs de base, la formation continue est également un bon investissement pour les entreprises. Elle permet au personnel d'user des compétences acquises durant la formation.

Néanmoins, comme la Suisse manque incontestablement de bases légales afin d'assurer le financement des offres de formation continue, celles-ci dépendent donc de la volonté de l'entreprise.

Je pense que les employeurs donnant une chance à une personne en situation d'illettrisme ou avec un autre handicap devraient être récompensés. Ceci encouragerait les autres à choisir la voie de la solidarité et non pas toujours celle du bénéfice salarial.

Enfin, à chaque étape de la vie, nous acquérons du savoir et développons des compétences. La lutte contre l'illettrisme est directement liée à l'accessibilité de l'apprentissage tout au long de la vie. Il s'agit de créer et d'approfondir des mesures pour toutes les classes d'âge. Ci-dessous, est présenté un tableau dont les informations proviennent du Comité suisse de lutte contre l'illettrisme et qui regroupe des champs d'actions possibles pour les enfants à l'école, les jeunes ayant terminé leur scolarité et les adultes.

Pour conclure, cette mise en évidence des mesures existantes et de celles qui restent à faire dessine la lutte contre l'illettrisme. Elle offre des pistes d'intervention pour développer avec différents partenaires des stratégies adaptées dans les domaines respectifs. Elle vise à mettre l'accent là où la politique doit intervenir.

⁵⁶ Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation – *L'illettrisme, quand l'écrit pose problème* / Aarau, 2002, 155 pages (page 129)

Politique de formation selon les classes de population

Population concernée	Mesures déjà appliquées	Lacunes	Mesures à développer
Enfants à l'école	<ul style="list-style-type: none"> - Hausses des qualifications des enseignants. - Amélioration des compétences orales, insistance sur la langue dans toutes les matières enseignées, renforcement de l'attractivité de la lecture. - Dépistage précoce des besoins, aide ciblée pour les apprenants de langue étrangère. 	<ul style="list-style-type: none"> - Approche constructive de l'apprentissage par des enseignants ayant appris à poser un diagnostic en cas d'illettrisme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer des cours d'appui pour les enfants. - Renforcer l'intégration des parents à la formation pour soutenir leurs enfants dans l'apprentissage (cours de langue pour mères étrangères). - Apprendre aux enseignants à poser des diagnostics pour individualiser l'aide aux enfants.
Jeunes ayant terminé l'école	<ul style="list-style-type: none"> - Création de passerelles pour leur permettre de poursuivre leur formation au-delà de l'école obligatoire. - Apprentissage sur 2 ans avec attestation de formation à la place du « CFC ». 	<ul style="list-style-type: none"> - Déséquilibre entre l'offre et la demande des places d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer des offres d'appui pour renforcer les compétences de base. - Accompagner les apprentis dans leur cursus par des professionnels.
Adultes	<ul style="list-style-type: none"> - Quelques offres de formation continue en compétence de base. - Centre de formation pour adultes (universités populaires, écoles-club, cours à l'Ass. Lire et Ecrire). 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de bases légales pour organiser et assurer le financement des offres de formation continue. - Insuffisance des fonds mis à disposition pour organiser des campagnes de 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'ancrage de la formation continue chez les adultes. - Faire connaître les antennes régionales (serv. sociaux, offices du chômage,...), où les personnes concernées peuvent être

Adultes		sensibilisation et prévention à l'illettrisme.	orientées vers une formation adaptée. - Créer de nouvelles offres de cours. - Lancer des campagnes de sensibilisation en utilisant les médias.
----------------	--	--	--

Selon les dernières recherches sur les compétences en lecture, dans le cadre de l'enquête du Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation, il faut dégager des fonds nécessaires pour des mesures cohérentes visant à lutter contre l'illettrisme et cela dans tous les degrés scolaires. Parmi ces enfants et adolescents sont surreprésentés les garçons, les catégories sociales les moins favorisées et les jeunes dont la langue parlée et différente que celle de l'enseignement. Si l'on veut prévenir l'illettrisme, il est donc urgent d'agir sur la scolarité obligatoire. La littérature spécialisée et les experts interrogés mettent en évidence que le système éducatif et les personnes qui y travaillent, jouent un rôle capital dans cette prévention. Je pense que les enseignants sont des modèles pour les écoliers. Ils sont en partie responsables de leur donner goût à la lecture par un enseignement varié et ludique.

En outre, le passage de la scolarité post-obligatoire nécessite des mesures de soutien afin que le jeune ne soit pas en situation d'exclusion et d'échec. Je trouve très important de développer des mesures pour les adolescents sortant de l'école avec parfois peu de motivation et un manque de compétences pour affronter la vie professionnelle. En effet, ces jeunes sont dans une période de transition entre l'enfance et l'âge adulte et s'égarer quelques fois dans leur avenir professionnel.

De plus, parallèlement aux mesures préventives destinées aux enfants et adolescents, d'autres mesures sont nécessaires pour combattre l'illettrisme à l'âge adulte. Des cours de français peuvent sensibiliser les parents de toute origine à l'importance du langage et de la lecture. Pour les adultes, les possibilités de formation continue et de base devraient être établies dans les lois et être promues dans le monde du travail. Je pense que les adultes devraient être encore plus informés sur les causes et risques de l'illettrisme, car ils sont peut-être aujourd'hui peu soucieux de cette problématique.

Enfin, je pense qu'il est primordial de tenir compte du contexte de vie de la personne et de lui rendre l'accès à ces cours plus facilement. Pour cela, il faudrait tenir compte davantage de son budget et de ses revenus afin que celle-ci puisse se former à juste titre.

10.3 Associations et médias

Dans la lutte contre l'illettrisme, des associations et médias permettent d'animer et d'enrichir la vie sociale et culturelle des citoyens et jouent un rôle à ne pas sous-estimer.

Les campagnes de sensibilisations proposées par les médias devraient attirer l'attention des personnes concernées sur les offres existantes en matière de formation.

Les organisations qui travaillent directement avec les personnes illettrées leur apportent des offres comblant leurs besoins. La personne en situation d'illettrisme peut bénéficier de conseils et d'informations de ces associations de terrain comme Lire et Ecrire. Elle pourra apprendre sans que son entourage soit mis au courant. Ces associations permettent la transmission d'information entre les personnes illettrées et la Confédération. Elles sont à même de donner des informations sur le quotidien de celles-ci ainsi que lors de l'établissement d'une mesure contre l'illettrisme.

Les médias, quant à eux, ont aussi une mission importante dans le domaine de la promotion de la lecture. Ils doivent s'attaquer au tabou qu'est l'illettrisme en diffusant des informations par le biais d'émissions de télévision, de spots Internet et de campagnes de préventions dans les lieux publics comme les écoles, cabinets médicaux, etc.

Selon le rapport de tendance du Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation, une bonne campagne de sensibilisation pourrait planifier et consolider des stratégies de prévention pour lutter contre l'illettrisme et remplir les critères suivants :

- « Informer aussi objectivement que possible des risques individuels et collectifs sur l'illettrisme, sans culpabiliser la personne.
- Adopter une approche centrée sur les potentialités et non les déficiences individuelles et souligner que le changement implique de relever de nouveaux défis.
- Motiver les enfants, les adolescents à améliorer leurs compétences à saisir et à utiliser le langage écrit.
- Utiliser différents canaux d'informations et de communication (médias), se dérouler dans toutes les régions du pays et s'adresser également à la population étrangère. »⁵⁷

⁵⁷ Rapport sur l'enquête du Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation – *Quand l'écrit pose problème* - page 6

11. Bilan personnel et technique

Après avoir effectué cette recherche, il me reste à faire un bilan sur ce travail dense et intensif auquel j'ai consacré deux ans de travail et de patience. Dans ce chapitre, j'ai inclus une remise en question sur ma manière de procéder concernant les entretiens, l'analyse et l'organisation du travail.

Tout d'abord, le choix des entretiens semi-directifs m'a permis d'orienter ma recherche, là où je l'espérais : à savoir obtenir des informations de qualité au détriment de la quantité de personnes rencontrées. Ma grille d'entretien laissait à la personne la liberté de parole et ne contenait quasiment pas de questions fermées.

Ensuite, les entretiens ont duré en moyenne une heure. Les personnes se sont volontiers prêtées aux questions. J'ai eu l'impression que certaines avaient besoin de parler de leurs antécédents et avaient plaisir à être écoutées. D'autres m'ont dit accepter de répondre à mes questions afin que l'illettrisme soit révélé au grand jour et qu'il ne soit plus un tabou. Durant ces entretiens, j'ai essayé de rester neutre ; j'ai évité tout regard négatif face à leur situation. J'ai essayé d'adopter une posture de chercheuse en posant à toutes les mêmes questions et en influençant le moins possible les réponses.

Puis, pour inclure dans l'analyse des informations pertinentes de la part des personnes interrogées, il m'a fallu effectuer un tableau des données factuelles des entretiens. J'ai fait attention à retranscrire précisément leurs données et de ne pas en modifier le sens. Lors de la rédaction de l'analyse, je me suis replongée dans la situation des entretiens pour repérer le sens de leurs propos. Une part de subjectivité occupe ce travail, mais j'ai veillé à reprendre le plus fidèlement possible le contenu des interviews et les exposer au plus près de leur sens. Il est vrai qu'une information peut être dénuée de sens si elle sort de son contexte initial.

De plus, je ne me suis pas uniquement arrêtée à une analyse sur ma question de départ traitant des stratégies utilisées sur le lieu de travail, mais j'ai souhaité aborder des thèmes comme l'estime de soi, la scolarité et le parcours professionnel. Me référant à ma problématique, je me suis rendue compte que les personnes de mon échantillon avaient parfois de la peine à comprendre mes questions sur les stratégies utilisées pour le contournement à l'écrit. Je me suis demandée si elles avaient conscience de ces stratégies utilisées ou si elles les considéraient plutôt comme « des trucs » pour éviter d'écrire.

