

Rapport d'activité



Insertion socioprofessionnelle

A. Les formations

a) Objectifs

1. Alpha 2

Les objectifs principaux d'autonomisation des stagiaires à travers l'apprentissage de la langue ont été atteints. Incapables à l'arrivée d'entamer un quelconque type de démarche sans aide, ils étaient au terme de la formation capable d'effectuer ces démarches qu'elles soient quotidiennes ou qu'elles relèvent du parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Concrètement, vis-vis de l'oral, le cours de théâtre, en collaboration avec la Maison de la création, a été bénéfique pour les stagiaires. En effet, lors de ces cours, les stagiaires ont été amenés à devoir s'exprimer de la manière dont ils le désiraient avec un seul objectif : que la communication passe et qu'ils puissent se faire comprendre.

Au niveau de la lecture, nous avons tenté de familiariser les stagiaires à un maximum de types de documents différents : lettres, fiches avec des demandes d'informations, journaux, publicités, affiches, cartes ... De cette manière, les apprenants ont pu, au fur et à mesure, appréhender tous ces documents et utiliser différentes techniques de lecture afin de comprendre le sens principal des messages véhiculés par ces documents.

En ce qui concerne l'écrit à proprement dit, nous nous sommes entraînés à remplir des fiches signalétiques : nom, prénom, adresse, statut... qui ont supposé une mémorisation individuelle des données personnelles des stagiaires. De ce fait, nous avons été surpris de constater qu'avant l'activité, aucun stagiaire n'était capable de rédiger correctement son adresse.

En mathématiques, les objectifs ont également été atteints dans leur ensemble.

2. Alpha 3

Pour le groupe alpha 3 et la période de février à juin 2013, nous pouvons dire que nos objectifs ont globalement été rencontrés. Cette période a permis aux stagiaires de perfectionner leur expression orale et d'avancer, chacun à son rythme, au niveau de l'expression écrite afin de pouvoir réaliser leurs objectifs (inscription dans un nouveau groupe alpha 3 ou 4 ou contrat de travail). Il existait de grands écarts de niveaux entre les stagiaires en début de formation qui se situaient tant à l'oral, à l'écrit qu'à la lecture. Les stagiaires qui avaient un très faible niveau à l'écrit ou à la lecture sont souvent ceux qui ont eu une scolarité très courte ou inexistante. Les stagiaires qui avaient un niveau d'oral très faible sont souvent ceux qui souffrent de problèmes d'élocution ou de grands timides. Ces grands écarts s'amenuisent progressivement et le groupe gagne petit à petit en cohérence.

En vie sociale, à court terme, les objectifs pédagogiques du cours ont été rencontrés. À travers un large éventail de thématiques, les stagiaires ont en effet acquis des méthodes qui leur permettront de mieux traiter à l'avenir l'information dans le domaine social et professionnel. Bien entendu, comme il s'agit là de compétences transversales à transférer dans la vie quotidienne et dans leur futur parcours, les résultats à long terme de ce type de cours sont impossibles à évaluer.

En mathématiques, les objectifs ont également été atteints dans leur

ensemble.

3. **Alpha 4**

Le groupe 2012-2013 a été sélectionné sur base de son très bon niveau à l'oral. Ceci a facilité la dispense des cours de mathématiques et de vie sociale, mais n'a pas spécialement contribué à alléger la tâche du formateur de français. En effet, à l'écrit, un des objectifs principaux de l'alpha 4, le groupe n'était pas du tout homogène. Le travail différencié s'est imposé et le groupe s'est épanoui au rythme de chacun. Tous ensemble, nous avons travaillé la fluidité de la lecture, la prononciation, la recherche au dictionnaire, la prise de paroles, les accords de base de la grammaire, la conjugaison, la production de textes courts et l'orthographe d'usage. Pour certains, tous les objectifs sont acquis, pour d'autres non. L'élaboration de textes plus longs n'a pas pu se mettre en place, ceci par manque de temps et du manque de prérequis nécessaire à l'écrit en début de formation.

Au cours de Vie sociale, deux thèmes ont été essentiellement abordés, à savoir le logement et le travail en Belgique. Ceci afin de rendre le monde du travail, son fonctionnement (contrat de travail, règlement de travail, syndicat, congés parental, etc.) et ses termes (statuts, contrats, etc.) plus clairs et accessibles. A la demande, nous avons abordé les changements concernant les chômeurs (activation du comportement de recherche active d'emploi, dégressivité des allocations, etc). Ensuite la question du logement a été envisagée du point de vue des locataires (droits et devoirs, économies, dangers, arnaques). Les échanges étaient très riches, chacun ayant été plus ou moins confronté à des situations liées à ces thèmes et il a été possible de se nourrir des combats de certains et de la débrouillardise et de l'expérience d'autres. L'objectif de partage d'expériences et d'informations a été atteint et celui de prendre la parole devant un groupe et de donner son avis et de respecter celui de l'autre s'est mis doucement en place (pas pour tous). L'objectif qui est d'utiliser dans la vie quotidienne les informations partagées, les services découverts, les droits, les mises en garde, etc, est difficile à évaluer.

En ISP, la réflexion s'est portée sur la représentation du travail pour chacun et la place que chacun veut lui donner dans sa vie pour ensuite travailler le projet professionnel et ce qui implique sa réalisation. Ensuite nous avons analysé des offres de formation et d'emploi, nous avons visité différents services (Service Alpha Emploi, Carrefour Formation et la Mission locale de Bruxelles Ville). Les stagiaires ont appris ce que c'est un CV et une lettre de motivation et se sont entraînés à l'entretien de motivation. Enfin chaque stagiaire a été suivi dans son orientation que ce soit pour trouver une formation ou pour chercher du travail. A la fin de l'année chacun avait un objectif assez clair pour la rentrée de septembre et avait des contacts/adresses à qui s'adresser (centres de formation, ARAE et autres services).

4. **Formation de Base**

L'objectif principal de cette formation de base est de préparer les stagiaires à entrer en formation qualifiante ou à poursuivre leur parcours dans une nouvelle formation de base. On peut considérer que les objectifs principaux ont été atteints pour la majorité des stagiaires. Ce groupe était particulièrement impliqué dans sa formation et on peut dire que la progression a été constante pour presque tous. Toutefois, deux personnes ont rapidement mis fin à leur formation, l'une à cause d'une grossesse à risque et l'autre pour de nombreux problèmes de santé et familiaux, difficilement compatibles avec une formation à temps plein. Une troisième personne a été en difficulté à cause de nombreuses absences liées à la maladie de son enfant. Malgré cela, nous lui avons permis de poursuivre sa

formation. Il est clair que pour elle tous les objectifs n'ont pas été atteints. Enfin, une personne, presque débutante en mathématiques a pu rejoindre un autre groupe (alpha 4) d'un niveau plus adapté pour elle. Elle n'a pas atteint les objectifs de la formation de base, mais elle a pu progresser en compréhension et dans la mise en place de certaines techniques grâce à des cours plus adaptés. Pour conclure, on peut donc dire que cette formation a été profitable, voire très profitable pour 12 personnes.

b) **Facteurs favorables**

Français et autres cours

Les facteurs favorables sont ici plutôt à situer dans le processus même de formation. En effet, en se formant au sein d'un groupe et du cadre de l'association, les stagiaires prennent au fur et à mesure conscience de leurs propres compétences et capacités. Ce qui, inévitablement, favorise la poursuite des apprentissages. Le fait de faire partie d'un groupe est également le moyen de rompre l'isolement de certains d'entre eux et de créer de nouveaux liens, ce qui a pour résultat une plus grande confiance en soi, plus d'aisance dans le contact avec l'autre et dans la prise de parole. En définitive, ces éléments permettent aux personnes en formation une entrée plus efficace, plus réfléchie et plus consciente dans le processus d'insertion socioprofessionnelle.

Plusieurs facteurs sont favorables à la réalisation de nos objectifs de lecture, écriture, compréhension et expression. Premièrement, la diversité des méthodes de travail et des supports utilisés (auditif, visuel, audiovisuel, écrit, musical, etc). L'apprentissage linguistique s'inscrit généralement dans une thématique ou une question qui traverse le groupe. Cela augmente l'intérêt et la pertinence de cet apprentissage qui a également une autre finalité : observer et réfléchir au monde qui nous entoure, communiquer sur des sujets qui nous concernent. La dynamique de travail est aussi rythmée par des sorties culturelles (bibliothèque, cinéma, théâtre, musée). Ensuite par plusieurs éléments didactiques, nous insistons sur les techniques de mémorisation (gestion mentale), nous essayons autant que faire se peut d'adapter le travail au rythme du groupe et des personnes afin de voir, revoir et vérifier la compréhension. Le travail collectif en sous-groupes ou avec d'autres groupes est favorisé. Ici, le travail en équipe est un facteur favorable essentiel permettant une richesse dans les échanges, et un travail de réflexion entre formateurs et stagiaires. Enfin, un questionnement permanent se fait pour que le cours soit un espace d'expression libre et respectueux de chacun. En effet, la solidarité, le respect, l'écoute, la bienveillance, l'ouverture, l'éveil sont toutes des qualités qui permettent dans le groupe de mieux avancer vers nos objectifs.

Concernant la sélection, nous avons relevé cette année qu'une application concertée stricte et la plus objective possible du test de positionnement de Lire & Ecrire (dernière version), en ce sens que des niveaux minimums dans les trois compétences linguistiques (Oral, Lecture, Ecriture) étaient exigés pour la constitution des groupes, a permis une meilleure répartition des stagiaires d'après leurs niveaux.

Enfin, au niveau des groupes, le fait qu'il soit constitué de personnes d'âges, d'expériences, et de sexes différents est également un facteur favorable puisque les échanges sont d'autant plus riches. On constate aussi que les groupes où l'entente est bonne entre les stagiaires permet de dépasser plus facilement les écarts éventuels de niveaux entre eux, mais ce sont des groupes au sein desquels il est aussi possible d'aborder des questions de société parfois difficiles : égalité hommes-femmes, condition de la femme dans certaines cultures, sexualité, et ce

notamment dans les cours de vie sociale dès que des questions de droits sont posées.

Mathématiques

L'approche méthodologique dans ce type de cours s'efforce d'établir un cadre où les stagiaires se sentent en confiance. Ainsi, les formateurs prennent le temps d'installer les notions de numération (entiers et décimaux) durablement et ce par plusieurs approches pédagogiques adaptées : manipulations pour intégrer de façon tangible les techniques de calcul mental et écrit, un matériel diversifié pour effectuer ces manipulations, la verbalisation des opérations et de ce qui n'a pas été compris, la mise en évidence systématique des liens entre les différentes notions étudiées et l'utilisation de techniques de gestion mentale favorisant la mémorisation (évoquant mentale.)

