



L'alphabétisation : un outil pour la sécurité et contre la précarité des travailleuses et des travailleurs

Céline Moreau ■ Août 2015

La maîtrise de la langue sur le lieu de travail est une nécessité pour les travailleur-euse-s, en termes de sécurité mais aussi pour leur permettre d'évoluer dans le cadre professionnel et les protéger de la précarité. En Belgique, nous ne rencontrons pas la même réalité qu'en Afrique et à Québec, c'est pourquoi le CEPAG a choisi de partir à la rencontre de différents personnes de terrain qui travaillent dans le domaine de l'alphabétisation ou qui ont fait l'expérience de l'alphabétisation en entreprise.

Rencontre avec Iria Galvan Castaño, Aurélie Akerman et Hugues Esteveny de l'asbl « Lire et écrire »

Créée en 1983 par les mouvements ouvriers chrétien et socialiste, Lire et Écrire lutte pour le droit à l'alphabétisation pour tous. Elle agit pour que tout adulte qui le souhaite puisse trouver près de chez lui une alphabétisation de qualité. Lire et Écrire est reconnue comme mouvement d'Éducation permanente depuis 2007.

Elle s'est dotée [d'une charte](#), qui définit les principes d'alphabétisation populaire sur lesquels se fondent et se développent ses actions.

Lire et Écrire s'est donné trois objectifs :

- Attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions.
- Promouvoir le droit effectif à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite.
- Développer l'alphabétisation dans une perspective d'émancipation et de participation des personnes et de changement social vers plus d'égalité.

En plus de l'alphabétisation, elle organise l'accueil et l'orientation du public. Elle forme des travailleur-se-s du secteur. Elle réalise des campagnes de sensibilisation et d'interpellation politique. Elle mène des recherches et études. Elle publie des outils pédagogiques et le Journal de l'alpha.

En outre, différentes composantes de Lire et Écrire effectuent un travail d'insertion socioprofessionnelle, de cohésion sociale, de culture, de relations internationales, etc.

L'accès à l'emploi mais à quel emploi ?

Comme nous sommes confrontés à un marché du travail où il n'y a pas assez d'emploi pour tout le monde, cela devient de plus en plus compliqué et on observe une « déqualification en cascade ». Les employeur-euse-s ont le choix entre plusieurs personnes et ils choisiront donc les plus qualifié-e-s même s'ils ont trop de compétences pour l'emploi. Les travailleur-euse-s analphabètes se voient refuser des jobs qui sont à leur portée.

L'incorporation du numérique dans tous les champs du travail complique aussi l'accès des personnes analphabètes sur le marché de l'emploi.

Etre au travail aide à apprendre la langue, c'est plus efficace d'apprendre une langue quand on est en contact avec d'autres personnes. En effet, travailler constitue un environnement qui favorise l'apprentissage. « Lire et Ecrire » est pour le droit effectif à une alphabétisation de qualité pour tout adulte qui le souhaite, y compris donc pour les salarié-e-s.

C'est un public plus fragile, plus précaire et il y a un enjeu syndical fort. Les publics plus précaires ont toujours plus de difficultés à aller vers les institutions syndicales car elles n'ont pas

connaissance des droits et des institutions. Dans le cas de l'analphabétisme, il s'agira, en plus, de devoir casser l'équilibre créé pour masquer l'illettrisme, de dévoiler « sa faiblesse ». Le chemin, syndical, vers les travailleur-euse-s précaires n'est pas plus simple, le monde du travail se modifie et ne facilite pas l'approche des salarié-e-s : passage de grandes entreprises en petites entreprises ; précarité : CDD, travail au noir ; méconnaissance structure et objectifs des syndicats ; difficultés avec la langue écrite et/ou orale ; le travail individuel, sans contact avec les collègues, ni avec la hiérarchie (par exemple, le nettoyage de maisons, sous-traitance des services...) Quand les personnes se cachent, pour protéger l'équilibre créé pour masquer le fait de ne pas avoir les compétences de lecture et/ou d'écriture, cela complique encore plus le travail syndical.

Dans les villes où l'inter culturalité est élevée, la discrimination est aussi fort présente, toujours liées aux stéréotypes, les publics plus fragilisés sont souvent les mêmes : les personnes d'origine étrangère, les femmes, les plus âgés, ... l'analphabétisme s'ajoute à ces discriminations pour éloigner encore plus ces travailleur-euse-s du marché de l'emploi.