Ce travail m'a permis d'acquérir des compétences au niveau d'une posture de recherche et de découvrir ce grand concept de l'illettrisme. En effet, être chercheur signifie occuper une posture neutre, en faisant preuve de rigueur, de disponibilité pour la rédaction et pour la rencontre des gens. En élaborant ce travail, j'ai découvert une nouvelle facette de moi, car il m'a fallu faire preuve de patience et de motivation pour une épreuve qui était jusqu'à présent inconnue. Bien que, pendant la formation à la HES-SO, nous avons rédigé des travaux écrits d'une certaine ampleur, ce travail m'a demandé une grande persévérance et de nombreuses recherches. J'ai veillé à faire des liens constants entre des ouvrages et la recherche sur le terrain. J'ai dû à certains moments redoubler de volonté pour achever ce travail.

Enfin, grâce aux rencontres des gens sur le terrain, j'ai pu faire un lien avec ma pratique professionnelle. Les personnes de mon échantillon sont différentes de la population avec laquelle je travaille actuellement. Mais il va de soi, que je peux me trouver face à ce genre de difficultés dans ma profession. Grâce à ce travail, j'ai pu découvrir une problématique dont

les travailleurs sociaux sont confrontés mais pour lesquels ils manquent de pistes d'intervention. La société dissimule l'illettrisme.

Pour conclure, si je devais refaire ce genre de travail, j'opterais pour un travail en duo. En effet, cela me permettrait de m'intéresser à différentes populations dans une même recherche par exemples des enfants et des adultes. Chaque étudiant pourrait étudier une population. De plus, en travaillant à deux, cela permettrait de garder une certaine motivation quant à la rédaction de ce travail grâce à la solidarité entre les étudiants.

Je pense également que j'aurais eu peut-être plus de facilité dans l'élaboration de ce travail si j'avais choisi une problématique plus répandue dans le domaine de l'éducation sociale. Néanmoins, je suis satisfaite de mon choix et ne regrette en rien ce travail.

12. Limites de la recherche

Durant mon travail, j'ai été confrontée à plusieurs difficultés, limitant ma recherche à certains niveaux. Voici donc quelques limites rencontrées tout au long de ce travail.

Choix de la problématique

Tout d'abord, le choix de ma problématique n'a pas été évident. Je n'avais pas un sujet auquel je tenais absolument à traiter, mais étais ouverte à toute thématique. Il m'a fallu lire des ouvrages, m'intéresser aux thèmes d'actualité, me renseigner sur les travaux de diplômés déjà entrepris. Il a été difficile de traiter d'un thème quasi méconnu, pour ma part. J'aurais pu choisir la facilité en portant mon choix sur un sujet connu et développé durant la formation. Or, j'avais envie de me lancer un challenge : réaliser une recherche tout en découvrant le sujet. Il m'a fallu beaucoup de temps pour comprendre autour de quoi s'articulait l'illettrisme et en quoi il consistait.

Lorsque j'ai choisi de traiter la question de l'illettrisme, j'ai été limitée au choix du terrain de recherche. J'ai rapidement pris contact avec l'Association Lire et Ecrire et ai rencontré une formatrice d'adultes, Patricia Casays. Cette personne a été une importante ressource pour obtenir les coordonnées des personnes à interviewer. Mon analyse s'est articulée autour de personnes adultes ayant toutes suivies des cours à l'Association Lire et Ecrire dans les secteurs de Monthey et Sion. Je ne me suis pas intéressée au terrain de recherche des jeunes car un précédent travail de diplôme avait déjà été effectué. Elargir mon terrain de recherche aux enfants et jeunes illettrés, aurait enrichi davantage mon travail et aurait donné peut-être une vision différente de l'illettrisme.

Prise de contact avec les personnes illettrées

Pour contacter les personnes qui allaient faire partie de mon travail de recherche, j'avais émis certains critères : les rassembler ne fut pas chose facile. Le but était de réunir des personnes ayant un travail actuel et ayant suivi une partie de la scolarité en français. Mes critères étant assez précis, je n'ai eu que peu de personnes correspondant directement à ceux-ci. Il m'a donc fallu les élargir et rencontrer des personnes ayant eu une activité professionnelle mais étant à l'AI actuellement. Ces personnes à l'AI m'ont permis de prendre conscience à quel point l'illettrisme est handicapant pour elles car au-delà de leur problème personnel qui les empêchent de travailler, l'illettrisme réduit leur chance de penser à une réinsertion professionnelle.

Puis, j'ai été dans l'obligation d'échelonner ces rencontres sur plusieurs mois. En effet, au départ de mon enquête de terrain, seulement trois personnes ont accepté de témoigner et correspondaient aux critères. Pour recueillir des témoignages supplémentaires, j'ai patienté plusieurs mois afin que de nouvelles personnes participent aux cours de français et que Patricia Casays me transmette leurs coordonnées.

Finalement, j'ai rencontré 7 personnes illettrées dont j'ai apprécié leur ouverture d'esprit pour collaborer à un sujet si délicat. Une seule personne s'est rétractée et a renoncé à m'accorder une interview. Entre nous, je m'attendais à davantage de refus.

Déroulement des entretiens

Malgré les nombreuses informations récoltées, il m'a manqué parfois, lors de l'entretien, une certaine souplesse dans mes questions pour développer certains sujets pouvant ainsi étoffer l'analyse. De plus, devant les personnes, je n'ai pas osé parler directement d'illettrisme préférant le terme de difficultés d'écriture ou de lecture. Je n'avais pas envie de blesser les gens en employant ce terme fort en sachant à quel point ces personnes ont honte de leur situation.

D'ailleurs, je me suis rendue compte que ces personnes ne se considèrent pas comme illettrées, mais comme ayant des difficultés à écrire. Comme je l'ai mentionné dans l'analyse, ces personnes ont tendance à banaliser leurs difficultés. C'est pour cette raison que je n'ai point voulu utiliser le terme d'illettrisme.

Néanmoins, mes questions s'articulaient beaucoup autour de leur formation et de leur parcours professionnel et moins sur leur identité. On sait que l'illettrisme a comme conséquence la honte. Par mes questions ciblées sur leur activité professionnelle je n'ai pas beaucoup ressenti ce sentiment. J'ai alors été limitée sur la quantité d'information pour un sujet comme la honte éprouvée par les personnes en situation d'illettrisme

Pour conclure, les apports de ces 7 personnes m'ont permis d'obtenir une réponse à mon questionnement de départ sur les stratégies utilisées. Ils m'ont également indiqué plusieurs pistes auxquelles je me suis intéressée.

Nouveaux questionnements

Pour mes recherches sur le terrain, j'ai interrogé des personnes ayant suivis des cours à l'Association Lire et Ecrire. J'ai pu découvrir leur vie quotidienne et professionnelle ainsi que leur milieu social. Cependant, je me demande quels auraient été les résultats, si j'avais rencontré des gens venant de d'autres organismes comme par exemple de l'OSEO. En effet, les personnes prenant des cours à l'Association Lire et Ecrire ont pour la plupart envie d'apprendre et de diminuer leurs lacunes. Elles ont suivi ces cours et ont eu une volonté personnelle d'apprendre. Contrairement aux personnes de l'OSEO qui n'ont peut-être pas les mêmes motivations à suivre des cours de français, étant donné que l'ORP les soutient dans cette démarche. De plus, les origines des participants seraient-elles également plus diversifiées et leurs conditions de vie différentes, à celles retrouvées chez Lire et Ecrire ? Aussi, si j'avais interviewé une autre population de personnes illettrées, n'ayant pas d'emploi actuellement, j'imagine que mes résultats par rapport au parcours de vie et à l'estime de soi auraient été très différents.

De plus, je me demande également quelles sont les probabilités pour les jeunes d'aujourd'hui de réussir leur apprentissage et de démarrer une vie professionnelle stable. En effet, lors de mon analyse, j'ai découvert des propos de mon échantillon de personnes. Ceux-ci affirmaient que malgré leur illettrisme, il était plus facile pour eux de décrocher une place d'apprentissage et un emploi qu'à l'heure actuelle, en raison de la différence des exigences des employeurs.

Enfin, j'ai pu découvrir dans mon échantillon de personnes que cinq d'entre elles sur sept sont des femmes. Est-ce que cette indication signifierait qu'il y a plus de femmes illettrées que d'hommes en Suisse ? Les hommes oseraient-ils moins avouer leurs difficultés ? Seraient-ils plus discrets que les femmes face à leur illettrisme ?

13. Conclusion

Pour conclure, j'ai ouvert un volet de l'illettrisme. En effet, on sait que l'illettrisme est un sujet tabou dans notre société et que l'on peut avoir des préjugés sur la marginalisation et l'exclusion de ces personnes. Or, ma recherche dévoile que même si les personnes illettrées ont parfois un parcours scolaire et/ou familial chaotique, elles peuvent réussir à suivre une formation professionnelle et décrocher un travail.

De plus, mon travail de recherche a offert une vision des stratégies utilisées dans le milieu professionnel pour éviter de lire, d'écrire et/ou calculer. En parallèle, il met en lumière le parcours scolaire, professionnel et le quotidien des personnes interrogées afin de pouvoir compléter les apports théoriques. Par cette étude, j'ai découvert qu'il existe des associations pouvant aider ces personnes illettrées à combler leurs lacunes par le biais de cours de français. J'ai également tenté d'éclaircir le chemin qu'il reste à parcourir pour les politiques dans les domaines de l'éducation, de l'emploi afin d'aider les personnes illettrées.

Tout au long de l'analyse, ma recherche avait pour but de découvrir les stratégies utilisées par des personnes illettrées ayant un emploi. Pour comprendre de quelle manière elles utilisent ces stratégies, je me suis également intéressée à leur parcours de vie, à savoir, la scolarité, leur parcours professionnel ainsi que la manière dont elles vivent l'illettrisme au quotidien.