Aussi, comme les compétences en mathématique ne font pas partie des critères de sélection ni de constitution des groupes, des ateliers sont recomposés à partir du niveau en mathématique des stagiaires issus des différents groupes établis, eux, sur les niveaux de compétences en français. Ceci afin d'harmoniser justement les groupes de stagiaires pour les cours de mathématique. En effet, ces compétences n'étant pas relevées à l'entrée, des stagiaires ayant des niveaux équivalents en langue réunis dans un même groupe n'ont pas forcément tous le même bagage en mathématique. Ainsi, au premier semestre, les groupes alpha 3 et 4 ont été mélangés et répartis selon leurs niveaux dans ces ateliers. La procédure a été la même pour les groupes alpha 2 et 3 au cours du second semestre.

Enfin, le fait que deux plages par semaine y soient consacrées est extrêmement bénéfique et permet aux stagiaires de rester plus facilement en contact avec la matière.

c) Facteurs bloquants

Français et autres cours

Tout d'abord, l'absentéisme de certains stagiaires, notamment lors de cours sortant d'une approche moins traditionnelle (expression orale, théâtre, vie sociale), mais causée également suite à des difficultés d'ordre familial ou socioéconomique. Par ailleurs, ces complications personnelles vécues par les stagiaires en formation produisent, au-delà des absences, des difficultés de concentration, et donc d'apprentissage et de mémorisation, et peuvent entraîner pour certains un manque de confiance par rapport à leur progrès et leur projet professionnel.

Ensuite, malgré une sélection plus rigoureuse cette année, l'hétérogénéité des niveaux en langue (tant à l'oral qu'à l'écrit) au sein du groupe reste une réalité. En effet, il arrive que les différences de niveau ne soient pas toujours perceptibles au moment de la sélection et de la constitution du groupe, mais se marquent et s'affirment après un certain temps. Cette difficulté se présente également quant à l'expérience de chacun dans le monde du travail, quand certains découvrent ce qu'est un CV, d'autres ont déjà le leur en poche. Ce qu'on retrouve encore dans les différences de connaissances des différents services sociaux, des institutions. Cet élément bloquant a révélé que dans certains cas pour certains groupes, il était préférable à de procéder à un travail en sous-groupes, avec un nombre plus réduit de stagiaires, ce que nous avons mis en place depuis le mois de septembre.

Au cours des différents modules, des conflits au sein des groupes ont émergé : des personnes refusaient de travailler ensemble. Régulièrement, ces conflits ont pour origine des groupes où l'équilibre des nationalités ou des genres n'est pas représenté. Mais, ces conflits ont été gérés avec les groupes, les formateurs et le coordinateur pédagogique. Cela dit, si les conflits peuvent compliquer l'apprentissage, ils sont inévitables et font partie du processus d'apprentissage.

Nous remarquons aussi que dans certains groupes des blocages hommes-femmes peuvent

apparaître, cela suite aux représentations et habitudes culturelles de certaines stagiaires. D'un autre côté, des situations de compétition entre hommes sont parfois repérées.

Pour terminer, un cas de grosse dyslexie n'a pu être dépassé après deux années dans notre institution. Dans ce cas précis, nous constatons que la réparation de ce genre de difficulté d'apprentissage relève de spécialisation que les formateurs en ISP ne possèdent pas forcément. Ces problèmes instrumentaux exigent un encadrement particulier que nous sommes bien en peine de dépasser. Sans doute, l'insertion socioprofessionnelle aurait tout à gagner à mettre en place des groupes de formation pour des personnes de type 8.

Mathématiques

Les facteurs sont identiques à ceux déjà cités. Cependant, les mathématiques ayant souvent une étiquette moins positive ou image de matière plus complexe, la désapprobation et la crainte peuvent être pour certains un facteur bloquant. Il est donc nécessaire dans ces cas-là de prendre le temps de déconstruire à la fois cette idée négative des mathématiques mais également les notions qui auraient été mal intégrées chez les stagiaires.

5. Préformation Auxiliaire à l'Enfance (Filière au partenariat avec la Mission Locale de Bruxelles-Ville et la Cobeff – Contrat de Quartier Masui)

a) Les objectifs

L'objectif principal de cette préformation est de préparer les stagiaires à entrer en formation qualifiante d'auxiliaire à l'enfance. Cet objectif n'est pas atteint par tous, l'implication et la motivation de chacun étant des facteurs déterminants pour leur progression. On peut tout de même considérer que les objectifs principaux ont été atteints pour la majorité des stagiaires. Seules deux de ces élèves ne sont pas dans ce cas : l'une, ayant pourtant un niveau initial supérieur à la moyenne du groupe, a manqué un grand nombre de cours (hospitalisation) et n'a réussi à entrer dans une dynamique d'apprentissage dans aucun des 5 cours. L'autre, également d'un bon niveau initial, a dû être avertie deux fois à cause de nombreuses absences ou retards, et s'est montrée très irrégulière dans son attention et sa participation. Mis à part ces deux cas, on peut dire que cette préformation a été profitable, voire très profitable aux 13 autres personnes.

b) Les facteurs favorables

Les éléments qui ont favorisé l'apprentissage sont bien sûr la présence aux cours et la motivation de la plupart des stagiaires. Les stagiaires qui se sont réellement investies durant ces 4 mois, ont pu faire des liens constants entre les compétences travaillées en cours et la formation qualifiante débutant en septembre. Une moitié du groupe a particulièrement profité des ces quatre mois, étant très peu absente et progressant de façon significative dans plusieurs domaines. Le fait, pour ces stagiaires, de se rendre compte de leurs progrès a favorisé leur motivation et leur engagement. Certaines, mères de famille, ont même demandé du travail supplémentaire pour le weekend...

c) **Les facteurs bloquants**

Les différences de niveaux et de motivation ont été des facteurs bloquant l'apprentissage en groupe. Le nombre important d'heures de cours de français a cependant permis aux plus faibles de combler en grande partie leurs plus grosses lacunes. L'hétérogénéité de niveau au sein du groupe a aussi créé quelques problèmes. Les quelques élèves ayant un niveau supérieur étaient beaucoup plus rapides, et avaient tendance à bavarder une fois leurs tâches terminées. Le manque d'attention et de concentration, concernant principalement 2/3 stagiaires a également eu pour conséquence le développement de bavardages et autres discussions parasites, qui, bien que souvent en relation avec le thème des cours, n'en ont pas moins gêné quelques élèves plus concentrées.

6. **Français intensif « Jeunes » (partenariat Tremplin Jeunes)**

Français

Vu le faible niveau en français des stagiaires, les objectifs ont été essentiellement grammaticaux (natures et fonctions des mots, structure de la phrase), orthographiques (homonymes, orthographe d'usage) et de conjugaison.

Globalement, ces objectifs ne sont pas tous atteints par la plupart des stagiaires du groupe. Ils ont pu malgré tout développer une certaine connaissance et une plus grande maîtrise de la langue mais pour beaucoup, d'autres difficultés (détaillées ci-dessous) ont été un obstacle à l'apprentissage.

a) **Facteurs bloquants**

Un premier constat est qu'il semble que les objectifs fixés au départ n'étaient tout à fait ajustés et appropriés à ce genre de public. Ces personnes connaissent des difficultés d'apprentissage en termes de méthode, de concentration, de compréhension et d'organisation. Sans doute aurait-il été plus pertinent de fixer des objectifs plus « transversaux », pour les aider à retrouver confiance en eux, en leurs capacités, et les aider à retrouver un rythme, une organisation et de la méthode.

Un deuxième facteur bloquant était lié à l'horaire de cours, beaucoup trop chargé. Il s'agissait d'une formation de 3 mois et demi, tous les jours de 9h à 16h30 sauf le mercredi après-midi. Il était demandé à des personnes qui ont connu soit le décrochage scolaire ou un parcours chaotique d'être présent chaque jour, toute la journée et de se remettre à niveau en 3 mois. Il était effectivement très difficile d'exiger une telle discipline à des personnes connaissant parfois de grosses difficultés sociales, économiques, psychologiques, de santé, d'organisation de vie, de garde d'enfants, etc., engendrant ainsi de nombreuses absences. En cas de reconduction du projet, une idée serait de réaliser la formation sur un terme plus long, ce qui permettrait par conséquent de réduire l'horaire hebdomadaire de sorte qu'ils puissent assumer leurs responsabilités en dehors de la formation, effectuer leurs démarches administratives ou autres et avoir le temps de se remettre dans un rythme régulier, d'apprendre à s'organiser et de se réinscrire dans un processus d'apprentissage.

Aussi, les difficultés pouvaient aussi être fort différentes d'un stagiaire à l'autre. Par exemple, nous avons observé un décalage entre les stagiaires ayant connu une partie de leur scolarité en Belgique et d'autres pas. Pour ceux qui ont connu l'école en Belgique, il était question de retrouver l'envie d'apprendre, la confiance en leurs capacités, la compréhension des cours, et pour les autres, il s'agissait aussi de comprendre le système dans lequel nous nous trouvions.

Il y avait aussi un fossé entre ceux qui parlaient le français en dehors de la formation et ceux ne le parlant pas... S'agirait-il de deux publics différents ? L'un primo-arrivant avec un profil plutôt « français langue étrangère », l'autre en raccrochage scolaire ?

b) Facteurs favorables

Le groupe est un facteur favorable de cohésion, d'intégration pour ces jeunes, parfois très isolés dans leur vie. C'est un lieu créateur de liens permettant de mieux se connaître soi-même et dans son rapport à l'autre. Le groupe est très riche pour vivre les relations humaines, d'écoute, de prise de parole, de respect de soi et de l'autre, où chacun évolue, grandit dans sa personnalité et dans son rapport à l'autre. Les stagiaires ont vécu une expérience forte, ont appris beaucoup sur eux-mêmes. Cet aspect est très important et il se répercute sur l'apprentissage.