De plus, le travail pénible¹ (travaux lourds², sales³, avec des horaires atypiques, hors du cadre l'égal...), est plus souvent refilé aux personnes plus fragilisées, aux personnes qui ont des difficultés avec la langue écrite... On observe ici une « délégation en cascade » sur les salarié-e-s plus fragiles : un cumul de pénibilité sans salaire qui pourrait venir « équilibrer », comme les cadres qui ont des horaires flexibles mais un salaire plus élevé.

L'analphabétisme freine l'évolution des carrières

¹ Selon le sociologue Frédéric Michel le travail pénible a 5 facettes (donc, une d'elles est la précarité):

- La précarité : emploi à temps partiel, un emploi à durée déterminée ou un emploi qui n'est pas encadré par le droit du travail et de la protection sociale (définition de Robert Castel)
- La flexibilité du temps de travail : horaires atypiques, changements d'horaires
- La pénibilité temporelle : accélération du rythme de travail
- La pénibilité pathologique : troubles de santé
- La pénibilité relationnelle : relations difficiles avec les collègues, les clients, la hiérarchie...

² La notion de « travaux lourds » est presque un synonyme de cela des « horaires atypiques ». A l'occasion du Pacte des générations, il a été évoqué le concept de « métier lourd » dans le cadre de la prépension. Ce concept a été défini sur la base d'un avis émis par le Conseil national du travail. Par « métier lourd », le législateur comprend le travail en équipes successives (l'horaire varie selon les semaines ou les jours), le travail en services interrompus (une interruption d'au moins 3 heures divise la journée de travail) et le travail avec prestations de nuit → Dans le cadre de la pénibilité de Michel ils seraient dans la facette de : La flexibilité du temps de travail

³ Les « sales boulots » sont pénibles parce qu'ils entraînent un manque de respect de la part d'autrui (pénibilité relationnelle).

Dans le courant des années 1950, le sociologue américain Everett Huges a travaillé sur la notion de « dirty work ». Pascale Molinier résume bien la définition de Huges : « le sale boulot comprend non seulement des métiers (ou des activités complexes) considérés par l'ensemble de la population comme dégoûtants parce que liés à l'écoulement des humeurs sexuelles ou corporelles, au débarrasage des cadavres ou à l'évacuation des déchets de la vie quotidienne ; mais aussi ce qui, dans toute activité, peut se définir comme ce qu'on cherche à ne pas faire, et, si possible, à déléguer à quelqu'un de moins bien placé dans la hiérarchie socioprofessionnelle (subalterne ou plus jeune, moins qualifié, appartenant à un groupe discriminé... Parmi ces tâches désagréables, figurent aussi (mais pas exclusivement) des tâches douteuses sur le plan de la moral ordinaire, même si légales ou momentanément couvertes par une loi inique »

*Quelques exemples :*⁴

« Marina, travaillait comme aide-cuisinière dans une crèche, et a dû refuser la diversification des tâches que sa dernière patronne lui avait proposée à cause de ses difficultés à lire. Elle s'est vu coincée à ne réaliser que les tâches considérées comme « ingrates » : *« Chacun devait faire un stage : j'ai essayé, il y avait la cuisine normale et en même temps il y avait des régimes spéciaux pour des enfants qui ne pouvaient pas tout manger. A côté de ça, il y avait une liste énorme de choses à faire : je devais prendre mon temps pour lire et à 11h pile, il fallait que les repas soient faits. J'ai essayé de faire la cuisine mais je ne me sentais pas à l'aise. Ça n'allait pas, j'étais stressée, énervée et lui (le chef cuisinier) était dans la panade aussi. Finalement, je suis allée vers la direction, je lui ai dit que je ne pourrais pas car il faut du temps pour lire, préparer, je ne suis pas capable. Elle a dit qu'on était supposé le faire mais j'ai répondu que je ne savais pas que je devais faire la cuisine en entrant là-dedans. Alors la directrice m'a demandé ce qu'elle était supposée faire avec moi vu que je n'allais pas faire la cuisine. Elle m'a dit de faire ce qui me semblait au mieux. Finalement, ils m'ont laissé les tâches ingrates : la vaisselle, le ménage, mais aussi les deux goûters. »*

« Georges nous explique qu'il est difficile pour lui d'être nommé comme balayeur à la commune parce qu'il lui faut réussir un examen écrit. S'il était nommé, Georges aurait un meilleur salaire et un emploi plus stable. »

Cours du soir

Il y a peu d'association qui donne des cours d'alphabétisation le soir pour les personnes qui travaillent la journée. C'est assez fatiguant de prendre les cours après le travail que l'on sait très difficile (voir exemples ci-dessus). Les horaires excluent les femmes avec enfants.