Les personnes rencontrées grâce à l'Association Lire et Ecrire ont comme point commun d'avoir toutes pris des cours de français pour pallier à leurs difficultés. Elles sont d'origine française, suisse, italienne, libanaise et ont suivi une scolarité difficile. En effet, certaines d'entre elles ont effectué une partie de leur scolarité à l'étranger, d'autres en classe spécialisée, et d'autres encore ont suivi une scolarité en redoublant à plusieurs reprises. Conscientes de leur illettrisme, elles banalisent leurs difficultés en se disant qu'elles ne sont pas les seules à être illettrées. Avec les années, elles ont diminué leurs lacunes en prenant des cours de français, et en bénéficiant du soutien de leurs familles, amis et collègues de travail. Ces personnes ont un emploi et se sentent intégrées dans notre société, quoi qu'on puisse en penser !

Néanmoins, elles sont illettrées ! Les causes étant diversifiées, j'ai découvert à plusieurs reprises des personnes considérées comme dyslexiques. D'autres, m'ont confié avoir eu une vie familiale chaotique. Les parcours de vie sont influencés par des facteurs sociologiques. Malgré une scolarité difficile pour les personnes illettrées, elles ont voulu se battre en suivant une formation professionnelle et en réussissant à trouver un emploi. Armées d'une volonté de réussir, ces personnes usent de stratégies pour garder leur travail et pour masquer leurs difficultés liées à l'écriture, la lecture et le calcul.

Je vais donc mener ma conclusion autour de trois thèmes : le parcours professionnel ; les stratégies utilisées ; l'estime de soi par le travail. Ceux-ci ont sont pertinents et découlent de mon enquête.

Le parcours professionnel

Ces personnes interrogées, âgées de 32 à 47 ans, ont débuté leur activité professionnelle, il y a de nombreuses années. Toutes ont terminé leur scolarité avec pour seul objectif : travailler. Travailler pour mettre en avant leurs compétences manuelles et ainsi dissimuler la médiocrité de celles liées à l'écrit. Celles-ci les ont malheureusement accompagnées tout au long de la scolarité. Les personnes illettrées avaient des rêves, des envies de carrières professionnelles. Elles ont dû rapidement lâcher prise sur certains projets et revenir à une réalité plus délicate. Leur choix d'avenir s'est rapidement arrêté à un métier privilégiant les compétences manuelles.

J'ai été surprise d'apprendre que les personnes interrogées n'ont pas eu d'énormes difficultés à suivre une formation de type CFC. En effet, elles n'ont pas évoqué les soucis rencontrés lors des cours théoriques. Je pense qu'il y a 20 ou 30 ans, les exigences étaient moins élevées qu'aujourd'hui d'où une plus grande facilité pour la formation.

Dès la fin de leur formation, ces personnes ont dû trouver un emploi. J'ai été étonnée de découvrir que pour la plupart leur illettrisme n'a pas été un frein pour décrocher un emploi ; l'écrit n'occupant pas une place trop importante dans leur profession. Parmi les personnes de mon échantillon, on retrouve un cafetier restaurateur, une infirmière, un gérant d'une boulangerie-pâtisserie, une représentante dans l'immobilier ainsi que 2 personnes étant à l'AI à la suite de problèmes personnels.

Par rapport à leur situation professionnelle actuelle, ces personnes ont toutes voulu pallier à leurs difficultés en suivant des cours de français. Pour certaines, ces cours ont été d'une grande aide et leur ont permis de se former davantage dans leur domaine professionnel, grâce à leurs progrès en français. Par contre, d'autres ont rapidement oublié leurs connaissances en français dû au manque de mise en pratique régulière.

A la fin des cours de français, on distingue 2 réalités. Certains ont continué de se battre contre l'illettrisme en acquérant une deuxième formation ou en prenant un poste à responsabilités. Les autres on conclu qu'ils ne pouvaient ni aller de l'avant ni se former davantage.

Enfin, je pense qu'aujourd'hui, les aspects politiques de l'éducation et de l'emploi se sont bien développés en offrant une possibilité de se former quel que soit l'âge de la personne. Bien entendu, il reste de nombreuses actions à mener pour diminuer les cas de personnes illettrées. Cependant, je suis convaincue qu'il est plus difficile pour un jeune illettré d'aujourd'hui de se former professionnellement. Actuellement, la hausse des exigences des patrons et des systèmes de formation les handicape davantage.

Les stratégies utilisées

Concernant les stratégies utilisées dans leur travail, il semble que les personnes interviewées en n'ont pas conscience. En effet, pour elles ce sont seulement des astuces leur permettant d'éviter de lire, d'écrire et/ou calculer. Tout au long de la recherche j'ai découvert les différentes stratégies mises au point par les témoins. Certaines se retrouvent dans la partie théorique et d'autres ont été inventées par les personnes illettrées.

Les stratégies développées et mises en place tout au long de leur carrière leur ont permis de décrocher un emploi, même en ayant caché leurs difficultés à leur employeur. Sans stratégie, aucune de ces personnes ne pourraient garder leur emploi.

Elles sont des béquilles et leur donnent une certaine assurance. Les personnes illettrées savent qu'elles pourront en trouver une face à l'écrit.

Je pense qu'il est dans la nature de l'être humain de vouloir masquer ses difficultés. Il n'est pas évident d'exposer le fait de ne pas savoir bien lire et écrire. Cela pourrait être perçu comme un handicap. Ces personnes ont choisi d'en parler ou non à leurs proches, de leur demander leur soutien ou alors de se débrouiller par elles-mêmes.

Comme mentionné précédemment, on ne peut pas attribuer des stratégies au profil de la personne. En effet, celles-ci dépendent de la relation face à leur entourage (famille, amis, collègues de travail). Une chose est sûre ; ces personnes usent de beaucoup d'imagination pour garder intact leur secret !!! Grâce à ma recherche, j'ai également découvert que l'utilisation de ces stratégies dissimule également un manque d'estime et de confiance en soi.

L'estime de soi par le travail

En orientant ma recherche sur leur illettrisme au quotidien, j'ai découvert que les personnes de mon échantillon manquent de confiance en elles. Elles ont peur de se faire confiance, peur de s'affirmer en raison de leur illettrisme. Même si elles banalisent leur situation, ce n'est pas pour autant qu'elles se perçoivent de manière positive. Depuis l'enfance, elles ont subi les moqueries de leurs camarades et professeurs ; il est donc difficile de grandir en changeant la perception que les autres ont eu d'elles.

Leur estime d'elles n'est encore que très peu positive. Toutefois, les années passées leur ont permis de prendre davantage confiance en elles. Les nombreux échecs freinent le développement d'une bonne image d'elles-mêmes.

Cependant, le travail est un grand facteur d'insertion. Il contribue à favoriser à la personne une estime d'elle positive. De ce fait, l'employeur prend conscience des compétences de la personne et l'aide à se sentir reconnue. Bien sûr, c'est un processus qui peut prendre plusieurs années. Je pense donc qu'une activité professionnelle permet aux personnes de se sentir mieux dans leur peau.

Je me demande, cependant, dans quelle mesure les jeunes illettrés d'aujourd'hui sortant de l'école arrivent à suivre une formation professionnelle puis à décrocher un emploi.

Pour conclure ce travail de recherche, je dirais que même si les personnes ont souffert d'illettrisme durant plusieurs années, elles peuvent en sortir. C'est un long processus qui passe par l'acceptation de soi, l'envie d'apprendre et celle de réussir dans la vie. J'ai tenté de démontrer que l'on peut être illettré, avoir une situation de travail stable et ainsi contrer les préconçus liés à l'illettrisme.

« Nous finissons toujours par être récompensés pour notre bonne volonté. »

Nietzsche
Le gai savoir

14. Bibliographie

14.1 Ouvrages

BARRE-DE MINIAC C, LETE B. – *L'illettrisme : de la prévention chez l'enfant aux stratégies de formation chez l'adulte* / Bruxelles : De Boeck, 1997

BENTOLILA Alain – *De l'illettrisme en général et de l'école en particulier* / Paris : Editions Plon, 1996, 217 pages

BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. – *Illettrisme : une question d'actualité* / Paris : Hachette, 1995, 175 pages

CASTRA Denis – *L'insertion professionnelle des publics précaires* / Paris : Editions PUF, 2003, 243 pages

CENTRE SUISSE DE COORDINATION POUR LA RECHERCHE EN EDUCATION – *l'illettrisme quand l'écrit pose problème* / Aarau : Albdruk, 2002, 156 pages

CHARNAY Jean-Paul – *Critique de la stratégie* / Paris : Editions de l'Herne, 1990, 324 pages

COUDER Bruno, LECUIT Jean – *Maintenant lire n'est plus un problème pour moi, du refus de l'illettrisme au métier : le défi quart-monde* / Paris : Editions Science et service, 1983

DAMON Julien – *Que sais-je ? : L'exclusion* / Paris : Presses Universitaires de France (PUF), 2008, 126 pages

DE CLERCK Marcel – *Analphabétisme et alphabétisations* / Hambourg : Institut de l'UNESCO pour l'éducation, 1993, 201 pages

ESPERANDIEU Véronique et VOGLER Jean – *L'illettrisme* / France : Editions Flammarion, 2000, 126 pages

FRAENKEL Béatrice – *Illettrismes* / Paris : Centre Georges Pompidou, 1993, 305 pages

FRAGNIERE Jean-Pierre et COMPAGNON Anne – *Echec scolaire et illettrisme* / Lausanne : Editions EESP, 1992, 145 pages

GIROD Roger – *Modernité et illettrisme* / Lausanne : Editions Réalités sociales, 1992, 201 pages

GIROD Roger – *Que sais-je ? : L'illettrisme* / Paris : Presses Universitaires de France, 1997, 127 pages (page 11)

GOGEL D'ALLONDANS Alban – *L'exclusion sociale, les métamorphoses d'un concept* / Paris : L'Harmattan, 2003, 167 pages

LAMARQUE Gilles – *Que sais-je ? : L'exclusion* / Paris : Presses universitaires de France, 1995, 125 pages

LARABI Christiane et **SAINT-PAUL** Josiane – *50 bonnes façons de renforcer estime et confiance en soi* / Paris : InterEditions, 2008, 209 pages