Logique

Vu le niveau très faible des stagiaires en termes de compétences en logique et dans les compétences de base en mathématiques (numération et 4 opérations de base), il a paru opportun de prendre plus de temps que prévu pour développer au mieux ces aspects-là de la formation de base. Ainsi, le temps a été pris sur les plages du cours d'insertion socioprofessionnelle (dont il est question plus bas) et non sur les plages du cours de français. Tous les objectifs n'ont pas pu être atteints de par les lacunes considérables du groupe au départ.

a) Facteurs bloquants

Mis à part le niveau de départ des stagiaires, d'autres facteurs bloquants sont à mentionner. En ce qui concerne ce type de matière, on constate un a priori souvent négatif pour l'apprentissage, du moins par certains d'entre eux. Ensuite, ce public montre certains troubles de la concentration, indispensable pour la résolution de problèmes logiques, et nécessiterait parfois des moments de travail individuel. Enfin, l'hétérogénéité des niveaux est toujours une difficulté avec ce type de groupe.

b) Facteurs favorables

Un facteur favorable a été la mise en place de moments où le travail se faisait de manière plus individuelle pour une approche plus différenciée parfois plus adéquate.

Vie Sociale

En vie sociale, le choix a été de construire le programme de formation avec le groupe et les questions que les stagiaires se posaient. Ainsi, à partir de supports différents (photo langage, articles de presse, documentaires vidéo) des réflexions et des réactions émergeaient et servaient à la préparation des cours suivants. Nous avons ainsi abordé plusieurs thématiques : l'austérité et la crise économique actuelle, quelques événements des luttes des mouvements ouvriers belges, la religion, la seconde guerre mondiale et l'holocauste, l'histoire du port de Bruxelles, le passé ouvrier de la commune de Laeken et une petite histoire de son

immigration. Ainsi, dans cette perspective de construction partagée des cours, les objectifs de discussion et de réflexion sur le monde qui nous entoure ont été atteints.

a) **Facteurs bloquants**

Un des principaux facteurs bloquants réside dans le fait que ces jeunes qui, soit viennent d'ailleurs, soit ont décroché trop tôt de l'école, ont très peu d'éléments de référence de ce que l'on appelle la « culture générale » d'ici. Et ce à plusieurs niveaux, tant historique que géographique, qu'économique, que politique, etc. Il est donc assez complexe de mener une discussion ou une réflexion de fond sur un thème vu que la plupart des éléments qui serviraient à l'expliquer sont eux aussi méconnus. D'un autre côté, c'est parallèlement le côté le plus intéressant et le plus pertinent de ce cours, c'est aussi pour cela que ces jeunes sont arrivés chez nous.

b) **Facteurs favorables**

Paradoxalement, le facteur favorable à relever résulte du même facteur bloquant. Etant donné que ce manque de « culture générale » fait qu'il y a toujours quelque chose à découvrir, et que connaître de nouvelles choses ne fait qu'ouvrir l'appétit pour connaître encore plus. Ainsi, malgré cette difficulté pour aborder les thématiques, l'enthousiasme et l'intérêt étaient bel et bien présents.

B. **Public**

➤ Suivi post-formation

Code de l'action de formation	Intitulé de l'action de formation	Nombre de pers. ayant suivi la formation	Nombre de personnes ayant suivi le stage d'achèvement en entreprise	Résultats de la formation au 31/12				
				Formation achevée	Formation toujours en cours	Réorientation en cours de formation	Arrêt pour emploi en cours de formation	Abandon pour toute autre raison
A002-000	Alphabétisation 2	12		11				1 pr déménagement
A002-000	Alphabétisation 2	9		7		2		
A002-000	Alphabétisation 2	14			11	2	1	
A003-000	Alphabétisation 3	14		14				
A003-000	Alphabétisation 3	14		14				
A003-000	Alphabétisation 3	16			14	2		
A004-000	Alphabétisation 4	14		13			1	
A004-000	Alphabétisation 4	14		14				
A004-000	Alphabétisation 4	14			14			
PG130000	Préformation Auxiliaire de l'Enfance	15		15				
B0040-000	Formation de base français calcul	12		10		1		1 pr raisons personnelles
B0040-000	Formation de base français calcul	15			13			2 pr raisons personnelles
B0022-000	Formation de Base Français intensif Jeunes	12		8				1 :trop d'absences 2 pr raisons personnelle 1 pr raison médicale

C. **Coordination pédagogique**

Au même moment, l'année précédente, nous faisons état d'une volonté de travailler les problématiques rencontrées par les formateurs avec le public en alpha de façon systémique. En effet, nous faisons le constat que toute une série de thématiques étaient traitées de façon isolée en générant une certaine frustration chez les formateurs. Qu'ils concernent la pédagogie (sélectionner, évaluer, établir les niveaux, prise en charge des cours), la dynamique de groupe (respect du cadre, progression des stagiaires, absentéisme) ou les questions de société

(discrimination, excision, interculturalité), ces thèmes sans lien apparent entre eux ne pouvaient être traités avec le temps nécessaire et, envisagés isolément, ne débouchaient que très peu souvent sur des solutions concrètes. D'où le sentiment grandissant pour certains que les choses finalement ne changent jamais. Il fallait donc entamer un travail d'analyse globale et tenter de replacer les différents thèmes dans un système où l'on pourrait autant que possible dégager les liens qui existent entre les choses.

Ainsi, en septembre dernier, nous avons enclenché un travail de ce type. Le but était, à partir d'une thématique commune à tous les groupes en formation d'alphabétisation, de faire émerger les situations de vie et les problématiques auxquelles étaient quotidiennement confrontés les stagiaires. Ensuite, de ces situations, l'objectif était d'élaborer au fur et à mesure les cours et d'adapter les contenus d'apprentissage. Pour cela, nous avons mené une première animation avec l'ensemble des stagiaires nouvellement inscrits autour de la « Liberté » : Qu'est-ce que la liberté ? Vous sentez-vous libres ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ? Ce qui devait nous amener théoriquement à une série de situations vécues que nous pourrions traiter et intégrer dans les cours.

Malheureusement, cette animation n'aura eu lieu qu'une seule fois. Le retour en équipe qui a suivi l'animation a montré que tous les formateurs n'envisageaient pas le travail de la même manière et que ce type de démarche auprès des stagiaires suscitait pas mal de craintes. Ainsi, d'une part, certains craignaient que les personnes conscientisent leur situation et avaient peur de ce que cela pourrait provoquer chez elles. Peu préparés à cela, ils ne se sentaient pas capables de gérer certaines situations. D'un autre côté, d'autres formateurs étaient très enthousiastes à l'idée de penser les cours de cette manière et de changer nos habitudes de travail. Suite à ces différences d'interprétation, certaines tensions ont surgi au sein de l'équipe de formateurs et, au lieu de la solidariser autour d'une action commune, l'initiative a provoqué l'effet inverse et créé une division entre eux.

Ainsi, cette volonté d'axer l'action d'alphabétisation sur les situations de vie des stagiaires aura eu un effet tout à fait inattendu qui a pesé sur l'atmosphère de travail et dont on sent toujours les effets aujourd'hui. En ajoutant à cela les tensions d'ordre interpersonnel et les divers événements au fil du temps, l'équipe est actuellement relativement désolidarisée. Cette situation provoque une certaine fatigue dans l'équipe et à la coordination, et a quelque peu écrasé l'enthousiasme au départ de l'initiative.

Ainsi, il est primordial aujourd'hui de remettre l'accent sur la resolidarisation de l'équipe des formateurs, ce que nous développerons dans les perspectives décrites plus loin.

D. Perspectives

a) Retour à la réflexion didactique

Suite à la situation décrite plus haut, on peut se dire que la dynamique de travail d'éducation permanente en ISP n'est pas forcément vécue par tous de la même manière, que cela peut générer des tensions mettant à mal la cohésion de l'équipe et que, quelque part, elle a mis de côté les aspects didactiques de la formation.

Ainsi, pour la suite, l'idée serait non pas de ne plus travailler à partir des situations vécues par le public en alphabétisation, mais de ne pas se focaliser sur celles-ci et de revenir parallèlement à une réflexion sur la didactique. Effectivement, on constate que régulièrement les formateurs éprouvent certaines difficultés à définir les niveaux des stagiaires et à évaluer leur progression. Un travail centré sur les aspects didactiques permettrait de revenir à des questions fondamentales que pose l'alphabétisation, à savoir :

- Comment des adultes apprennent-ils à parler une langue étrangère, à lire, à écrire et à calculer ?
- Comment enseigne-t-on à des adultes une langue étrangère, la lecture, l'écriture et le calcul ?
- Comment évaluer la progression des stagiaires en formation d'alphabétisation ?

Cette perspective doit nous permettre de revenir à ces questions essentielles quand on est formateur et s'insérer, justement, dans la perspective d'éducation permanente inscrite dans l'alphabétisation en insertion socioprofessionnelle. La réflexion sur les pratiques devra donc porter sur ces deux aspects :

- Comment faire en sorte que les stagiaires acquièrent rapidement et durablement les outils linguistiques et mathématiques dont ils ont besoin pour s'insérer socialement et professionnellement ?
- Comment faire en sorte que les stagiaires acquièrent la capacité d'être critique sur leurs situations de vie et le monde dans lequel nous fonctionnons ?

Pour résumer, le travail de formation avec les formateurs consistera à se redemander ce qu'est l'alphabétisation, et à se questionner sur le processus à installer pour que les personnes sortent de nos formations en maîtrisant au mieux la langue et en possédant autant que possible une grille de lecture critique de leurs situations de vie. Ce processus devra être évalué régulièrement et remis en question continuellement.

b) Suivi pédagogique et construction d'une évaluation collective et permanente de l'action d'alphabétisation

Préambule

Pour une évaluation cohérente de notre action d'alphabétisation dans une perspective d'éducation populaire, il faut indispensablement que la construction de l'évaluation s'élabore dans le même sens. Cela signifie que ce travail de construction doit également s'inscrire dans une perspective d'éducation populaire à notre niveau (formateurs, coordination et direction), dans une volonté d'analyse critique des choses et des événements, et dans un désir de transformer la société vers ce qui nous semble être juste, bon et démocratique.

Ainsi, les questions abordées ci-dessous doivent s'inscrire dans une réflexion approfondie et collective de tous les acteurs qui souhaitent s'impliquer dans la démarche. L'évaluation de l'action ne pourra être efficace que si elle est élaborée et appliquée par tous. De plus, cette façon d'envisager l'évaluation permet de n'évaluer que l'action et non les acteurs directement. L'évaluation de l'action, en définitive, évalue par elle-même les acteurs qui y sont impliqués, puisqu'elle reflète l'implication de chacun.

