



## Que peuvent faire les personnes relais ?

Peut-être connaissez-vous, dans votre entourage privé ou professionnel, des personnes qui ont si peu d'assurance face à la lecture et à l'écriture qu'elles évitent ou délèguent toutes les tâches liées à l'écrit ? Pour beaucoup de personnes concernées, il est difficile de sortir de cette spirale. La plupart d'entre elles ont besoin du soutien d'une personne relais. Voici quelques indications pour l'accompagner.

### **A quels signes pouvez-vous reconnaître les personnes concernées par l'illettrisme ?**

La meilleure image décrivant la situation d'illettrisme est la spirale. Celle-ci a été enclenchée par des événements ou caractéristiques de la personne elle-même (maladie, dyslexie, situations difficiles) ou par l'entourage (milieu familial défavorable). Pour toutes ces raisons, l'apprentissage de la lecture et de l'écriture, processus complexe, n'a pas pu se dérouler harmonieusement. Le fait de devoir lire et écrire devient un véritable fardeau, voir une souffrance. En cause : la pression de l'école et de la société, à laquelle s'ajoute un sentiment de honte et d'infériorité et l'expérience d'échecs répétés. Les personnes évitent alors les situations de lecture ou d'écriture. Le processus d'apprentissage est bloqué. Après leur scolarité, ces personnes perdent un grand nombre de connaissances acquises.

En qualité de personne relais, vous pouvez clarifier la situation à l'aide de ces questions :

#### **Déclencheurs/Causes**

Comment la personne a-t-elle vécu son enfance et sa scolarité ? Quels souvenirs évoque le mot « apprendre » ? La personne souffre-t-elle d'un problème de santé ?

#### **Conséquences** (cf. page suivante)

Quelle formation et formation continue a-t-elle suivies ? A quelle fréquence a-t-elle changé de travail et pour quelles raisons ? La personne se sent-elle généralement peu sûre d'elle dans de nouvelles tâches ? Comment participe-t-elle à la vie sociale et économique de sa région ? Présente-t-elle de symptômes de stress ?

#### **Stratégies alternatives** (cf. page suivante)

Comment la personne réagit-elle lorsqu'elle doit effectuer une tâche par écrit ? Evite-t-elle les situations qui la confronterait à l'écrit ? Chez elle, qui assume la « paperasse » ?

#### **Textes**

A quoi ressemblent les courriels, les sms et les formulaires que la personne présente ? Une tierce personne fait-elle un travail de correction ou alors est-ce elle qui assume toute la rédaction et la lecture des mails et des lettres ?

Avez-vous déjà pu observer quelques-unes de ces caractéristiques ? Un échange ouvert, de personne à personne, permet souvent d'en savoir davantage.



## Que peuvent faire les personnes relais ?

---

### Exemples de stratégies alternatives

#### « Tous les chemins mènent à Rome »

- Faire semblant d'être pressé et prendre le formulaire à la maison
- L'emmener à la maison pour demander des compléments d'information (« Je ne sais pas cela par cœur ! », « Je dois demander à mon mari / ma femme ! »)
- « Prévoir » un dérangement : l'enfant, le chien, la sonnerie d'un téléphone mobile, etc.
- Faire diversion en engageant une conversation afin que la personne en face remplisse elle-même le formulaire. (Les fonctionnaires au guichet entendent souvent des histoires de vie)
- Embrouiller les informations au téléphone (Donner des excuses du genre: « J'ai perdu la lettre », « Je n'ai pas ce document sur moi », etc.)
- Proposer d'accomplir une autre tâche (« Toi, tu remplis ce rapport et moi je fais du rangement. »)
- S'exercer au préalable avec une personne de confiance (Repérer à l'avance un lieu inconnu, prendre un billet à l'automate, etc. )

#### « Loin des yeux, loin du cœur »

- Ne pas vider sa boîte aux lettres ou jeter le courrier
- Ne pas prendre part à un cours, à une manifestation, etc. (« Ce n'est pas pour moi, c'est seulement pour ceux qui ont fait des études », « J'ai complètement oublié ! », « Je ne peux pas, j'ai un rendez-vous important ! »)
- Renoncer à ses droits, à une ristourne financière; être prêt à risquer des amendes

#### « La meilleure défense, c'est l'attaque »

- L'accusation (« On m'a donné de fausses informations ! » « Je n'ai rien reçu ! », « Ici personne ne sait ce qu'il faut faire ! »)
- Le refus (« Je ne vais pas faire ça pour la 1000ème fois ! », « Croyez-vous que je n'ai que ça à faire ? », « Ça ne vous regarde pas ! », « D'ailleurs, pourquoi en avez-vous besoin ? »)

### Exemples de conséquences possibles

#### Santé :

- Conséquences sur la santé liées au stress (Burn out, douleurs chroniques, etc.)
- Nervosité généralisée, manque de concentration, crispation, sentiment d'être dépassé, stress

#### Parcours professionnel, formation :

- Abandon d'un d'apprentissage, pas de formation professionnelle ni de formation continue, pas de changement de métier
- Pas de permis de conduire, pas d'ordinateur

#### Profession, place de travail :

- Changements fréquents de place de travail (dissimuler ses points faibles) ou, au contraire, longue fidélité chez le même employeur (éviter ainsi de nouveaux défis)
- Démission suite à un changement au travail (changement de département, formation continue demandée pour une promotion professionnelle, introduction d'une nouvelle machine, etc...)
- Renoncement à certains droits (éviter ainsi d'être confronté à l'écriture !)

#### Personnalité / entourage proche :

- Dépendance (du/de la conjoint(e), des parents, des enfants, des connaissances)
- Peu d'assurance dans le rapport avec les autorités, le milieu scolaire des enfants, etc...