LAROUSSE, *Dictionnaire encyclopédique des noms communs*, 1994

LECLERQ Véronique – *Face à l'illettrisme* / Paris : ESF éditeur, 1999, 199 pages

NAVARRO H., **LE DEUN E.** – *Prévenir l'illettrisme* / Paris : Magnard, 2004, 105 pages

SAINT-PAUL Josiane – *Estime de soi, confiance en soi* / Paris : InterEditions, 2004, 230 pages

SFEZ Lucien – *Que Sais-je ? : La décision* / Paris : Presses universitaires de France (PUF), 2004, 126 pages

RIFFAUT Hélène – *Les valeurs des Français* / Paris : Editions PUF, 1994, 225 pages

SOULET Marc-Henry – *Quel avenir pour l'exclusion ?* / Fribourg : Academic Press Fribourg, 2004, 186 pages

STERCQ Catherine – *Alphabétisation et insertion socio-professionnelle* / Bruxelles : De Boeck, 1994, 141 pages

TORUNCZYK Anne – *L'apprentissage de l'écrit chez les adultes, cheminement du savoir lire et écrire* / Paris : L'Harmattan, 2000, 330 pages

14.2 Rapports et brochures

Rapport de l'**Association Lire et Ecrire de la section Valais**, établi par Patricia Casays et Odette Follin, 2004, 15 pages

Rapport national de l'**enquête ALL** : Adult & Lifeskills Survey – *Lire et calculer au quotidien : Compétences des adultes en Suisse* / Neuchâtel : Edition Office fédéral de la statistique, 2006, 102 pages

Brochure du **Comité suisse de lutte contre l'illettrisme** – *Accès à la lecture et à l'écriture pour tous, vers un concept global de lutte contre l'illettrisme en Suisse*, Berne, 2005, 42 pages

Rapport **PISA**, OCDE, 2000

Rapport sur l'**enquête du Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation** – *Quand l'écrit pose problème*

TATTINI Véronique - *Concepts de base sur l'exclusion, Module OASIS 2007-2008 et OASIS 2009-2010*, septembre 2009

MILLIUS Sandra, Travail de mémoire: *Nous 20 ans, illettrés* / Sion : Mai 2009

SCIENCES HUMAINES – *L'exclusion, nouvelle question sociale*, Paris : 1993, numéro 28, 50 pages

14.3 Sites Internet

Confédération Suisse sur la lutte contre l'illettrisme

<http://www.bak.admin.ch/bak/themen/kulturfoerderung/00536/00543/index.html?lang=fr>
(Consulté le 1^{er} mai 2008)

Rapport de Bürobas, établi en 2007, sur la recherche de ALL (Adult Literacy & Lifeskills Survey)

http://www.buerobass.ch/pdf/2007/leseschwaeche_zusammenfassung_f.pdf
(Consulté le 1^{er} mai 2008)

ARTIAS (Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale)

http://www.artias.ch/media/JA_Actesextraits/2009/1-Actes2009_Nordmann.pdf
(Consulté le 1 mars 2010)

Association Lire et Ecrire

www.lire-et-ecrire.ch
(Consulté le 2 juillet 2008)

www.lesenlireleggere.ch/

(Consulté le 17 février 2010)

ORIF (intégration et formation professionnelle)

www.orif.ch
(Consulté le 1^{er} mars 2010)

L'OSEO (Oeuvre suisse d'entraide ouvrière)

<http://www.sah.ch/index.cfm?ID=707717AF-A20D-BA33-CD5AF046530231C9>
(Consulté le 30 octobre 2008)

Définition de l'enquête PISA

http://www.oecd.org/document/24/0,3343,en_32252351_32235731_38378840_1_1_1_1,00.html
(Consulté le 30 octobre 2008)

L'OSEO Valais

<http://www.oseo-vs.ch/>
(Consulté dès le 6 novembre 2008)

Linternaute Encyclopédie :

<http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/audace/>
(Consulté le 7 novembre 2008)

14.4 Filmographie

Reportage de l'émission « Temps présent » : témoignages de personnes en situation d'illettrisme, TSR, 1995

Annexe 1

Grille d'entretien

Cursus scolaire

<p>Tout d'abord, je vais vous poser quelques questions afin de découvrir votre cursus scolaire :</p> <p>Combien d'années de scolarité avez-vous suivies ? Où ?</p>
<p>Comment se sont déroulées vos années d'école ?</p>
<p>Avez-vous eu des difficultés à suivre votre scolarité ? Si oui, lesquelles ? Comment avez-vous fait pour les surmonter ? Pouvez-vous me donner un exemple ? Avez-vous eu des difficultés en lecture ? écriture ? calcul ? Pouvez-vous me donner un exemple ?</p>
<p>Selon vous, quelles ont été les causes de vos difficultés scolaires ?</p>

Parcours professionnel

<p>Nous allons passer maintenant à des questions concernant votre travail:</p> <p>Quelle formation professionnelle avez-vous suivie ? Où ? Pourquoi cette formation et pas une autre ? Avez-vous obtenu des diplômes ? Lesquels ?</p>
<p>Où travaillez-vous ? Depuis quand ?</p>
<p>Pouvez-vous me raconter comment vous avez trouvé ce travail ? Avez-vous été confronté à des difficultés pour chercher ce travail ? Lesquelles ? Pourquoi ? Est-ce qu'il correspond au travail que vous désiriez ? Si non, quel travail vouliez-vous ? Pourquoi ne l'avez-vous pas eu ? Est-ce lié à vos difficultés liées à la lecture/écriture/calcul?</p>
<p>Aviez-vous un autre travail avant celui-ci ? Si oui, lequel ? Pourquoi l'avez-vous quitté ?</p>
<p>Comment vous êtes-vous présenté à votre employeur par rapport à vos difficultés ? Est-il au courant de votre situation ? Si oui, comment a-t-il réagit face à vos difficultés ?</p> <p>Quelles conséquences vos difficultés liées à l'écrit, lecture et/ou calcul ont-elles dans votre profession ?</p>

Situation professionnelle actuelle et stratégies de contournement utilisées

<p>Je vais vous questionner sur votre travail actuel ainsi que sur la manière dont vous contournez vos difficultés dont vous m'avez parlé :</p> <p>Est-ce que votre travail comporte des tâches liées à l'écriture ? Lesquelles ? Est-ce que vous avez des difficultés à faire ces tâches ? Pourquoi ?</p>
<p>Est-ce que votre travail comporte des tâches liées à la lecture ? Lesquelles ? Est-ce que vous avez des difficultés à faire ces tâches ? Pourquoi ?</p>
<p>Est-ce que votre travail comporte des tâches liées au calcul ? Lesquelles ? Est-ce que vous avez des difficultés à faire ces tâches ? Pourquoi ?</p>
<p>Comment faites-vous dans votre travail pour surmonter ces difficultés (liées à l'écriture/lecture/calcul)? Demandez-vous de l'aide à vos collègues pour exécuter ces tâches liées à l'écriture/lecture/calcul ⁵⁸ ? Si oui, pourquoi ? Est-ce que vous ne pourriez pas faire votre travail autrement ? Pouvez-vous me donner un exemple ? Utilisez-vous la mémoire pour éviter ces tâches liées à l'écriture/lecture/calcul? Si oui, pourquoi ? Vous arrive-t-il de dissimuler vos difficultés à vos collègues ? Pouvez-vous me donner un exemple ? Est-ce que vous utilisez (outre les moyens ci-dessus) d'autres moyens pour surmonter ces difficultés (liées à l'écriture/lecture/calcul) ? Dans l'ensemble, est-ce que vous réfléchissez à l'avance comment vous allez surmonter ces difficultés ou est-ce que vous inventez sur le moment ? Pouvez-vous me donner un exemple ?</p>
<p>Etes-vous satisfait de votre travail actuel ? En quoi ? Pourquoi ?</p>
<p>Si vous n'aviez pas rencontré ce genre de difficultés, auriez-vous choisi une profession où l'écrit, le calcul et la lecture occupent une place importante dans les tâches ? Quel autre métier auriez-vous donc choisi ?</p>

⁵⁸ Donc, selon ce qu'ils ont dit avant.

Mesures prises pour pallier à ces difficultés d'illettrisme

Depuis combien de temps suivez-vous des cours de français à l'Association Lire et Ecrire ?
Avez-vous fait la démarche de votre plein gré ou par obligation ? Si par obligation, qui vous a demandé de venir ici ?
Qu'est-ce que vous pensez de ces cours ?
Est-ce que le fait de suivre ces cours vous aide dans votre activité professionnelle ?
En quoi ?
Avez-vous fait d'autres démarches pour surmonter vos difficultés ? Lesquelles ?
Pourquoi ?

Conséquences de la situation d'illettrisme sur la vie quotidienne ⁵⁹

Nous allons aborder maintenant quelques questions sur le rapport entre votre vie quotidienne et vos difficultés d'écriture et/ou lecture et/ou calcul :

Quelles sont les conséquences de vos difficultés sur :

Votre vie quotidienne ?

Les transports ?

Votre estime de soi ?

Vos relations sociales ?

Avez-vous parlé de vos difficultés à votre entourage ?

Pourquoi ?

De nombreuses personnes sont-elles au courant ?

Quel regard votre entourage porte-t-il sur vos difficultés ?

Comment vivez-vous vos difficultés liées à l'écriture et/ou la lecture et/ou le calcul ?

Données personnelles

Avant de conclure, il me reste à vous poser quelques questions afin de mieux vous connaître :

Quel âge avez-vous ?

Quel est votre état civil ?

De quelle nationalité êtes-vous ?

Si étranger, depuis quand habitez-vous en CH ?

Avez-vous des enfants ?

⁵⁹ Donc, outre les conséquences sur le travail, dont la question a été posée avant.

Quelle est la profession de vos parents ? Où travaillent-ils?
Faites-vous parti de sociétés : club, associations ? Lesquels ? Pourquoi ?
Pensez-vous être inclus dans la société ? En quoi ? Pourquoi ?
Avez- vous quelque chose à ajouter ? Quel sentiment avez-vous après l'interview ? Remerciements

Annexe 2

Interview de Chantal

Cursus scolaire

Tout d'abord, je vais vous poser quelques questions afin de découvrir votre cursus scolaire :

Combien d'années de scolarité avez-vous suivies ?