- a) Révision des missions et finalités de l'association (Statuts de la Chôm'Hier, charte des AID)
- b) Redéfinition des contenus linguistiques à transmettre (oral, lecture et écriture)
- c) Redéfinition de la méthodologie en accord avec les finalités et les contenus
- d) Redéfinition de la place et du rôle du formateur dans le cadre établi

1. Missions et finalités

▪ La Chôm'Hier

L'objectif clairement visé au travers de l'ensemble de nos activités est la lutte contre l'exclusion sociale, professionnelle et culturelle des personnes et des groupes défavorisés et des primo-arrivants.

▪ Les AID

« AID » signifie **Action Intégrée de Développement**.

En ce sens, le réseau AID est d'abord un **multitude de projets d'insertion sociale et professionnelle** articulés autour de la **formation** et/ou de l'**emploi**. Des projets **ancrés dans un tissu socio-économique et culturel local**.

Les projets soutenus se veulent autant d'expérimentations d'un **développement alternatif égalitaire**. Le réseau AID, c'est le rassemblement de ces initiatives, de ces projets, de ces expérimentations, autour de **valeurs communes**.

En substance, les centres du réseau AID se veulent des réponses aux situations d'inégalité, au travers de **projets concrets**, portés par des **acteurs de changement avec et pour les personnes vivant les réalités de l'exclusion sociale, économique, politique et culturelle**. Les actions se mènent dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle à travers **la formation et l'emploi**, mais aussi en travaillant avec les personnes à leur émancipation individuelle et collective en tant que citoyens actifs.

▪ **Principes des actions des AID**

Le réseau AID agit en respectant un cadre strict de principes et de valeurs, déclinés ci-dessous. Ces principes et valeurs trouvent également un écho fort dans la [charte déontologique](#), élaborée collectivement.

Ainsi, l'AID Coordination centrale et les membres du réseau :

- Soutiennent le développement d'**initiatives génératrices d'égalité** qui luttent contre l'exclusion socioprofessionnelle;
- Prennent en compte les **réalités économiques, sociales et culturelles locales** dans lesquelles s'inscrivent ces projets;
- Donnent les moyens aux initiateurs de projet d'en garder la **maîtrise tout au long de son développement**;
- Veillent à promouvoir des projets qui renforcent **la démocratie, la conscience et la participation citoyenne** de toutes et tous.

▪ **Charte déontologique**

La [charte déontologique](#) fixe les règles et garde-fous déontologiques propres au réseau AID. Son objectif est de garantir, aux personnes qui fréquentent nos centres, un traitement le plus équitable possible.

La [charte déontologique](#) est là pour éviter au public, déjà en difficulté d'insertion sociale et professionnelle, tout autre mode d'exclusion, direct ou indirect.

Afin de faire écho à la logique et au déroulement du processus de formation, les principes de cette charte sont énoncés chronologiquement.

▪ **Projet pédagogique**

Toutes les activités et actions du réseau AID suivent un cadre de valeurs précis et des modalités particulières, formulées dans le [projet pédagogique](#), décliné en 8 points...

Le projet pédagogique du réseau AID est articulé autour de 8 points :

- Une logique associative du refus des fatalités ;
- Les AID : services du MOC ou associés ;
- Occuper les espaces de liberté et d'expérimentation ;
- Une offre de formation / insertion en partenariat avec les services publics ;
- Des collaborations pour réussir l'insertion ;
- Cohérence et différence(s) entre les centres AID ;
- L'insertion professionnelle comme objectif... mais aussi la citoyenneté !
- Coexistence de deux formules pédagogiques (OISP et EFT) ;
- Consulter notre [projet pédagogique](#) pour en savoir plus.

▪ **Appartenance au MOC**

Comme mentionné dans [l'historique](#) du réseau AID, ce dernier est lié au MOC (Mouvement

Ouvrier Chrétien) de plusieurs manières. Le réseau AID a pris racine et s'est développé à partir des forces vives du mouvement pour en devenir le service d'insertion socioprofessionnelle. Ils partagent les valeurs de solidarité, de pluralisme et d'indépendance... Ils poursuivent les mêmes actions pour plus d'égalité et de justice sociale, et agissent suivant les principes d'Education Permanente pour une citoyenneté participative et contre les exclusions de toute nature.

L'articulation au Mouvement Ouvrier Chrétien permet de relier des logiques micro-sociales (actions locales, de solidarité immédiate) aux logiques macro-sociales (constats et recensement sur le terrain de problèmes, de difficultés et de blocages qui nécessitent des relais institutionnels plus larges). Les centres de formation du réseau AID se sont toujours refusés d'être de simples « aménageurs de société duale ». « Etre politique » et agir avec des relais organisés est donc indispensable.

2. Contenus linguistiques

La question ici est de se demander **ce que** les stagiaires doivent acquérir, connaître et maîtriser en termes linguistiques pour aller dans le sens des finalités et des missions que se donne l'association.

Quel est le niveau de langage (aussi bien oral qu'écrit) qui donne la possibilité aux personnes en formation d'une vraie prise de parole dans la société ? Quels sont les éléments linguistiques indispensables pour comprendre et être compris en français, et pour formuler sa pensée par écrit ?

3. Méthodologie

▪ Pédagogie

Quelles sont les conditions pédagogiques qui autorisent les personnes en formation à développer la conscience de leurs conditions de vie et de leur situation/leur place dans la société, à développer une lecture et une réflexion critiques sur les événements politiques pertinents de l'actualité et qui les concernent directement ?

Quelles sont les conditions pédagogiques qui permettent aux personnes d'identifier les situations problématiques et les prises qu'ils ont dessus pour une amélioration ou une transformation de ces situations ?

Quelles sont les articulations possibles et pertinentes entre l'apprentissage des contenus linguistiques et le travail d'analyse critique avec les personnes en formation ?

▪ Evaluation

Une fois les ébauches de réponses formulées aux questions pédagogiques, quels critères et indicateurs allons-nous définir pour évaluer si nous prenons bien le chemin que nous estimons le bon ?

Cela dit, pour une évaluation efficace de l'action, il est nécessaire que l'évaluation :

- S'élabore et s'applique collectivement et démocratiquement ;
- S'applique avec rigueur et sans tabou ;
- Définisse un calendrier strict avec un rythme cohérent et efficace ;
- Permette la réflexion sur les problématiques émergentes de façon radicale, c'est-à-dire en prenant (autant que possible) le problème à la racine.

- **Les comités de stagiaires**

Les comités de stagiaires doivent pouvoir permettre à l'ensemble des personnes impliquées (soit les stagiaires, les formateurs, la coordination et la direction) d'avoir une prise de parole optimale pour voir, juger et agir sur le processus de formation. Notamment sur les aspects d'éducation populaire et de travail sur les situations vécues, ainsi que sur l'acquisition des outils linguistiques chez les stagiaires.

4. **Rôle des formateurs et du coordinateur**

Il est question ici de se demander quelle place tiennent les stagiaires, les formateurs et le coordinateur dans un tel programme. Si les places sont perçues, dès lors quels rôles ont à jouer les formateurs et le coordinateur ?

Il est aussi question de se rendre compte que le travail en alphabétisation est essentiellement politique, dans le sens où *la politique* est le fait de pouvoir en permanence remettre en question les institutions qui cernent le cadre dont nous faisons partie, ainsi que l'organisation et les appuis qui fondent l'action que nous mettons sur pied. Cela n'a donc aucun lien avec *le politique* qui se référerait à l'idéologie d'un quelconque parti. D'autre part, la réflexion que nous menons, en plus d'être politique, est philosophique dans le sens où nous devons également être capables en permanence de remettre en question nos croyances et cadres culturels pour vérifier que ce que nous faisons nous semble juste et bon, et poursuivre les finalités que nous nous sommes fixées.

E. **Modifications structurelles des formations**

Suite à l'appel à projets du Fonds Social Européen pour les sept prochaines années (2014-2020), et afin d'assurer le maintien de la reconnaissance des actions en ISP en catégorie 6 (soit assurer un volume d'heures de formation de plus de 55 000 heures sur une année), nous avons opéré certaines modifications sur la structure de nos formations en alphabétisation :

- Les formations en alpha reviendront à partir de 2015 à des modules de 400 heures.
- Les formations ne chevaucheront plus les années civiles comme précédemment.
- Les formations ne seront plus envisagées sur deux modules de formations consécutifs : jusqu'à présent les stagiaires entraient en septembre dans un module de formation avec un certain niveau et n'en sortaient qu'en juin à la suite de deux contrats de formation (un stagiaire entrant en alpha 2 en septembre suivait ainsi deux modules de formation consécutifs dans le même niveau et n'en sortait qu'au mois de juin.) Dès 2015, les stagiaires auront la possibilité de passer au niveau suivant après un seul module de formation si leur progression le permet, et pourront donc passer par deux niveaux, soit un module de septembre à décembre et un second module de février à juin.
- A partir de 2015, un module supplémentaire d'alphabétisation pourrait être mis en place, mais cette éventualité doit encore être confirmée par la validation du dossier au FSE.

- **Conséquences de ces modifications sur la charge de travail et la formation pédagogique des formateurs**

Suite à ces modifications et à la décision prise par le CA de ne pas remplacer systématiquement le départ de certains formateurs, la charge de cours des formateurs doit

pouvoir, si nécessaire, atteindre 60% du temps de travail (elle monte actuellement à 50% du temps de travail.) Cela demande ainsi une nouvelle répartition des charges de cours des formateurs.

Aussi, la formule proposée de ne plus répartir les formations sur deux années civiles et de ne plus avoir des modules d'une année complète, modifie le calendrier des formations : un module de septembre à décembre, suivi d'un module de février à juin. Cette nouvelle planification laissera donc pratiquement un mois de battement entre deux modules de formation, de janvier à février. Cet espace permettra d'installer en milieu d'année académique un moment systématique de travail sur les pratiques et de réflexion pédagogique, ce que nous ne pouvions réaliser précédemment qu'au moment du séminaire pédagogique du mois de juillet sur trois journées. Ainsi, de janvier à février, nous aurons la possibilité de nous arrêter et d'évaluer le module de formation achevé en décembre et d'envisager de façon approfondie les formations qui démarreront le mois suivant.

Restaurant la K-Fête

A. OBJECTIFS DU PROJET

La Chôm'Hier a pour but la lutte contre l'exclusion sociale, professionnelle et culturelle des personnes et des groupes du milieu populaire.