## Que peuvent faire les personnes relais ?

### Comment pouvez-vous aborder ces questions avec les personnes en situation d'illettrisme ?

C'est au travers d'un dialogue ouvert que l'on peut se rendre compte si une personne est concernée par l'illettrisme. Au préalable, demandez-vous quand et comment aborder le sujet avec la personne et quelles pourraient être ses réactions. Entrez en matière avec tact et précaution, sur un terrain neutre. Certaines formules s'y prêtent bien : « C'est incroyable tout ce qu'il faut savoir écrire de nos jours ! » « Avec ces techniques modernes, tout change si vite, ça n'a rien à voir avec ce que nous avons appris à l'école. » Soyez attentif aux réactions de la personne, gardez une écoute active.

Si vous souhaitez aborder directement le problème :

<b>Déclencheurs/Causes</b>	Le temps de votre scolarité a-t-il été une période difficile ? Pourquoi ? Aimiez-vous apprendre de nouvelles choses ? Quand vous étiez enfant, y a-t-il eu des difficultés qui vous ont empêché de bien apprendre ?
<b>Conséquences</b>	Pourquoi avez-vous arrêté votre formation ? démissionné de votre place de travail ? Qu'est-ce qui était spécialement difficile pour vous ? Etes-vous plutôt une personne « manuelle » ?
<b>Stratégies alternatives</b>	Vous arrivez souvent en retard, pouvez-vous expliquer pourquoi ? Vous avez oublié plusieurs fois d'apporter un document, pouvez-vous expliquer pourquoi ? Vous prenez souvent les documents à la maison, est-ce que quelqu'un vous aide à les lire/à les remplir ?
<b>Textes</b>	J'ai remarqué que vous portez souvent des textes à lire ou des formulaires à remplir, vous sentez-vous mal à l'aise avec ce genre de tâches ? J'ai remarqué qu'il vous est difficile d'écrire correctement des phrases, est-ce que ça a toujours été le cas pour vous ?

Reconnaître ses difficultés est un long processus. Lorsque vous en parlez, anticipez quelques « voies de sortie » possibles. Signalez à la personne que vous êtes prêt à en parler, ne faites en aucun cas pression.

### Quelles étapes permettent de trouver une solution ?

Certaines personnes concernées sont conscientes de leurs faiblesses, mais n'ont pas encore suffisamment confiance en leur propres capacités d'apprentissage. D'autres personnes n'ont pas encore cette lucidité, d'autres encore sont déjà à la recherche d'un cours adéquat.

Par le dialogue, vous découvrirez dans quelle phase se situe la personne. Les étapes à franchir et enseignements que vous pouvez apporter seront différents selon la situation dans laquelle elle se trouve. Dans la plupart des cas, ce sont des événements-clés (début de la scolarisation des enfants, séparation de son conjoint ou son décès, perte d'un emploi, etc.) qui entraînent une décision de changement, les stratégies alternatives ne répondant plus aux exigences de la situation.

N'hésitez pas à proposer une piste de réflexion, une suggestion, un renseignement...



## Que peuvent faire les personnes relais ?

### Etapes menant à un cours Lire et Ecrire

#### Personne en situation d'illettrisme

##### Lucidité, aveu

Reconnaissance de ses faiblesses/de ses besoins  
Relecture de son parcours de vie et de ses expériences d'apprentissage  
Perception du poids vécu dans ces situations et reconnaissance qu'il pourrait en être autrement.

##### Décision de faire un pas

Reconnaître l'apport bénéfique de la démarche  
Connaître l'offre des cours  
Développer la confiance dans ses propres capacités d'apprentissage  
Oser faire face à ses difficultés personnelles

##### Décision/ inscription

Prendre la décision de suivre un cours  
Créer des conditions favorables pour pouvoir y participer  
Assurer le financement (grâce aux subventions, le prix des cours reste très abordable)

##### Dans le cours

Intégration dans le groupe  
Changement de comportements (ne plus cacher, ni éviter)  
Reconnaissance des progrès  
Endurance face aux obstacles, « s'accrocher »

#### Personne relais

##### Reconnaître la situation, mettre en mots

Exprimer ses observations (abandon d'un apprentissage, démission, stratégies alternatives employées, p.ex.)  
Parler de la scolarité  
Expliquer ce qu'est l'illettrisme, mentionner l'ampleur de ce phénomène (« Vous n'êtes pas seul(e) dans cette situation ! »)  
Donner des informations sur les cours (« Vous pouvez entreprendre quelque chose ! »)

##### Motiver

Parler des difficultés rencontrées au quotidien ainsi que des souhaits et besoins qui en découlent  
Décrire les cours (cours individualisé, différent d'une situation scolaire, respect du rythme d'apprentissage, premier entretien sans engagement)  
Montrer le film « Terrace », rendre attentif aux réussites et aux progrès réalisés. Informer sur la possibilité de « cours à l'essai »

##### Informé, soutenir

Clarifier la situation personnelle et financière et prévoir des possibilités pour y remédier (garde des enfants, possibilités financières, etc.)  
Soutien pour la démarche d'inscription

##### Accompagner

Motivation, soutien  
Contact avec les enseignants  
En cas d'abandon de cours : ne pas le considérer comme « échec personnel » mais comme « une pause avant le prochain pas »

Pour toute question, prenez simplement contact avec nous au n°: +0840 47 47 47. Vous serez mis en contact avec le secrétariat de votre région (tarif local).

Nous offrons des formations continues aux institutions intéressées dont les collaborateurs peuvent être en contact avec des personnes concernées (cf. Projets / Projets de sensibilisation).