Les 9 ans.

Où ?

J'ai fait les années jusqu'à la 4^{ème} primaire à Vouvry et après au Bouveret. Où il y a l'école d'hôtellerie c'était une autre école avant. C'est une école pour les gens qui avaient de la peine : les sourds, ce qui avaient des problèmes scolaires. Alors j'étais là-bas.

Comment se sont déroulées vos années d'école ?

J'ai fait 4 ans là-bas et après je suis revenue. C'était la galère l'école, catastrophe autant calcul, enfin tout quoi ! J'ai que des mauvais souvenirs, dans le sens j'ai rien gardé question scolarité, d'apprendre. Ce n'est pas un bon souvenir. Pour ma part, j'ai pas appris. Je sais pas, il manquait peut-être un tiroir chez moi (elle éclate de rire) mais ça a pas enregistré. A part les dernières années où c'était manuel, on faisait pas mal de trucs manuels alors c'était mieux pour moi (elle rie).

Avez-vous eu des difficultés à suivre votre scolarité ?

Oui, c'était la grammaire, l'orthographe, les math enfin généralement pratiquement tout (elle rie) mais pas la lecture. L'écriture c'était « zéro ».

Comment avez-vous fait pour les surmonter ? Pouvez-vous me donner un exemple ?

A l'école ?

Oui à l'école.

Mes parents m'avaient fait des cours à côté le mercredi après-midi. J'allais faire les cours chez une dame. Mais bon ça a pas tant aidé. Sinon, j'ai toujours fait des fautes, des catastrophes de fautes. Je suis sortie de l'école comme ça, car y avait pas encore d'examens quand je suis sortie, donc avec des notes catastrophiques.

Avez-vous fait encore autrement pour surmonter les difficultés ?

Je demandais pour contrôler, pour vérifier, le sens des phrases aussi. Car moi je me comprends tout à fait quand je me relis mais d'autre n'arrivent pas à avoir la même définition que moi.

Alors à qui demandiez-vous de l'aide ?

À mes camarades, j'avais une copine qui était un petit peu plus douée que moi (elle rie).

Si j'ai bien compris, vous m'avez dit que vous aviez des difficultés en écriture et en calcul ?

Oui

Pouvez-vous me donner un exemple de ce qui vous posait problème ?

En écriture, c'est surtout les fins de mots, les déterminants aussi, la grammaire beaucoup. Même maintenant ça a toujours pas fait le déclic dans ma tête, de trouver juste la fin d'un mot, c'est hallucinant ! S'il faut mettre un er ? é ? Pourtant quand on m'explique ça a

l'air évident et après ça ne veut pas rentrer.
Et en calcul, c'était les problèmes surtout, j'arrivais pas à comprendre le sens. Sinon les plus, moins, divisés, ça allait.

Selon vous, quelles ont été les causes de vos difficultés scolaires ?

C'est une bonne question !!! (Elle réfléchit) de ne pas avoir su m'expliquer la façon exactement. Bon peut-être que ça m'a fait quelque chose quand on m'a fait 3 ans à la même école avec les sœurs et qu'on m'a pas appris pour mieux m'expliquer. On m'a foutu au fond de classe et démerde-toi, comme on dit en bon français... Peut-être que là ça a joué un rôle. Je m'en rappelle encore, ils me laissaient le soir jusqu'à sept heures, et ils me gardaient, mais « nient », sans rien faire ! Mes parents venaient me chercher pour voir. C'est dès la 3^{ème} année que j'ai croché.

Si je comprends bien ce que vous me dites, la méthode d'enseignement ne vous correspondait pas ?

Oui, c'était quelque chose qui ne me crochait pas, me correspondait pas et je pense que je comprenais pas et faisais pas d'efforts. Je laissais traîner la chose. Pis avant c'était beaucoup les sœurs et c'était pas triste !

Pensez-vous que si vous aviez eu une autre méthode d'enseignement, vous n'auriez pas eu ces difficultés ?

Je pense que oui, mais à ce moment il fallait vraiment quelque chose pour que je puisse comprendre. Je le dis avec le recul, mais sur le moment je sais pas comment j'étais exactement. Peut être que je m'enfoutais, ou je voulais pas ? je me souviens pas exactement ce qui crochait.

Parcours professionnel

Nous allons passer maintenant à des questions concernant votre travail:

Quelle formation professionnelle avez-vous suivie ? Où ?

J'ai pas suivi de formation. J'ai travaillé à Vouvry dans une petite usine métallurgique, de fabrication de petites pièces. J'ai travaillé là-bas un an et demi après l'école. Après, j'ai travaillé dans la menuiserie pendant 10 ans et cela m'a bien plus. Après, j'ai arrêté de travailler pendant 10 ans pour ensuite recommencer. Mais là ça devenait plus compliqué car fallait faire des lettres et c'est là que je me suis beaucoup plus rendue compte. Enfin avant aussi car mon ex mari avait une entreprise et fallait faire des lettres et il n'était pas doué non plus, alors c'était pas évident.

Pourquoi avez-vous choisi de travailler dans ces entreprises ?

C'est mes parents qui ont trouvé alors j'avais pas le choix. Je voulais faire l'apprentissage vendeuse et j'ai pas réussi l'entrée alors ils m'ont mise là-bas. Et après, j'ai trouvé dans la menuiserie. C'était le bouche à oreilles et c'est comme ça que j'ai pu entrer. Vu que c'était une grande menuiserie alors là je suis restée 10 ans. J'étais tranquille.

En quoi consistait votre travail dans la menuiserie ?

Des questions de fenêtres, portes, volets... (elle réfléchit). J'étais responsable de la fermente, tout ce qui consistait à fermer les portes et fenêtres. On m'avait formé sur une

machine et après j'étais bien et je suis restée 10 ans.

Pour quelle raison avez-vous quitté le travail ?

Ben parce que je me suis mariée. Et après on a eu des enfants alors j'ai arrêté pendant 10 ans.

Avez-vous obtenu des diplômes ?

Non, j'ai pas de diplômes.

Où travaillez-vous actuellement ?

Actuellement, je travaille dans la région pour la maison Sélecta : les machines à café, snack. Je vais dans les usines : je nettoie, remplis. Et là j'ai pas besoin d'écrire. Donc ça va bien. De toute façon ma chef elle sait, alors je ne me gêne plus (elle rie).

Depuis quand êtes-vous à ce poste ?

Ça fait une année.

Pouvez-vous me raconter comment vous avez trouvé ce travail ?

Alors là, j'ai fait des lettres spontanées types, où je prenais sur l'ordinateur dans le site, des phrases, des mots. Je faisais comme je pouvais. Et ils avaient besoin de quelqu'un à ce moment là. Alors ça bien été. Mais il y a pas mal d'exigences parce qu'il y a du stock, marchandise, faire attention aux dates. Bon ça ça va, j'arrive à gérer c'est pas un problème. C'est simplement l'écrit quoi.

Avez-vous eu d'autres difficultés pour chercher ce travail ?

Non a part le CV. Mais bon on le fait une fois et après on garde le même, on change juste un tout petit peu.

Sinon y a rien eu d'autres de problèmes pour trouver ce job. Ce qui était dur dans les lettres c'était les tournures de phrases, que ça soit plausible. Alors j'ai fait une lettre type et j'ai pris justement des mots, phrases dans leur site à eux pour flasher au départ et après c'est toutes les autres lettres. Ca peut être d'après ce que j'ai fait et j'ai mis tout dans la lettre : les responsabilités que j'ai eues car ils le demandaient. Et comme c'est une lettre spontanée c'est plus facile que de répondre à l'annonce. (elle rie). Des fois je dis merci mon dieu !!

Est-ce qu'il correspond au travail que vous désiriez ?

Oui, Ah oui ! Un travail indépendant, je gère mon truc. Si j'ai un problème j'appelle ma chef. Mais c'est moi qui gère mes clients : le stock, la marchandise, que ça soit toujours bien chargé. C'est vraiment un truc qui me convient.

Comme vous me parlez de votre travail, j'ai l'impression qu'il y a beaucoup d'autonomie ?

Oui de toute façon, je suis toute seule, je vais chez les clients. Si j'ai un problème, j'appelle ma chef. Mais sinon, si je vois que ça fait un mois que ça a pas tant bougé, je vais essayé de changer les produits, tester. Et là c'est pas évident aussi car il faut bien une année pour connaître. Car j'ai beaucoup de clients et ils sont pas tous pareils alors des fois je suis fatiguée.

A quel pourcentage travaillez-vous ?

À 100 %

Comment vous êtes-vous présentée à votre employeur par rapport à vos difficultés ?

Je suis partie sereinement, décontractée. Car d'abord, j'avais pas envie de bosser car j'avais besoin de repos, j'étais au chômage que depuis deux- trois mois et aussi car j'avais un autre projet dans la tête. L'entretien a duré deux heures. J'avais jamais eu un entretien aussi long, et elles étaient deux dames mais très sympathiques, ça fait du bien ! C'était assez relax. Et j'ai pas eu de retenue à dire les choses crack en bas. Je leur avais dit que j'avais un projet et que je savais pas si j'allais le mettre en œuvre. Mais elles m'ont posé pleins de questions : si j'étais sûre de vouloir travailler chez eux.

Leur avez-vous aussi parlé de vos difficultés en écriture ?

Ah je m'en rappelle pas ! J'ai dit à ma chef, mais je sais pas si je leur ai dit là. Mais c'est possible parce que je n'avais pas de retenue à dire les choses, mes difficultés à écrire.

Comment a-t-elle réagit face à vos difficultés ?