C'est dans ce cadre que s'est créé, en 2007 le restaurant social la K-Fête, qui se veut un lieu ouvert sur le quartier, la commune, les associations où les personnes peuvent s'alimenter dans un cadre convivial et accueillant.

Les objectifs prioritaires du projet sont d'une part, l'insertion socioprofessionnelle dans le secteur de l'Horeca de personnes peu ou pas qualifiées. Il permet aux personnes infra scolarisées de développer leurs compétences professionnelles et de savoir-être au travers du restaurant social.

La K-Fête s'adresse à des personnes qui n'ont pas la possibilité de trouver un emploi dans le secteur privé et cela, pour différentes raisons : séjour récent en Belgique, lacunes en français, difficultés psychosociales, difficultés d'intégration...

D'autre part, le projet s'inscrit dans le contexte plus général de l'économie sociale, avec comme objectif une économie basée sur la qualité des services rendus aux personnes et à la population, et qui se situe dès lors comme alternative à l'économie de marché traditionnel.

B. LE PUBLIC CIBLE

Le public cible pour l'année 2013 était composé de quatre PTP « jeunes » engagés dans le cadre de l'appel à projet d'Actiris et de six Art.60 venant de différents CPAS (Ixelles, Saint-Josse, Berchem-St Agathe, Woluwé-Saint-Pierre). Un des Art.60 a une fonction plus administrative (prise de commandes, classement des factures, accueil téléphonique,...).

Le dénominateur commun pour ce public est leur motivation à travailler dans le secteur Horeca, et ainsi d'être reconnu dans un statut social à travers un « vrai » contrat. Nous pensons qu'un passage dans le cadre d'un projet d'économie sociale est réellement un « tremplin » pour accéder à un emploi « classique ».

Autant que possible, lors des engagements, nous tenons compte d'une part, de leur expérience dans le secteur, que celle-ci ait eu lieu dans leur pays d'origine ou en Belgique, et d'autre part, des formations qu'ils auraient effectuées en Belgique. Cette année, nous avons dans le cadre de nouveaux engagements, renforcé notre partenariat avec l'asbl Arpaije. En effet, des candidats ayant suivi la formation de commis chez eux poursuivent leurs apprentissages au travers d'un contrat PTP dans notre association.

Outre ce critère, nous veillons aussi, un tant soit peu au travers des engagements, à développer une équipe interculturelle et mixte. Cependant, nous constatons actuellement que la majorité des candidats proviennent de l'Afrique de l'Ouest et Centrale. Outre ce constat, et en raison probablement des horaires, les futurs travailleurs pour ces postes sont d'avantage des hommes que des femmes.

C. LE PROJET D'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE

L'objectif du projet est de développer auprès des travailleurs et travailleuses des compétences techniques et transversales en leur proposant un cadre de travail les aidant à adopter un comportement social et une attitude professionnelle adaptés.

Tout au long de l'année 2013, nous avons mis en avant les apprentissages suivants :

- Se confronter à une exigence de régularité dans les horaires et dans le taux de présences.
- Se confronter aux règles d'environnement, d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.
- Etre confronté à une exigence de résultats.
- Etre confronté à une exigence de rythme.
- Acceptation des conditions de travail propres au secteur Horeca (horaire, travail debout, etc).
- Trouver sa place au sein d'une équipe et d'une hiérarchie.
- Accepter un minimum de responsabilités.
- Prendre des initiatives visant à l'autonomie dans la fonction demandée.

Par ces différents apprentissages, nous permettons ainsi aux travailleurs d'acquérir une expérience de terrain et les compétences nécessaires à la réalisation de leur projet professionnel.

Pour parfaire leur formation, nous essayons de prolonger les contrats « Art. 60 » par des contrats « PTP », afin de leur permettre d'acquérir des compétences techniques et transversales plus pointues. A l'issue de leur expérience, et essentiellement lors de leur dernière année, nous travaillons avec eux leur projet professionnel qui se décline souvent soit en cuisine de collectivité, soit dans la restauration « classique ». Pendant ce temps, nous vérifions aussi que leur vie personnelle soit compatible avec leur projet professionnel (horaire coupé, travail en soirée et le week-end).

L'expérience acquise leur permet de postuler pour des postes de commis de cuisine ou de salle. De nombreux emplois restent disponibles dans ce secteur sur le marché de l'emploi et ce, à condition d'accepter les horaires et les conditions de travail qui, souvent, sont difficiles et pas toujours compatibles avec une vie familiale.

D. L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ENCADREMENT

L'encadrement est assuré par deux personnes ayant chacune leur propre champ d'intervention. L'un encadre les commis au restaurant social, l'autre dans les missions extérieures du service traiteur. Chaque nouveau travailleur est accueilli par l'encadrant qui lui transmet les différentes consignes et explications nécessaires au démarrage de sa fonction, et qui lui remet un profil de fonction. Outre cet accueil, le nouveau travailleur est présenté à l'ensemble du personnel de l'association lors de la première réunion d'équipe qui suit la date de l'engagement.

De manière structurelle, chaque semaine les encadrants réunissent l'équipe de salle et de cuisine pour l'organisation du travail de la semaine (planning des traiteurs et des menus, horaires des travailleurs, congés, répartition des tâches au sein de l'équipe). C'est lors de ces rencontres que sont réglés les éventuels problèmes organisationnels. Des tensions internes à l'équipe peuvent également être dites et résolues lors de ces rencontres. Cependant, si celles-ci sont trop « sensibles », c'est avec la coordination générale que celles-ci sont traitées.

Outre cette rencontre, l'encadrant réunit le personnel quotidiennement pour répartir le travail de la journée et faire un inventaire des différentes tâches à réaliser.

Une fois par semaine également, la coordination rencontre les encadrants et l'attachée commerciale pour faire le point sur le fonctionnement et le calendrier du restaurant comme du

service traiteur. De plus, ce moment sert à faire un bilan du fonctionnement de l'équipe des travailleurs.

Cette année, nous avons poursuivi les comités de travailleurs à raison d'une rencontre tous les mois. Ces comités, animés par la coordination, sont un moment et un lieu permettant aux travailleurs de prendre la parole et de s'exprimer par rapport à leur travail et au fonctionnement de l'équipe. C'est l'occasion également pour tous les acteurs du restaurant (équipe, encadrement, attachée commerciale et coordination) de se retrouver tous ensemble autour de la table. Fréquemment, ce type de réunion a suscité très vite des débats et nous avons dû régulièrement recadrer les travailleurs en leur expliquant leurs objectifs professionnels. En effet, très souvent, ceux-ci ont des attitudes relevant de l'affectif qui génèrent tensions et conflits. Ces comités sont utiles pour désamorcer les tensions, pour bien redéfinir les objectifs d'insertion socioprofessionnelle ainsi que pour renforcer et dynamiser la cohésion du groupe.

Enfin, tous les deux mois, une réunion d'équipe a lieu avec l'ensemble des secteurs d'activités. A ces réunions, l'ensemble du personnel y participe. Lors de celles-ci sont abordées des préoccupations globales liées à l'ensemble de l'association.

Outre ces rencontres collectives, un suivi psychosocial est réalisé en fonction des besoins. Nous remarquons que celui-ci est important et indispensable. Il permet de libérer le travailleur des « soucis et préoccupations » qui le perturbent dans son apprentissage et qui, inévitablement, diminuent son attention au travail.

E. LA FORMATION

Dans le cadre du restaurant, la formation est permanente. L'organisation du travail s'accompagne toujours d'attitudes didactiques et pédagogiques de la part de l'encadrant. L'organisation d'une journée commence par la rotation des postes de travail et la distribution des tâches à effectuer.

Dans ce cadre, des éléments de formation interviennent, c'est-à-dire: l'apprentissage sur le terrain de toutes les bases du métier, les procédés de base, le vocabulaire technique, les gestes requis, le calcul des proportions, etc. C'est aussi à ce moment-là que s'appliquent les règles liées à l'hygiène et à la sécurité.

Au travers de l'ensemble de notre programme de formation, nous souhaitons développer une méthodologie basée sur l'approche par compétences en utilisant des méthodes inductives et participatives.

Nous demandons ainsi à l'encadrant de définir ses objectifs en terme de compétences à acquérir par les travailleurs. Notre but est de pouvoir en tirer des critères objectifs d'évaluation afin de pouvoir évaluer les travailleurs de manière précise et rigoureuse. En outre, nous demandons à l'encadrant technique de construire, autant que possible, les critères d'évaluation avec les travailleurs afin que ceux-ci puissent prendre une part active dans leur apprentissage.

Nous savons que la plupart des employeurs qu'ils rencontreront dans le futur accorderont une importance particulière à ces compétences. Pour tenter de faire prendre conscience aux travailleurs de l'importance de celles-ci, nous prenons le temps de construire, avec eux, des grilles reprenant les compétences transversales indispensables pour suivre et mener à bien leur parcours d'insertion, mais aussi, de manière plus générale, pour s'insérer harmonieusement dans un milieu professionnel. Ces compétences sont évaluées tous les trois mois durant leur contrat, tant par les travailleurs eux-mêmes lors d'une auto-évaluation, que par les responsables du projet.

L'objectif de cette approche est que chaque compétence visée par le métier soit travaillée,

construite en classe et décomposée en autant d'indicateurs pertinents. Ces indicateurs permettent aux travailleurs de s'auto-évaluer et de discerner, par eux-mêmes, où ils se positionnent par rapport à leur apprentissage.

Pour favoriser l'acquisition des différentes compétences, nous favorisons l'utilisation de méthodes inductives. Ainsi, notre objectif est que les travailleurs découvrent et construisent les règles théoriques à partir de leurs observations et des manipulations pratiques. Nous sommes en effet convaincus qu'une personne retient à plus long terme ce qu'elle découvre et applique par elle-même que ce qu'on lui transmet. Ce type d'approche prend évidemment beaucoup de temps mais nous sommes persuadés que le fait d'amener le travailleur à mobiliser les ressources dont il dispose, tout en lui demandant d'entrer en action de recherche, lui permettra, à terme, d'acquérir des compétences de raisonnement et de réflexion qui lui donneront la possibilité de continuer à apprendre.

En résumé, nous confrontons les travailleurs d'une part, à la découverte du monde professionnel et aux contraintes liées au secteur et d'autre part, à l'organisation du travail (trouver sa place dans une équipe, reconnaître la hiérarchie, assumer des responsabilités, se plier à un horaire contraignant, ...), ceci dans le but de les outiller autant que possible pour qu'ils puissent prendre place sur le marché de l'emploi dans le secteur de la restauration.