L'organisation pour les enseignant-e-s est assez compliquée car on ne fait pas un temps plein avec quelques de cours par soir. De plus, les participant-e-s peuvent avoir l'impression que cela n'avance pas car quelques heures par semaine le soir ne donne pas un espace suffisant pour voir clairement l'avancée de l'apprentissage.

L'alphabétisation en entreprise

Il y a aussi des difficultés pour recruter des apprenant-e-s car ceux et celles qui s'inscrivent dans les cours doivent se dévoiler, c'est-à-dire exposer à tous et toutes qu'ils ont des difficultés avec l'écrit. Ce qui est très compliqué et difficile à faire. Il arrive que des personnes analphabètes réussissent à cacher leur illettrisme pendant toute leur carrière professionnelle. Soit c'est caché et il développe des trucs et astuces, soit quelques collègues ou petit-e-s chef-fe-s donne un coup de main par ci par là (remplir les fiches à leur place, pour les papiers, s'arranger pour que le travailleur-euse les fasse remplir par quelqu'un-e de leur famille,...) Ce qui équilibre d'une certaine façon leur vie, et donc l'inscription pourrait être une situation potentiellement dangereuse. S'inscrire dans un cours d'alpha, c'est bousculer cet équilibre. L'alphabétisation est beaucoup plus qu'une question de

⁴ Extrait de l'article « La pénibilité au travail : une réalité inéluctable pour les personnes analphabètes ? » d'Iria GALVAN CASTAÑO // http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/etude_face_a_l_emploi_leebl_2014.pdf

compétences à la lecture et l'écriture, et il faut prendre en compte les diverses facettes de l'illettrisme pour venir à bout de toutes les difficultés.

Une autre problématique de l'alphabétisation en entreprise est aussi que les travailleur-euse-s en formation doivent être remplacé-e-s et c'est rarement le cas. Cela peut mener à des problèmes relationnels entre les gens. Il peut y avoir des jalousies qui s'insinuent entre les collègues ou des attentes particulières en évolution sur la productivité de la part de la hiérarchie. Du côté de la personne en formation, le sentiment de devoir faire ses preuves face à une hiérarchie en attente ou les sentiments que le travail est en retard ou n'est pas effectué sont intériorisés.

Les employeur-euse-s considèrent le plus souvent que l'acquisition de compétences supplémentaires va augmenter la productivité ou rendra le travailleur-euse- plus efficace. Alors que dès le départ on ne voit pas que la personne est analphabète. L'accès à la langue permet d'avoir une meilleure estime de soi, d'avoir les outils de compréhension nécessaire pour déchiffrer l'environnement dans le lequel on vit et pouvoir le changer si nécessaire. La formation a apporté des éléments concrets qui ont nécessairement dû avoir un impact sur la « productivité » même si ce n'était pas l'objectif premier de la formation. Il s'agit d'une forme de bénéfice secondaire parce que les apprentissages sont réinvestis dans tous les champs de la vie quotidienne des apprenant-e-s, le travail étant l'un de ces champs. Les travailleur-euse-s sont plus alertes sur ce qui se déroule dans l'entreprise.

L'exemple de la « dictée » :

Un employeur a voulu vérifier si l'apprentissage de la langue était efficace et a donc demandé au travailleur qui suivait les cours de faire une ...dictée. Comme à l'école et comme l'employeur présume que cela doit se faire, pour évaluer le travailleur... Alors que ça ne fonctionne pas comme cela, tout dépend des mots que l'on apprend et tout dépend de ce que l'on pense savoir de l'apprentissage. Les apprenant-e-s réintègrent toujours les savoirs globaux dans leur travail, mais cela ne se vérifie pas avec une...dictée !

Enjeu syndical : la gestion des plaintes

Dans les cas d'harcèlement ou parfois des conditions de travail hors du cadre légal, les travailleur-euse-s n'ont jamais de preuve écrite (pas d'introduction de dossier de harcèlement par mail, pas de preuve de prise de contact avec la personne de confiance, le CPPT, l'inspection du travail...)