Je me rappelle pas. (elle réfléchie) Ma chef, quand je lui ai dit, après quand j'écrivais elle me disait : « mais non tu as pas des fautes » je dis « ça c'est juste deux trois mots alors c'est normal ! »

Alors disons que pour elle, ça n'a pas posé problème. Mais ça c'était après l'entretien. Je lui ai dit bien des mois après. C'était au moment où je devais écrire une phrase à ma chef, j'étais obligé de dire : « scuse des fautes, je suis pas tellement forte en orthographe. » j'écrivais devant elle alors. Et elle me dit : « Ca va, c'est pas catastrophique ! ». Alors je dis : « Bon ça va maintenant tu sais. » Alors j'ai pas de peine à le dire, et ça fait du bien. C'est pas un bon point pour tout le temps, mais au moins ils savent. J'essaie de faire le mieux mais voilà quoi.

Avez-vous parlé à votre chef que vous preniez des cours à l'Association ire et Ecrire?

Non, j'ai pas dit.

Quelles conséquences vos difficultés liées à l'écrit ont-elles dans votre profession ?

Dans ma profession, il n'y a pas de difficultés puisque j'écris très rarement. Alors là-dessus, je suis sauvée, vous vous rendez compte !! Non là j'ai rien à écrire ou très rarement. Une fois par mois si je dois lui écrire un petit mot, mais c'est tout, c'est pas des textes.

Avez-vous tout fait pour trouver un travail où l'écrit a peu d'importance ?

Non, je prenais ce que je pouvais prendre. Bon souvent, j'ai fait des travaux manuels et pas besoin de beaucoup écrire. Sinon ça aurait été la cata. On peut pas aller chez un employeur s'il y a beaucoup d'écrit, c'est exclu !

Situation professionnelle actuelle et stratégies de contournement utilisées

Je vais vous questionner sur votre travail actuel ainsi que sur la manière dont vous contournez vos difficultés dont vous m'avez parlé :

Est-ce que votre travail comporte des tâches liées à l'écriture ?

Oui, mais il y en a peu. Je dois écrire pour lui dire : « Peut-on changer telle boisson ? Est-il possible de faire les changements ? Ca serait pas mal de mettre autre chose dans cette rangée de spirales ? » Ce sont des petites phrases, remarques. Mais c'est assez court. Un post-it me suffit !

Est-ce que vous avez des difficultés à faire ces tâches ?

Des fois, je dois prendre plusieurs post-it (elle rie), car souvent je me relis pas et quand on me relit derrière on me dit que c'est pas compréhensible. Je prends pas la peine de me relire et je dois aller, des fois, voir ma chef pour lui expliquer si elle comprend pas.

Si je comprends bien ce que vous me dites, vous n'arrivez pas toujours à retranscrire par écrit ce que vous pensez dans votre tête ?

Oui, c'est ça.

Comment faites-vous dans votre travail pour surmonter ces difficultés (liées à l'écriture)?

Si j'ai un gros truc à écrire je demande à mes enfants de me corriger. Si c'est sur le moment devant ma chef, je demande à ma chef : « Ecoute, je marque comme ça, tu me comprends ? Sinon tu me dis ». Mais comme elle sait c'est aussi plus facile.

Demandez-vous de l'aide à vos collègues pour exécuter ces tâches liées à l'écriture ?

Oui je pourrais leur demander, mais comme je travaille seule la plupart du temps, on se voit pas beaucoup. Si j'avais pas besoin de demander de l'aide, je serais autonome total et j'arriverais à écrire une phrase sans faire une faute, mais non c'est pas encore ça.

Utilisez-vous la mémoire pour éviter ces tâches liées à l'écriture?

La mémoire est constamment, en permanence car je dois chaque fois réfléchir le pourquoi, le comment, qu'est-ce que je dois faire dans mon travail, c'est un vrai méli-mélo. Mais sinon il faut que je marque sinon je me rappelle pas de tout. Mais la mémoire fonctionne beaucoup et ça me fatigue des fois.

Vous évite-elle d'écrire alors ?

Non car au moment où faudrait écrire ça doit être un long truc. Et si c'est long, je suis obligé d'écrire. Si c'est des petits mots ou phrases ça va. La mémoire c'est pour me concentrer de ce que je vais écrire mais pas pour enregistrer.

Vous arrive-t-il de dissimuler vos difficultés à vos collègues ? Pouvez-vous me donner un exemple ?

Ah non ça ne me gêne pas du tout, car ils sont au courant. Ça fait déjà bien longtemps que j'ai pas de soucis à écrire et à dire que j'ai des fautes, si c'est des gens que je connais y a pas de soucis. Si c'est des gens que je connais pas, je m'aventure pas. Je leur dit que je leur écrirai plus tard, mais pas tout de suite.

Est-ce que vous utilisez (outre les moyens ci-dessus) d'autres moyens pour surmonter ces difficultés (liées à l'écriture) ?

Soit je leur dis, que je leur écris plus tard, je leur envoie, si c'est des inconnus ou s'il faut que ça soit pour quelque chose de bien. Si c'est les collègues, non y a pas de gêne.

Dans l'ensemble, est-ce que vous réfléchissez à l'avance comment vous allez surmonter ces difficultés ou est-ce que vous inventez sur le moment ?

Ça dépend des fois ! Des fois on est sur le fait accompli.

(Je reprécise ma question, car elle ne l'a pas comprise)

Mais je pourrais pas penser à l'avance, je serais sur le fait accompli. Si je sais que je dois faire une lettre devant la personne, je suis embêtée et je peux pas faire tout de suite si c'est une personne que je connais pas. Je trouverais un autre moyen, je dirais : « On n'a pas le temps maintenant, je vous enverrai ça par écrit ».

Mais sinon les solutions, je trouve toujours quelque chose sur le moment pour me dépanner. (elle rie)

Pouvez-vous me donner un exemple ?

Je pourrais très bien écrire et dire en même temps : « Excusez-moi, il y aura certainement des fautes d'orthographe. » Je le dis carrément.

Parfois vous m'avez dit que vous ne le dites pas ?

Non, non je dis ! Si je dois écrire sur le moment à quelqu'un que je connais pas et que je suis obligé d'écrire et que j'ai pas le choix, ça passe ou ça passe pas !

Etes-vous satisfait de votre travail actuel ?

Oui tout à fait.

Pourquoi ?

C'est l'autonomie, la diversité aussi. Même si des fois c'est dur parce qu'il faut passer partout, mais la diversité d'organisation avec tout le choix qu'on a. Je suis très fatiguée le soir, mais sinon ça va.

Si vous n'aviez pas rencontré ce genre de difficultés, auriez-vous choisi une profession où l'écrit, le calcul occupent une place importante dans les tâches ?

Non pas forcément car je suis très manuelle. J'aime bien aussi ce qui est bureautique, mais surtout le manuel.

Quel autre métier auriez-vous donc choisi ?

J'ai toujours bien aimé le bois : donc ébéniste.

Mesures prises pour pallier à ces difficultés d'illettrisme

Depuis combien de temps suivez-vous des cours de français à l'Association Lire et Ecrire ?

J'ai fait 5 mois, juste avant de commencer mon travail.

Avez-vous fait la démarche de votre plein gré ou par obligation ?

Non, de moi-même, de mon choix, parce que je voulais comprendre pourquoi je ne comprenais pas, pourquoi ça ne voulait pas rentrer.

Qu'est-ce que vous pensez de ces cours ?

Je pense que c'est très bien. C'était très compréhensible. Je comprenais bien ce que l'on faisait.

Est-ce que vous prenez toujours des cours actuellement ?

Non, je n'arrive plus à suivre avec mon travail.

Depuis quand avez-vous arrêté les cours ?

Ça fera une année, depuis que j'ai commencé le boulot.

Est-ce que le fait de suivre ces cours vous aide dans votre activité professionnelle ?

Pas là, car mes lettres types étaient déjà toutes faites. Mais dans mon travail de tous les jours oui.

En quoi cela vous a-t-il aidé ?

A mieux comprendre en écrivant, j'essayais à la maison de faire des lettres. Donc sur le moment oui, mais maintenant je sais plus faire.

Est-ce que le manque d'entraînement vous fait oublier ce que vous avez appris ?

Oui je pense aussi. Ça c'est vrai que si j'écrivais tous les jours, ça rentrerait mieux.

Avez-vous fait d'autres démarches pour surmonter vos difficultés ?

Non !

Conséquences de la situation d'illettrisme sur la vie quotidienne⁶⁰

Nous allons aborder maintenant quelques questions sur le rapport entre votre vie quotidienne et vos difficultés d'écriture:

**Quelles sont les conséquences de vos difficultés sur :
Votre vie quotidienne ?**

De faire des demandes écrites, des lettres, (salutations familiales, demandes de bourses). Peut-être aussi, vu que j'ai de la peine, je prends pas la peine de faire plus car je sais que je peux demander à mon fils, à ma fille de faire pour moi. Il y a aussi de la « flémagite

⁶⁰ Donc, outre les conséquences sur le travail, dont la question a été posée avant.

aiguë ». Je choisis toujours la facilité.

Les transports?

Non, y a pas de conséquences.

Avez-vous le permis de conduire ?

Oui, mais la théorie j'ai fait quatre fois et la pratique j'ai fait une fois. J'arrive mieux à assimiler les choses pratiques.

Votre estime de soi ?

Oui c'est clair ! On est quand même un peu plus affaiblie. On s'aventure moins pour les choses, on reste un petit plus en arrière. Quand j'étais jeune, je crois que j'avais un sentiment d'infériorité, de honte. Mais ça, c'est quand j'étais gamine. Mais maintenant je l'assume.

Vos relations sociales ?

Non ça ça va, car comme je dis, tant que je connais la personne y a pas de triche. Et si c'est mal pris et ben ma fois on n'est pas tous doués. Moi j'ai ce défaut là et peut-être que d'autres ont d'autres défauts.

Avez-vous parlé de vos difficultés à votre entourage ?

Oui

Pourquoi ?

C'est pour me protéger, parce que si je donne une lettre et qu'il y a pleins de fautes et que je leur dis pas, je serais peut-être moins bien vue que si je préviens avant. C'est simplement pour ça. C'est pour me protéger moi, de ce qu'ils vont dire, des critiques.

De nombreuses personnes sont-elles au courant ?