Outre la formation quotidienne décrite ci-dessus, plusieurs formations collectives ont été organisées en 2013 :

a) **Cours de vie sociale :**

En vie sociale, l'objectif est double. D'une part, il s'agit d'observer la société pour mieux l'appréhender. Une part importante du travail est donc consacrée au traitement de l'information (distinction des faits et des opinions, des règles générales et des cas particuliers, des causes et des conséquences). Les informations abordées sont relatives à différentes thématiques (le monde, l'Europe, la Belgique, la sécurité sociale, les impôts, l'économie, le marché de l'emploi...) ainsi qu'à la vie quotidienne (fonctionnement concret des administrations, des banques, des services de santé...). Pour chaque thématique abordée, un dossier est distribué aux travailleurs. Celui-ci reprend généralement plus d'informations que celles qui ont été développées pendant la formation, ce qui donne l'occasion à ceux qui le désirent de continuer leur apprentissage de façon plus autonome. Au sein de ces dossiers, nous veillons à fournir des informations objectives et à répondre aux demandes des travailleurs.

Le module est de quarante heures. Celui-ci est donné par la direction et planifié à raison de 3 heures tous les 15 jours.

b) **Cours d'insertion professionnelle :**

Nous tentons de faire émerger les qualités et les compétences personnelles de chaque travailleur ainsi que leurs attentes pour leur vie professionnelle future. A partir de différents outils pédagogiques, nous amenons les travailleurs à une meilleure connaissance d'eux-mêmes et du monde du travail, nous les aidons à clarifier leur projet, à affiner leur réflexion pour passer à l'action, à élargir les pistes de recherche d'emploi et de formations.

Outre la clarification de leur projet professionnel, nous travaillons avec eux la construction de leur CV, la simulation d'entretiens d'embauche, la recherche d'emploi au travers de différents canaux de communication (petites annonces, site Internet, etc).

Cette formation est planifiée en fin de parcours et est réservée aux travailleurs terminant leur contrat. Parallèlement à cette formation, un suivi individuel est réalisé avec chaque travailleur se trouvant en fin de parcours dans l'association. La formation et le suivi sont donnés par la coordination.

c) **Cours de salle :**

Durant ce cours sont étudiés tous les aspects du travail en salle dans le domaine de la restauration. Les travailleurs sont d'abord amenés à veiller à leur tenue vestimentaire, à être présentable, à se vêtir avec des couleurs appropriées et des vêtements propres et repassés. Ensuite, tout le côté technique y est abordé : préparer la salle et mettre le bar en place, dresser les tables, porter les plats de façon adéquate, communiquer de façon efficace avec l'équipe et avec la cuisine, prendre note des commandes, répartition des tâches et des tables dans la salle. Enfin, tout le reste du cours porte sur les attitudes à avoir face aux clients : politesse, posture du corps, déplacements dans le restaurant, présentation de la carte, accueil des clients. Le cours comporte certains aspects théoriques et pratiques qui sont dispensés avant que les clients n'arrivent. Ensuite, les travailleurs sont invités à mettre en pratique leurs apprentissages en direct avec les clients lors des heures d'ouverture du restaurant.

d) **Cours de français :**

Nous donnons aussi un cours de français écrit aux travailleurs dont la langue écrite est faible. Cette formation est sous forme d'atelier individualisé. Nous utilisons le test de positionnement de Lire et Ecrire pour déterminer le niveau d'apprentissage requis.

e) **Formation externe :**

Cette année trois membres du personnel ont suivi des formations à l'extérieur de l'association : un a terminé sa formation de banquet-traiteur au Ceria, un autre travailleur a suivi et réussi une formation « auto-école » et le dernier a suivi des cours de français dans une association à Anderlecht.

f) **Cours d'anglais :**

Dans le cadre d'un projet européen « Erasmus », qui consistait à un échange de pratiques des compétences de base, trois travailleurs ont participé à ce projet dont la langue usuel était l'anglais. Afin de préparer au mieux ceux-ci aux différents échanges, un cours d'anglais a été organisé par la coordination à raison de deux fois deux heures par semaine.

F. **LA CLIENTÈLE**

a) **Pour le restaurant social :**

La clientèle du restaurant est composée des stagiaires, du personnel de la Chôm'Hier, des habitants du quartier et des associations et écoles. Au fil des années, nous remarquons une fidélisation de notre clientèle.

Nous planifions 25 plats du jour. Si le nombre de clients est supérieur, nous leur proposons la carte ou encore des plats en suggestion.

b) **Pour le service traiteur :**

Cette année, nous avons reçu d'une part, de nombreuses demandes des associations et organisations de la région bruxelloise et de la Ville de Bruxelles et d'autre part, des demandes privées (mariages, baptêmes, anniversaires, etc). Nous accueillons aussi des groupes internationaux qui sont venus en Belgique pour des échanges associatifs.

Cette année, nous avons effectué 252 services traiteur, dont 137 pour moins de 20 personnes, 56 entre 20 et 50 personnes et 44 entre 50 et 250 personnes.

Nos clients nous font part de leur satisfaction et apprécient la cuisine du monde, naturelle et saine. Nous pensons que l'évolution de notre chiffre d'affaire est aussi un indicateur de qualité.

Pour le service traiteur, notre politique des prix est légèrement inférieure au prix du marché. Nous pratiquons un ratio de 2.5. Les frais de service sont facturés à 20 € de l'heure par serveur. Quant aux frais de déplacement, hors région bruxelloise, ils sont facturés à 0,50 € du km.

In fine, une partie importante de notre clientèle décide de faire appel à nos services en raison du projet d'économie sociale et des objectifs d'insertion qui en découlent.

G. LE PLAN D'AFFAIRE

a) Le restaurant social

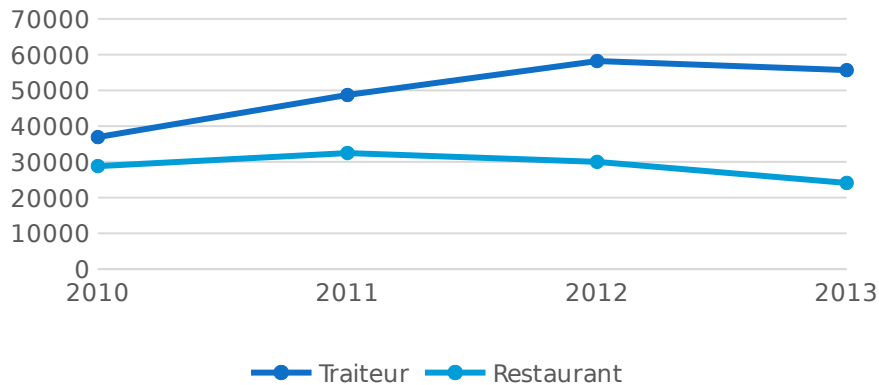
Cette année, le restaurant a fait un chiffre d'affaire de 24 123€ soit une légère diminution par rapport à 2012. Nous constatons que malgré la remise de 30% faite aux stagiaires et aux apprenants, ceux-ci semblent moins fréquenter le restaurant et ce, probablement, pour des raisons autant culturelles qu'économiques. Parallèlement, nous avons tenté de réduire un maximum les pertes. Aujourd'hui, nous programmons 25 repas par jour. Pour chaque plat, une fiche technique est réalisée et permet ainsi de vérifier le ratio entre les prix d'achat et les prix de vente.

b) Le service traiteur

En 2013, le chiffre d'affaire du service traiteur est de 55 667, 90€ soit une légère diminution par rapport à 2012. Le pôle traiteur de l'activité requiert beaucoup de disponibilité de la part du personnel et amène certaines difficultés dans l'organisation du travail. Chaque heure prestée le samedi est récupérée à 150 %, le dimanche à 200 %. L'organisation de celui-ci demande une rotation permanente des équipes.

A la lecture des deux graphiques ci-dessus, nous constatons dans l'évolution du chiffre d'affaire une inversion des tendances. A l'origine du projet, le service traiteur était conçu comme un soutien au restaurant, mais n'en était pas l'activité principale. Cette année, nous remarquons que le service traiteur se développe mieux que l'activité du restaurant.

Evolution sur 4 ans du chiffre d'affaire du restaurant et du service traiteur



H. LA POLITIQUE DE PRIX

Les prix de revient sont élaborés à partir des fiches techniques sur lesquelles on retrouve le procédé, les produits et leurs prix. Notre objectif est d'atteindre un ratio de 2.5. Cependant, nous constatons que malgré nos efforts sur la réduction des pertes celui-ci stagne à 1,7.

Dans ce cadre, nous insistons fermement auprès de l'équipe sur le contrôle régulier des quantités, ratios et gestion des stocks. Cette dynamique s'inscrit dans l'apprentissage des compétences de base.

Notons aussi que l'ensemble des stagiaires en formation sur le site, qui pour la plupart sont indemnisés par le chômage ou le CPAS, bénéficie de 30% sur le plat du jour. Ceci réduit sensiblement la marge bénéficiaire mais, en aucun cas, nous ne vendons à perte.

I. LA RECHERCHE DE CLIENTS

Cette année, nous avons intensifié la communication avec notre clientèle afin de mieux expliquer notre projet. Hormis la communication «informatique», nous transmettons lors de chaque prestation, un folder reprenant les objectifs de notre projet, les services proposés et les adresses de contacts (cfr. annexe). Dans notre communication, nous insistons sur la nature du projet, la qualité des aliments et le projet d'insertion.

Outre cette communication, régulièrement nous sommes invités à présenter le projet à des responsables d'ASBL émanant d'autres pays et qui sont sensibilisés à la question de l'économie sociale.

Nous pensons également que l'activité traiteur en soirée et le week-end permet d'atteindre une clientèle associative, publique et privée.

J. LES PARTENAIRES

▪ Les CPAS.

Cette année, nous avons collaboré avec les CPAS de Berchem-Ste-Agathe, Ixelles, St-Josse, Woluwe-St-Pierre. Nous avons au total six conventions, dont chacune d'elles est renouvelée à terme.

Berchem-Ste-Agathe	1
Ixelles	3
St-Josse	1
Woluwé-Saint-Pierre	1

Nous essayons dans la mesure du possible de stabiliser nos conventions avec les CPAS. Cependant, nous remarquons qu'il est de plus en plus difficile d'obtenir de nouvelles conventions émanant d'autres CPAS.