Ce qui pose problème au niveau du travail syndical puisque les juristes syndicaux n'ont aucun moyen de pouvoir défendre l'affilié-e-s. Ce qui pose aussi problème dans la vision que les travailleur-euse-s analphabètes peuvent avoir de l'organisation qui est sensée défendre leurs droits : le guichet de chômage où ils font face à la complexité administrative et la non intervention syndicale dans leur cas de harcèlement ou de problème avec l'employeur. Du côté de l'organisation syndicale il y a donc un gros problème lié à l'essence même de son existence : l'impossibilité de défendre les travailleur-euse-s...

Dans le secteur des titres service, on voit bien que l'on a essayé à la fois de légaliser un pan entier d'un secteur où il y avait beaucoup de travail au noir et d'encadrer les salarié-e-s. Malheureusement dans les cas où ces travailleurs (et plus particulièrement des travailleuses dans ce secteur) exercent leur profession généralement seule dans des lieux de travail disparates, il devient indispensable, en cas de problème, que la démarche de plainte vienne de la personne et donc il est nécessaire que ces dernier-ère-s aient les outils nécessaires pour introduire une plainte dans les lieux appropriés.

Perte d'emploi

Quand on perd son emploi, l'analphabétisme est un élément de fragilisation supplémentaire. Faire face à toute l'administration qu'implique la recherche d'emploi et surtout face à l'activation des sans emploi, tout devient extrêmement compliqué. À l'ONEM, Actiris ou au FOREM, dès que l'on s'aperçoit que la personne n'a pas les compétences requises pour lire et écrire, elle est envoyée au cours d'alphabétisation. Sans voir qu'au-delà de ces soucis, il y a d'autres compétences qui ont été exercées parfaitement avec professionnalisme, parfois pendant des dizaines d'années.

L'analphabétisme devient la seule « étiquette » et certain-e-s basculent dans la catégorie MMPP (personnes très éloignées de l'emploi qui souffrent de difficultés d'ordre mental, psychologique ou psychique) où l'évolution dans l'emploi n'est pas plus facile. C'est pour l'instant une problématique bruxelloise qui touche effectivement le public suivi par « Lire et Ecrire » en Atelier Public Spécifique au sein de leur Service Alpha Emploi.

Sur-demande en qualification

Le problème de manque d'emploi amène une déqualification en cascade (voir ci-dessus). Dans la recherche d'emploi cela se traduit par une demande patronale pour plus en plus de qualification pour des emplois qui n'en requièrent pas.

L'exemple secteur nettoyage à l'hôpital du Tivoli :

Pour un engagement de personne pour le nettoyage, les candidat-e-s devaient passer un examen écrit (déjà compromis pour les personnes ne sachant ni lire, ni écrire) où l'on demandait de résoudre des équations dans le domaine de la chimie... pour que les personnes « ne mélangent pas des produits dangereux »...

Les personnes qui nettoient savent quel produit doit être utilisé où et quand la bouteille de produit est vide, elles vont la remplacer par une bouteille identique afin de ne jamais faire le mélange, tout simplement.

Quand une cellule de reconversion se met en place c'est souvent le choc pour les personnes qui ne savent pas lire. Premièrement elles font face à tout un administratif nouveau et incompréhensible, ensuite elles doivent briser l'équilibre créé au sein de leur unité de travail et se dévoiler aux autres collègues.

Mesures gouvernementales

Les dernières mesures prises par le gouvernement comme la « garantie jeunesse » ou les quotas « titre service » ne facilitent pas du tout l'insertion des personnes analphabètes sur le marché de l'emploi puisque cela limite fortement l'accès à l'emploi.

Rencontre avec Mustapha, Toto et Victor de la délégation syndicale de l'entreprise Uvélia Liège

Uvélia est une unité de valorisation énergétique des déchets ménagers bénéficiant d'équipements de pointe en matière de traitement des fumées.

L'entreprise traite 370.000 tonnes de déchets produits par à peu près 1 million d'habitants répartis sur les [72 communes](#) partenaires d'Intradel. Les déchets ménagers des provinces de Namur et Luxembourg sont également valorisés à Herstal.

Grâce à la valorisation énergétique Uvélia permettra une production électrique de 240 millions de kWh, soit l'équivalent de la consommation annuelle de plus de 54.000 ménages.