Tout mon entourage est au courant.

Quel regard votre entourage porte-t-il sur vos difficultés ?

Y en a beaucoup qui disent rien, ou bien qu'ils sont pas en face de moi pour voir la tête qu'ils font. Mais les tout proches savent et ils me corrigent.

Vous savez ce qu'ils pensent de votre situation ?

A quelque part, ils trouvent dommage et bizarre que je fasse autant de fautes que ça.

Pensez-vous qu'ils ont un sentiment d'incompréhension ?

Oui à quelque part et c'est logique. Si on me parle comme ça, de toute façon ils le pensent. Mais ça me passe par-dessus. Je suis comme ça et voilà. Je vais pas changer et je l'assume.

Comment vivez-vous vos difficultés liées à l'écriture et au calcul ?

Je l'assume. J'ai pas de honte, parce que je crois que je suis pas la seule. Et de nos jours, même les jeunes aussi ont de la difficulté. Et si vraiment je demande. Des fois, j'envoie des e-mails et je marque : « Excusez-moi des fautes d'orthographe ». C'est une chose que je vis avec et ça passe par-dessus.

Données personnelles

<p>Avant de conclure, il me reste à vous poser quelques questions afin de mieux vous connaître :</p> <p>Quel âge avez-vous ? 47 ans</p>
<p>Quel est votre état civil ? célibataire</p>
<p>De quelle nationalité êtes-vous ? Suisse</p>
<p>Avez-vous des enfants ? 2 enfants : 1 fille et 1 garçon</p>
<p>Quelle est la profession de vos parents ? Où travaillent-ils? Mon père travaillait à la Ciba et il était aussi agriculteur. Sinon ma maman ne travaillait pas.</p> <p>Quelle profession faisait-il à la Ciba ? L'araldite</p> <p>Ça consistait en quoi ? L'araldite, c'est de la colle.</p> <p>Mais la profession c'était quoi ? (elle réfléchit) Il surveillait des machines, je sais pas exactement (elle rit).</p>
<p>Faites-vous parti de sociétés : club, associations ? Non, mais avant oui Je faisais partie de la fanfare de Vouvry durant 25 ans.</p> <p>Pourquoi avez-vous arrêté ? Parce que j'arrivais pas à tout faire : travailler, s'occuper des gamins et aller aux répétitions.</p>
<p>Pensez-vous être incluse dans la société ? Oui, y pas de soucis.</p> <p>Pourquoi ? Parce que je suis du bled alors on me connaît alors je pense que c'est pour ça.</p>
<p>Avez- vous quelque chose à ajouter ? (elle rit) non, je vois pas.</p> <p>Quel sentiment avez-vous après l'interview ? Moi ça va bien, je suis décontractée (elle rit)</p> <p>Y a-t-il eu des moments qui vous ont mis mal à l'aise ? Non</p> <p>Remerciements</p>

Annexe 3

*Tableau des données factuelles de
Lucie*

Âge, sexe, nationalité (depuis quand en CH), statut, nombre d'enfants, profession des parents	Femme, 43 ans, mariée, 2 enfants, suisse, son père était employé agricole et sa mère femme au foyer.		
Scolarité	Nombre d'années scolarisées, où, diplômes : 9 ans d'école obligatoire à Grandson (VD), a eu le diplôme scolaire.	Déroulement : C'était une élève studieuse, qui passait beaucoup de temps à étudier, mais avec peu de résultat. « <i>Je me sentais par moment frustrée car je donnais beaucoup d'énergie et j'avais peu de résultat surtout dans les branches principales comme le français et les math, c'était pas évident. J'ai vécu des années où j'avais l'impression d'être pas mal en retrait par rapport aux autres.</i> » En fin d'année, il y avait un accord entre les profs pour qu'elle puisse passer l'année, elle aurait préféré redoubler. Sa sœur et sa maman l'ont beaucoup aidé.	
Types de difficultés rencontrées à l'école	Lecture : « <i>Quand je lis, le problème est de pouvoir interpréter et retranscrire ce qui est lu. Par exemple de faire le feed-back de l'article et de comprendre le sens. Je ne lis pas non plus rapidement. J'ai tendance aussi à avoir des problèmes de dyslexie.</i> »	Écriture : « <i>L'orthographe, les accords, les verbes, connaissance générale du vocabulaire.</i> »	Calcul : « <i>Les raisonnements d'un problème, de trouver la solution. Ou alors la logique des choses, ce n'était pas logique chez moi.</i> »
Causes de l'illettrisme	Selon elle, cela proviendrait du manque d'attention des profs, être dans une classe à effectif réduit. Il lui a manqué également des cours d'appui pour pouvoir progresser, elle est également dyslexique.		

<p>Situation professionnelle actuelle</p>	<p>Quoi, formation, diplômes : Elle a un CFC de vendeuse, un diplôme d'aide hospitalière, un CFC d'infirmière assistante et un diplôme d'infirmière niveau 1.</p>	<p>Depuis quand, où : Actuellement, elle travaille comme infirmière à la fondation Rive Neuve, à Villeneuve, depuis juin 2008</p>	<p>et avant : Lorsqu'elle était infirmière assistante, elle a travaillé à l'hôpital de Mottex (VD), elle a ensuite arrêté le travail pour élever ses enfants durant 8 ans.</p>
<p>Relation avec le patron</p>	<p>« Non, je n'ai pas rencontré de difficultés, car je m'étais déjà préparée avant de commencer l'école d'infirmière en prenant les cours avec l'Association Lire et Ecrire. J'avais anticipé pour éviter d'arriver dans mes limites au niveau de l'écriture et donc je me suis sentie à l'aise pour me présenter à cette place. » Elle a de très bonnes relations avec son patron. Elle ne lui a jamais dit ses difficultés car elle n'en voyait pas la nécessité.</p>		
<p>Types de tâches professionnelles, et difficultés</p>	<p>Lecture : La lecture des dossiers des patients lui pose parfois des difficultés car elle n'est pas rapide en lecture.</p>	<p>Ecriture : Il y a des remises en services, des observations à noter. Maintenant, elle aime effectuer ces choses, mais avant cela était très difficile. «Car il y avait beaucoup de vocabulaire. C'était la tournure des phrases, verbes, les accords qui me posaient problème. Même aujourd'hui, je me pose encore les questions même si j'ai pu mieux développer cela. »</p>	<p>Calcul : Il y a des doses de médicaments à administrer, des conversions en ml et mg. « Au début c'était très difficile pour moi. J'avais de la peine à avoir la réponse et arriver au bout de la démarche, je n'étais jamais sûre de la dose. Il a fallu que je développe et que je mette au point pour la sécurité du patient. »</p>
<p>Stratégies utilisées au travail</p>	<p>Elle demande à ses collègues, sinon elle utilise le dictionnaire et Internet pour faire son travail ; n'utilise pas tellement sa mémoire ; Elle ne cache pas à ses collègues : « Je me dis que dans une équipe de travail, il y a en une qui est meilleure</p>	<p>Spontané ou réfléchi : Spontané : « Souvent ce n'est pas calculé. Il y a des choses qui ne peuvent pas être planifiées. Des fois cela me stresse, lorsque je ne peux pas analyser tout de suite ce que je lis. Par exemple, lorsque l'on reçoit</p>	

	<p><i>dans cette orientation et l'autre collègue dans une autre orientation. Mon équipe de travail est très tolérante et je n'ai aucune crainte à demander de l'aide.</i> » Elle délègue aussi les tâches administratives aux collègues ; utilise un cahier de notes (conseil d'une formatrice de l'Association Lire et Ecrire) afin de noter ses mots difficiles.</p>	<p><i>les PV, je ne peux pas les lire « entre deux portes » alors je les photocopie et je les prends à la maison pour les lire tranquillement. Je suis plutôt spontanée et j'improvise une idée sur le moment.</i> »</p>
Satisfaction au travail	<p>Elle est absolument satisfaite de son travail. <i>« C'est la relation à l'être humain. C'est la bonne organisation. C'est la pluridisciplinarité. J'aime travailler avec les différents professionnels. C'est très enrichissant. C'est mon travail idéal. »</i></p>	<p>Quel métier choisi si pas illettré : Non, elle n'aurait pas choisi une profession où l'écrit, la lecture et les calculs tiennent une place prépondérante. Elle ne voudrait pas changer de métier.</p>
Participation à l'Association Lire et Ecrire	<p>Depuis quand, comment : Elle a pris des cours à l'association durant un an en 2003, juste avant de commencer son école d'infirmière, choix personnel. Elle a aimé apprendre en toute simplicité sans jugement de la part des professeurs et a apprécié le mélange des nationalités.</p>	<p>Résultat sur le travail : <i>« Cela m'aide à ne pas appréhender quand il y a des travaux à faire par écrit. Avant ces cours, je faisais ces tâches écrites en dernier de mon travail et en fin de journée, donc je faisais toujours des heures supplémentaires. Grâce à ces cours, j'ai pu anticiper et faire les tâches écrites au moment où il faut les faire. J'ai aussi eu davantage confiance en moi. »</i></p>
Conséquences de l'illettrisme	<p>Au quotidien : <i>« Être un peu moins rapide à la réflexion. Peut être aussi éviter sur certains sujets les échanges avec mon mari, car il me dit souvent quand je ne comprends pas tout de suite : « laisse tomber !! » et ça ça me gêne énormément. Et cela a des répercussions d'irritations. »</i> pas de conséquences sur les</p>	<p>Relations avec l'entourage : <i>« Suivant le sujet que l'on traite, comme la politique ou la culture générale, parfois ça me pose problème car on parle d'un sujet et je ne sais juste pas comment me positionner car je n'ai aucune idée. Il y a des choses qui me manquent dans ma culture générale. »</i> Sa famille, est ses collègues de travail sont au courant de sa situation. Certaines</p>

	transports.	personnes sont tolérantes et d'autres sont dans le jugement, selon ses dires.
Sentiments sur leur illettrisme, (estime de soi)	« Avant, j'avant une estime de moi très basse, j'étais très effacée qui se positionnait jamais. Maintenant, elle est beaucoup mieux mais avec un grand travail sur soi durant des années. »	
Intégration dans la société	Elle se dit être incluse dans la société, elle fait partie de nombreuses associations : gym, l'ASI ; société des paysannes vaudoises. Elle aime le contact avec les gens et le côté social, a de bons contacts avec les gens de son village.	