K. SUIVI POST CONTRAT

Sur les huit travailleurs « public cible », ayant terminé leur contrat Art.60 ou PTP en 2013 », trois ont un emploi dans le secteur privé dont deux en restauration, trois sont en recherche d'emploi, un a repris des études en promotion sociale, et le dernier est en maladie longue durée.

L. BILAN ET PERSPECTIVES

Le projet évolue d'une manière constante et les résultats semblent se stabiliser. Aujourd'hui, le projet a six ans et nous constatons le maintien de son évolution. Afin de développer encore mieux les différentes composantes du projet, notre association a décidé de financer un poste de coordination générale à partir du 1^{er} septembre 2014.

Au travers de cet engagement, nous souhaitons travailler et développer :

- Le concept de l'économie sociale comme un modèle de développement économique;
- Le concept de l'alimentation durable;
- La participation des travailleurs au projet;
- Les partenariats avec d'autres associations.

Outre ces différents aspects, nous souhaitons, au travers de nos pratiques, permettre au personnel de progresser le plus rapidement possible dans leurs apprentissages et dans la construction de leur avenir professionnel.

Education Permanente

A. LES GROUPES

a) En alphabétisation

Deux groupes sont ouverts (jour uniquement) :

- un groupe alpha 1 : mixte, oral 2 minimum, lecture 2, écriture 1,
- un groupe alpha 2 : mixte, oral 2 minimum, lecture 3, écriture 2 ;

Le groupe alpha 2 jour a pu être ouvert en partenariat avec **Lire et Écrire Bruxelles** grâce **au Plan bruxellois pour l'alphabétisation**.

Ce groupe est animé par une formatrice détachée par la zone centre de Lire et Écrire Bruxelles. Cependant, les tests, inscriptions et cours ont bien lieu à la Chôm'Hier AID et sous la responsabilité des formateurs et coordinateurs de l'association.

➤ **Dates des cours :**

- 1er semestre : du lundi 14 janvier au vendredi 21 juin 2013,
- 2e semestre : du 23 septembre au 20 décembre 2013

b) **En informatique**

Deux cours d'initiation à l'informatique ont lieu durant l'année :

- de février à juin 2013,
- de septembre à décembre 2013.

➤ **Dates des cours :**

- 1er semestre : du lundi 5 février au jeudi 20 juin 2013,
- 2e semestre : du 17 septembre 2013 au 20 décembre 2013.

B. **LES HORAIRES**

a) **Horaire du 1er semestre 2013**

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9h - 12h30	Alpha N1	Alpha N1 ECLER	Alpha N1	Alpha N2 ECLER	Alpha N1
			Alpha N2		Alpha N2
13h - 16h	Cours informatique (salle info)			Cours informatique (salle info)	

- groupe alpha 1 : lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h30, soit **14h** par semaine,
- groupe alpha 2 : mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 12h30, soit **10h30** par semaine,
- groupe informatique : lundi et jeudi de 13h à 16h, soit **6h** par semaine ;

➤ **Remarque :**

Étant donné les horaires particuliers de la formatrice détachée par Lire et Écrire, le groupe alpha 2 n'a plus cours que trois fois par semaine.

Pour compenser cela, une personne inscrite dans ce groupe peut, si elle le désire, participer à l'atelier ECLER du groupe alpha 1 qui a lieu le mardi.

Les **Ateliers ECLER** impliquent la correction individuelle des textes, et le travail en salle informatique. Pour des raisons pratiques, ils sont **coanimés par les deux formateurs**.

Inscriptions : du lundi 7 au vendredi 11 janvier 2013 ;

b) **Horaire du 2e semestre 2013**

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Patrick 9h - 12h30	Alpha N1	Alpha N1 ECLER	Alpha N1	Alpha N2 ECLER	Alpha N1
Sylvie 9h - 12h30			Alpha N2		
Patrick 13h - 16h	Alpha N2 APP	Alpha N2 13h15-15h15 Cours informatique (salle info)		Cours informatique (salle info)	<i>maintenance informatique</i>

- groupe alpha 1 : lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h30, soit **14h** par semaine,
- groupe alpha 2 : mardi de 13h à 15h, mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 12h30, soit **12h30** par semaine,
- groupe informatique : mardi et jeudi de 13h à 16h, soit 6h par semaine ;

Les **Ateliers ECLER** impliquent la correction individuelle des textes, et le

travail en salle informatique. Pour des raisons pratiques, ils sont **coanimés par les deux formateurs**.

Inscriptions :

- en informatique : à partir du mardi 3 septembre 2013, de 9h à 16h30 ;
- en alpha : du mercredi 4 septembre au vendredi 13 septembre 2013, de 9h à 16h30.

C. ACTIVITÉS RÉALISÉES

a) **Alphabétisation**

▪ ***Semaine d'accueil et conseil de tous***

Une semaine d'accueil a été organisée en septembre 2013. Elle rassemblait les deux groupes alpha jour. Elle a permis d'entamer une réflexion sur l'apprentissage (finalité, organisation, durée, méthode, pédagogie...). Par contre, le règlement n'a pas été négocié à ce moment, mais présenté.

Les formateurs reviennent régulièrement sur les points qui ont été abordés, développés, discutés durant cette semaine, lors des différents moments d'évaluation qui parsèment la formation.

Durant cette année 2013, deux séances dans chaque groupe (une juste avant les vacances de Pâques, l'autre après la semaine de Toussaint) ont été consacrées à l'évaluation de la formation. Cette évaluation a été l'occasion de s'arrêter un moment, de rappeler, de réfléchir à nouveau sur ce que veut dire "apprendre", sur les conditions de cet apprentissage, sur le chemin parcouru depuis le début de l'année, sur ce qu'il y a à garder, à modifier, à supprimer, sur le travail en groupe, sur le règlement...

▪ ***L'atelier ECLER***

Cet atelier est central dans la formation.

Pour rappel, lors d'un atelier ECLER, chacun est amené à rédiger un petit texte librement, sans consignes particulières liées à la forme ou au fond. Des méthodes et outils sont mis en place par les formateurs pour permettre aux participants de s'auto-corriger dans un premier temps. Ensuite vient l' "épreuve" de la lecture du texte par un tiers : un formateur lit le texte, puis aide éventuellement à reformuler ce qui est clair pour le participant mais peu clair pour le lecteur (travail sur l'énonciation, le processus d'expression), donne des indications de

corrections orthographiques et grammaticales (travail sur la forme, l'énoncé). Une fois le texte corrigé, et relu, toujours avec le participant, il fait l'objet d'exercices sur PC's (texte, phrases, mots).

Les textes rédigés sont le résultat d'une interrogation personnelle et d'une confrontation entre les points de vue du formateur et du participant rédacteur. Ce travail sur le processus d'énonciation est tout aussi important que le travail sur le texte, l'énoncé lui-même, et en est indissociable. Nous effectuons donc tout un travail sur les représentations du monde et de soi, sur l'expression de ces représentations et sur leur confrontation avec celles des autres, avant d'aboutir à l'écriture et au travail sur le code. Le contenu des cours est bien basé sur l'apport des participants, sur leur vécu, sur leur(s) besoin(s). Régulièrement, les participants ont été amenés à utiliser toutes les compétences vues durant la formation à la réalisation d'une tâche, d'un travail, d'un projet personnel.

S'il est question de lecture et d'écriture, il s'agit surtout d'acquérir du **pouvoir** : pouvoir d'exister, de se situer, d'être reconnu dans un monde où l'écrit structure la vie, les relations, les déplacements, l'expression culturelle, les loisirs, le travail, pouvoir d'expression de son identité, pouvoir d'apprendre en gagnant la capacité d'entrer dans l'immensité des connaissances disponibles dans et par l'écrit, pouvoir de participation à la vie citoyenne, pouvoir d'analyse et de synthèse : l'écriture organise la pensée (élaboration), la rend lisible et communicable. Ainsi le travail sur la forme participe à cette acquisition de pouvoir, il est indispensable. On ne peut séparer la réflexion critique bâtie autour du contenu d'un texte, du travail sur le code écrit de ce texte.

Durant les cours, et en particulier l'atelier ECLER, les connaissances, savoirs... présents au sein du groupe sont transformés en objet d'apprentissage pour permettre aux participants d'acquérir de nouveaux éléments de connaissances, savoirs et compréhension. Dans une telle démarche, les moments d'acquisition de contenu notionnel font partie du processus d'écriture et de lecture, et sont indissociables de l'action.

▪ ***La lecture du journal***

Un cours commence le plus souvent par la lecture d'un article de journal, article choisi par le formateur (le plus souvent) ou les participants.

Cela permet d'explicitier toute une série d'éléments d'histoire, de géographie, de vie sociale, de politique, d'économie, de science, de technologie, et de les travailler.

Cela permet également l'émergence de débats et de réflexions (pas toujours) sur le sujet de l'article, ou sur le contexte lié à cet article.

À partir de cette lecture se réalise un travail sur la langue vue comme un moyen de "découper" le monde, de lui donner un sens, et sur l'écriture, le système grapho-phonologique...

▪ ***Les ateliers d'écriture***

Quand un thème émerge lors d'une séance de cours, d'un atelier ECLER¹ ou lors de la lecture d'un article de journal, ou encore lors de l'atelier lecture, celui-ci fait parfois l'objet d'un atelier d'écriture.

Nous n'utilisons pas l'atelier d'écriture dans le but de découvrir un écrivain (son style, son univers...), mais bien pour amener les participants à s'exprimer et réfléchir sur un sujet, un thème ou une problématique particulière, au travers de consignes strictes, structurées, amenées par le formateur. Nous ne sommes plus ici dans un atelier ECLER où le texte est libre.

Il s'agit bien d'**auto-socio-construction**: construire chacun un texte à partir d'un corpus d'éléments alimenté par tout le groupe, de se copier (co-piller), de copier (co-piller) des textes déjà écrits par des écrivains, des journalistes..., de s'approprier et d'utiliser les ressources du groupe (participants et formateurs) et les apports "extérieurs" au groupe pour (re)construire une parole, une pensée personnelle.

Un atelier d'écriture se termine par une réflexion plus générale sur l'écriture, pas uniquement autour des difficultés liées à la forme (grammaire, syntaxe...), mais aussi en matière de choix à effectuer, de perception du thème ou de la problématique, de construction de la pensée, de l'expression... L'objectif est de réfléchir sur nos **attitudes face à l'écrit**, sur le **rapport que chacun peut avoir avec un texte narratif ou descriptif**... (les anglo-saxons parlent du concept de "littératie").