Il y a 40 travailleurs dans la centrale et 8 à la décharge (CTE)

La délégation se compose de 4 délégués (2 effectifs et 2 suppléments). La CSC n'est pas représentée même si quelques travailleurs y sont affiliés.

Les échanges que nous avons eus sont, par certains aspects, les exemples vivants décrits ci-dessus, comme la problématique des cours donner le soir ou celle de l'organisation du travail et du remplacement des travailleurs.

Les travailleurs sont la plupart sous la Commission Paritaire 121 nettoyage et de nombreux travailleurs sont analphabètes. Il y a 15 ans, la délégation a négocié avec le patronat pour que les personnes souhaitant apprendre à lire et à écrire puissent suivre des cours tout en étant payés (aussi leurs frais de déplacement). Trois personnes ont participé aux cours, plusieurs matinées par semaines, pendant 1,5 à 2 ans mais n'ont pas pu continuer le cursus jusqu'au bout. Voici leur ressenti :

L'expérience de Toto

Toto ne sait ni lire ni écrire, il a suivi les cours mais a dû abandonner. Difficile, en effet, de concilier vie privée et vie professionnelle : « *Ce n'était pas possible de concilier avec les horaires de cours et ceux pour aller chercher les enfants à l'école* ».

Toto a développé une multitude de trucs et astuces pour palier le fait qu'il ne sait pas lire, il possède une facilité en calcul et a ouvert pendant tout un temps un commerce. Il a pu passer son permis de conduire, même si la première fois qu'il a été à Liège il s'est retrouvé à Leuven, avec

humour il raconte : « *Ben oui, j'ai vu sur les panneaux le mot commence par un « L » et j'ai suivi la direction* ». Il conduit maintenant jusqu'au Maroc.

Au sein de l'entreprise, il ne peut pas remplir les fiches d'évaluation mais c'est lui qui forme les nouveaux arrivés les mesures de sécurité.

Malgré ses étonnantes compétences acquises pour palier au fait qu'il ne lit pas, il doit faire appel à des camarades pour remplir ses notes de frais ou sa fiche de pointage. « *Mais je compte toujours toutes mes heures de travail* » Fort en calcul...

L'expérience de Mustafa

Mustafa était dans un cours différent, il avait déjà une qualification en mécanicien-soudeur et donc était dans une classe supérieur. Pour lui, le contrôle et la conciliation entre horaires de travail et horaires de cours étaient difficilement gérables.

En effet, le brigadier dont dépendait Mustafa avait du mal à organiser les équipes en fonction des cours d'alphabétisation. Des problèmes entre le travailleur et son brigadier ont joué pour une bonne part sur la fin des cours.

Malgré le fait qu'il n'ait pas continué, Mustafa a senti la différence sur ses capacités de lecture : « *Les cours étaient très intéressants car on apprendait sous diverses formes. On a fait des visites, d'ailleurs j'ai appris ce que les piliers à la place Saint Lambert représentent, j'ai appris à refaire mon curriculum vitae, j'ai même ouvert un ordinateur !* »

Depuis cette expérience, beaucoup de changement sont arrivé dans l'usine. En fait 200 millions € ont été investis dans une toute nouvelle usine. Dans le nouveau bâtiment, beaucoup de travaux difficiles et « sales » que effectués par les travailleurs ont été automatisés.

Si, cette technologie avait été mise en place plus tôt, les 3 travailleurs auraient pu suivre leurs cours plus aisément. En effet, l'organisation des équipes de travail, les rapports avec les brigadiers ainsi que la conciliation des vies auraient été facilités.

D'ailleurs si les cours pouvaient se réorganiser, plusieurs travailleurs dont Mustafa, sont désireux de les suivre. Un exemple de la réappropriation par les travailleurs du temps de travail épargné par les nouvelles technologies pour le perfectionnement de leur formation.

Commentaire

La défense collective des salarié-e-s, et certainement des plus fragiles ayant des difficultés à lire et écrire, passe par l'alphabétisation, par l'apprentissage de ces outils de base afin de créer du lien et d'améliorer le bien-être dans l'entreprise. L'alphabétisation des travailleurs devrait donc être un objectif des organisations syndicales qui les représentent. Donner à toutes et tous un accès au savoir, aux outils de compréhension et de décodage passe par le combat collectif au sein des entreprises...