Annexe 4

*Interview de Patricia Casays,
formatrice de l'Association Lire et
Ecrire*

Comment se déroule la formation de formateur ?

En 1995, j'ai vu une annonce dans les journaux pour donner des cours à des personnes en difficultés avec le rapport à l'écrit. Une personne déjà enseignante dans cette association, m'a fait venir dans son cours pour donner des cours à Monthey. A ce moment là, l'association n'était pas encore très organisée. Puis, j'ai suivi une formation à Lausanne.

Pour devenir formateur il faut participer à un entretien, effectuer six mois de bénévolat dans l'association, effectuer un stage et avoir à son actif 150 heures de pratique. De plus, il y a aussi quelques jours de formation théorique à Lausanne pour travailler sur les compétences pédagogiques des futurs formateurs. Puis, un expert vient sur le terrain pour vérifier si la personne est suffisamment formée pour donner des cours. La formation dure environ 2 ans.

A qui s'adresse cette profession ?

Elle s'adresse à toutes les personnes ayant une formation de base, universitaire ou apprentissage. Nous ne prenons pas spécialement d'enseignants pour ne pas recréer le même schéma de l'école qui a pu effrayer certains participants. Certaines personnes donnent un cours par semaine en parallèle de leur emploi, d'autres en donnent davantage. Cependant, il y a une majorité de personnes ayant un âge mûr (40-50 ans) qui enseignent dans cette association.

Les compétences requises pour devenir formateur sont :

- Savoir préparer les cours à l'avance
- Etre attentif au parcours de vie de la personne
- Etre à l'écoute de la personne
- Avoir beaucoup de patience
- Etre capable d'effectuer des tâches administratives telles que des évaluations des participants

Quel est selon vous le rôle de l'éducateur social face à la problématique de l'illettrisme ?

L'éducateur social doit se rendre compte des difficultés en matière de lecture et d'écriture de son bénéficiaire ainsi que le diriger auprès de notre association pour qu'il puisse suivre des cours.

L'association effectue des campagnes de sensibilisations auprès des assistants sociaux, des médecins, des pharmaciens, des médiathèques, hôpitaux....

Pour l'instant celle-ci n'a pas encore ciblé sa campagne dans les institutions spécialisées, mais cela serait tout à fait possible de la réaliser. Le but de cette campagne est de toucher le plus grand nombre de personnes en difficultés.

En quoi serait-il utile et nécessaire pour l'éducateur de connaître des outils pédagogiques pour pallier à l'illettrisme ?

L'éducateur peut aider son client. Premièrement, il faut lui poser des questions simples afin de voir à quel niveau se situent ses faiblesses. Puis, il faut rédiger un bilan de ces capacités et de ses manques.

Deuxièmement, l'éducateur doit créer du matériel adapté en fonction de ce que recherche la personne. Il est primordial de se concentrer sur les attentes et envies du bénéficiaire afin d'arriver à un meilleur résultat.

L'éducateur doit être capable de leur apprendre des choses élémentaires (remplir correctement des formulaires en comprenant des mots simples comme confession, par exemple).

Quelles méthodes pédagogiques utilisez-vous ?

Les méthodes sont « à bien plaisir ». En effet, le formateur peut créer ses propres outils.

Le coordinateur va prendre les coordonnées ainsi que divers renseignements sur l'intéressé. Puis, il va le diriger vers un formateur selon le lieu de domicile de la personne intéressée. Le formateur s'intéresse sur ce qu'elle souhaite apprendre, son parcours de vie (anamnèse) afin de constituer un cours motivant et ludique.

Exemple : une personne travaille dans le domaine médical et elle souhaite perfectionner son vocabulaire s'y rapportant, le formateur va donc adapter ses cours en fonction des besoins de celle-ci.

Le formateur a le choix de créer son matériel spécifique (support, exercices...) ou de le photocopier dans divers manuels. Il n'y a donc pas de méthodes particulières pour apprendre à lire et écrire.

Pour la préparation des cours, j'improvise toujours selon les besoins de la personne en me basant sur différents ouvrages. J'aime aussi parler de philosophie avec mes participants (parler de la vie en générale). J'axe aussi mes cours sur de la correspondance (pour les personnes en recherche d'emploi). Mon but est de réaliser un cours dynamique.

Les formateurs doivent avant tout respecter les possibilités de la personne.

Exemple : Une participante aurait les capacités de passer dans un cours de niveau supérieur, mais celle-ci se plaît à donner des conseils aux autres participants. Cela lui permet de gagner en estime de soi et de prendre davantage confiance en elle. Elle peut donc poursuivre ce cours dans le même groupe.

Le meilleur outil d'aide est l'écoute. Les participants éprouvent un grand besoin de parler. Nous devons aussi leur redonner confiance en eux. Souvent, ils se sous-estiment et manquent de confiance. Ces cours sont le moyen pour eux de se rendre compte qu'ils ne sont pas seuls à avoir des difficultés.

Le rapport à l'écriture et la lecture diffère selon certains groupes. Dans le groupe avancé, les personnes ont déjà des capacités à lire et dans le groupe débutant je travaille autant sur la lecture que l'écriture. La lecture et l'écriture vont de paire.

Est-il possible d'appliquer cette méthode pédagogique pour les enfants ?

Je pense que les enfants ont un programme spécifique adapté vu qu'ils vont à l'école alors que les adultes arrivent à un moment de leur vie où ils leur manquent certaines bases. Donc les formateurs regardent ce dont les personnes ont besoin pour écrire une phrase (reconnaître les sujets, verbes...) Nous devons travailler avec elles le français dans sa globalité.

Nous devons faire en fin d'année une évaluation de chaque participant afin de voir ce qu'il a apprécié durant l'année.

Pouvez-vous m'expliquer le déroulement d'un cours ?

Le cours dure 2 heures. Le cours a lieu à la médiathèque de Monthey. Je mets à disposition des dictionnaires pour que les participants apprennent à chercher dans ces livres.

Je décide par exemple de commencer mon cours par de la conjugaison (exercices de groupe)

Exemple : je fais lire une phrase à une personne et celle-ci doit choisir le bon temps.

Certaines personnes savent lire mais ne comprennent pas le sens du texte, donc je travaille sur la compréhension des mots en utilisant divers exercices.

Durant mes cours, j'essaie de faire de la grammaire, du vocabulaire, de la conjugaison, en mélangeant les aspects ludiques. Je travaille aussi sur l'esprit de groupe pour favoriser une ambiance de travail agréable. Je fais parfois du travail individuel pour que la personne avance à son rythme. Les groupes sont constitués de 4 à 8 personnes au maximum. J'axe aussi mes cours sur la reconnaissance des différents sons, lettres, la formation des lettres, ainsi que la reconnaissance du mot en lien avec l'image.

En moyenne, combien de temps les participants assistent-ils aux cours ?

Cela est très variable d'un individu à un autre. Normalement, nous ne pouvons pas garder les participants trop longtemps. Car s'ils ont un niveau élevé, nous les dirigeons vers les cours de l'école club Migros et pour ceux dont le niveau est inférieur, à la maison du monde où un cours de français est donné pour les personnes de langues étrangère. Cependant, je collabore avec l'ORP. Les personnes en recherche d'emploi ont la possibilité de suivre des cours durant 12 semaines. Il arrive parfois que le contrat soit renouvelé, mais dès que la personne trouve un emploi, le contrat est interrompu.

Quel est le coût d'un cours pour le participant ?

Le montant des cours revient à CHF 50.- par mois pour 4 cours de 2h. La personne ne doit jamais être lésée à cause du prix. En cas de difficulté de paiement, plusieurs solutions d'aide sont envisageables.

Annexe 5

*Information sur ma recherche pour
collaborer avec l'Association Lire et
Ecrire*

Joëlle Viredaz
Chemin des Rottes 44
1893 Muraz

Muraz, le 24 octobre 2008

Madame
Patricia Casays
Av. de la Plantaud
1870 Monthey

Projet de travail Bachelor sur l'illettrisme

Madame,

Actuellement en dernière année de formation Bachelor d'éducatrice sociale à la HES SO de Sierre, j'effectue mon travail de mémoire de fin d'études dit projet de travail Bachelor.

En effet, je désire réaliser une recherche sur les stratégies développées par des adultes en situation d'illettrisme dans leur activité professionnelle en Valais. Cette recherche consiste à savoir ce que les problèmes liés à l'illettrisme impliquent dans le quotidien professionnel. De plus, je souhaite développer des pistes permettant de mieux comprendre cette problématique lors de ma future activité professionnelle.

Pour atteindre ce but, je souhaiterais effectuer une enquête auprès des participants de l'Association Lire et Ecrire du Valais, par le biais d'entretiens semi-dirigés. Dès le mois de mars 2009, je désire interviewer une dizaine de personnes, ayant un emploi et ayant été scolarisées totalement ou partiellement en français. Je vais m'intéresser à leur parcours professionnel, social et scolaire ; à leurs stratégies utilisées sur le lieu de travail pour éviter le rapport à l'écrit ainsi qu'à la manière de gérer leurs situations d'illettrisme dans leur travail. Il est important que je puisse effectuer ces entretiens, car ce n'est que grâce à eux que la recherche bénéficiera d'un résultat.

Je m'engage à garantir l'anonymat des personnes interrogées ainsi que la possibilité de consulter mon travail une fois achevé. Je tiens à préciser qu'il n'y a aucune obligation de réponse aux questions. De plus, l'entretien peut être arrêté à tout moment si la personne le désire.

Je reste évidemment à votre disposition pour toute information complémentaire. D'avance, je vous remercie de votre précieuse collaboration et vous transmets, Madame, mes meilleures salutations.

Joëlle Viredaz