▪ **L'atelier lecture**

Cet atelier a lieu uniquement dans le groupe alpha 1, chaque lundi.

Dans cet atelier, les participants ont été amenés à lire l'un ou l'autre article de journal, un livre tiré de la nouvelle collection "*La Traversée*" lancée par Lire et Écrire Luxembourg (1er et 2e semestre 2013), en collaboration avec les éditions Weyrich², ainsi qu'une bande dessinée (1er semestre 2013).

Il permet la découverte ou la familiarisation des participants à la littérature en général, des codes et des valeurs qu'elle véhicule, et, de ce fait, de nos propres codes et valeurs.

➤ Exemples de thèmes abordés dans les cours et ateliers :

- le tri des déchets (avec une visite du centre de tri de Forest), et plus largement les enjeux écologiques, politiques et économiques liés à la gestion de l'environnement,
- la création littéraire (dans un sens large, qui concerne aussi la bande dessinée), à partir d'une réflexion sur la manière dont les

1 L'atelier ECLER (**É**crire, **C**ommuniquer, **L**ire, (s')**E**xprimer, **R**éfléchir) est un atelier durant lequel les participants sont amenés à écrire un texte librement (sans consigne aucune) et de manière autonome.

2 Pour plus d'info, voir ce site : <http://luxembourg.lire-et-ecrire.be/content/view/44/84/>

romans (ou les bds) sont écrits (registre "vrai-faux", registre "vécu-inventé", valeurs), et la légitimité de supports culturels divers,

- le statut de la connaissance, réflexion sur les rapports entre science et religion, à partir d'explications scientifiques (entre autre sur les phénomènes astronomiques),
- la santé, et son financement, ce qui a débouché sur un travail autour de la sécurité sociale,
- l'apartheid et le racisme, à l'annonce du décès de Nelson Mandela,
- l'évolution technologique induite par la numérisation de l'information, et les conséquence sur la vie des gens,
- le statut des différents membres d'une famille et leurs relations (à partir des diverses lectures),
- le principe de fonctionnement de la justice et de la loi,
- le logement, un thème récurrent, souvent abordé par les participants...

▪ **L'Écritoire**

Les textes rédigés lors des ateliers ECLER ont fait l'objet d'une publication qui est le résultat d'une collaboration entre les différents groupes d'Éducation permanente à la Chôm'Hier AID. Ce projet a mobilisé les groupes alpha d'une part, les groupes informatique d'autre part.

Les premiers ont réalisé une mise en page simple de leurs textes: ils ont joué sur la taille et la police des caractères.

Les seconds ont imaginé une présentation (un journal format A5) inspirée de plusieurs quotidiens et hebdomadaires, puis l'ont réalisée. Plusieurs modèles ont été produits. Ces modèles ont fait l'objet d'un vote, puis le modèle plébiscité s'est vu transformé, amélioré, et ce durant les cours d'informatique. Ensuite, les textes rédigés par les participants en alpha ont été ajoutés au journal.

Mi-juin 2013, nous avons imprimé une centaine d'exemplaires de ce journal et l'avons distribué dans tous les groupes de la Chôm'Hier AID (avec la permission des auteurs des textes).

Le prochain exemplaire de l'Écritoire est prévu pour fin juin 2014.

Fiche technique des cours d'alpha

	groupe niveau 1	groupe niveau 2
niveau des groupes :	lecture 2, écriture 1, oral 2 minimum	lecture 3, écriture 2, oral 2 minimum
activité principale :	lecture / écriture	lecture / écriture
public :	mixte	mixte
conditions d'accès :	18 ans minimum, CEB maximum	18 ans minimum, CEB maximum
méthode utilisée :	MNLE ³ et ECLER ⁴	MNLE et ECLER
formateur :	Chôm'Hier AID	détachée par Lire et Écrire
nombre de modules/an :	2 modules par an	2 modules par an

➤ **1er semestre 2013**

	groupe niveau 1	groupe niveau 2
nb heures par semaine :	14h	10h30
nb total de participants inscrits sur le semestre :	10	13
nb de participants présents en moyenne :	7	10
nb de semaines de formation durant ce 1^{er} semestre :	20 semaines	20 semaines
nb d'heures de formation réalisées sur ce 1^{er} semestre 2013:	269h30	203h

➤ **2e semestre 2013**

	groupe niveau 1	groupe niveau 2
nb heures par semaine :	14h	12h30
nb total de participants inscrits sur le semestre :	10	15
nb de participants présents en moyenne :	7	11
nb de semaines de	12 semaines	12 semaines

3Méthode Naturelle de Lecture et Écriture (méthode Freinet adaptée aux adultes).

4Écrire, Communiquer, Lire, s'Exprimer, Réfléchir : atelier d'écriture "libre".

formation durant ce 2e semestre :		
nb d'heures de formation réalisées sur ce 2e semestre 2013:	168h	147h

b) ***Informatique***

▪ **Objectifs**

Nous visons à réduire la "fracture numérique". Dans ce but, nous avons mis en place des ateliers d'initiation à l'informatique. Il ne s'agit pas seulement de formation, mais aussi de favoriser l'expression de chacun et la réflexion critique sur l'informatique, sur la notion même d'information, sur les possibilités et les limites d'Internet...

Dans ce but, nous utilisons des **logiciels libres**, ceci afin de permettre aux participants de se familiariser avec des logiciels qu'ils peuvent ensuite acquérir sans devoir payer une fortune pour une licence d'utilisation. Étant donné que Windows reste le système d'exploitation le plus répandu sur les ordinateurs personnels (95 %), nous ne travaillons pas sur Linux. Nous utilisons comme navigateur internet Mozilla Firefox et comme suite bureautique, LibreOffice.

▪ **La fracture numérique**

Les années 90 ont assisté à l'invasion des technologies de l'information dans la vie privée des citoyens. La démocratisation des ordinateurs personnels et leur mise en réseau ont profondément modifié nos sociétés.

Désormais, les technologies de l'information servent à communiquer, à offrir des produits informationnels et à proposer des services. La simplicité des interfaces et la puissance de l'outil ont favorisé le développement spectaculaire des contenus disponibles sur les réseaux. D'une masse de produits commerciaux (musique, films, actualités, littérature, ...) à la multitude de contenus scientifiques, en passant par les informations et services administratifs, les informations disponibles sur le réseau Internet s'adressent désormais à toute la population... du moins à la population apte à se servir de cet outil, ou ayant les moyens de se l'offrir.

Mais il faut également se méfier de cette notion de fracture numérique : ce que l'on appelle "fracture numérique" peut refléter des pratiques différentes selon les âges, les cultures, le sexe..., et non un manque d'aptitude à utiliser l'outil informatique. Un ado de 16 ans pourra effectuer toute une série d'opérations sur un ordinateur ou un smartphone qu'une personne de 65 ans ne pourra pas réaliser, mais surtout n'aura pas envie ni besoin de réaliser: les pratiques de ces deux personnes seront différentes.

▪ **Public touché**

- des personnes n'ayant jamais utilisé un ordinateur, ou "chipotant" sans aller très loin, et voulant apprendre parce que "c'est important aujourd'hui",
- des personnes ayant un ordinateur chez elles et voulant l'utiliser, soit par envie personnelle, soit poussées par l'entourage, soit encore dans un but précis (recherche sur internet, tchat avec la famille, courrier électronique),
- des personnes ayant une base mais n'osant pas sortir des quelques commandes et manipulations connues... ("je ne retrouve plus mes documents", "j'ai peur de faire des bêtises"...),
- des personnes envisageant d'acquérir un ordinateur mais ne sachant pas comment s'y prendre, ni ne sachant ce qu'un ordinateur permet (et ne permet pas) de faire ;

Ces personnes ne sont en général pas d'origine belge, et ont un diplôme minimum de primaire (il arrive que des universitaires - dans leur pays, mais n'ayant pas l'équivalence en Belgique - suivent l'atelier). La maîtrise de la langue française est loin d'être parfaite (niveau oral 4), mais est suffisante pour suivre l'initiation. Plus de la moitié habite le quartier.

▪ **Contenu "technique"**

- présentation de l'ordinateur (intérieur, périphériques, vocabulaire utilisé en micro informatique...),
- utilisation de la souris et du clavier,
- aperçu de Windows XP (paramètres, bureau, Poste de travail, Explorateur, etc.),
- organisation de l'information : lecteur, dossiers, fichiers, arborescence,
- utilisation d'un traitement de textes (LibreOffice writer) : frappe au kilomètre, mise en forme des caractères et des paragraphes, listes, tableaux, images,...,
- utilisation d'une feuille de calculs LibreOffice calc) : formatage des lignes, colonnes, cellules, utilisation de formules, coordonnées relatives et absolues....,
- Internet (Web) : présentation, recherche d'information, notion de compte, utilisation de formulaires de recherche,
- courrier électronique : création d'une boîte électronique, envoi, réception de messages, envoi de pièce jointe....,
- réseaux sociaux, tchat : utilisation de skype, présentation de Facebook ;

▪ **Aspects "réflexifs"**

Ce contenu technique, s'il peut être distingué des aspects plus réflexifs, politiques, économiques, sociaux..., ne peut cependant pas en être séparé. Une réflexion est ainsi menée autour de la numérisation de l'information et du développement des TIC, et des conséquences que cela peut avoir :

- sur notre vie quotidienne : banque, administration, accès à

- l'information, utilisation des médias, droit à l'image...,
- sur les aspects économiques liés au développement des TIC (logiciels propriétaires / logiciels libres, course à la technologie...),
- sur les aspects politiques, économiques et culturels de notre société, et des sociétés en général, sur le droit international...

Fiche techniques des cours d'initiation à l'informatique

	1er semestre 2013	2e semestre 2013
nb heures par semaine :	6h	6h
nb total de participants inscrits sur le semestre :	9 personnes	7 personnes
nb de participants présents en moyenne :	7 personnes	5 personnes
nb de semaines de formation durant ce 1^{er} semestre :	18 semaines	12 semaines
nb d'heures de formation réalisées sur ce 1^{er} semestre 2013:	100h	69h

D. ÉVALUATION ET PERSPECTIVES

a) **En alphabétisation**

Nous pensons dans l'ensemble continuer le travail réalisé et de la manière dont il est réalisé. Il nous semble bon que l'atelier ECLER reste au cœur de la formation.

Nous espérons, en 2013, développer l'**atelier lecture** afin d'arriver à ce que chaque participant soit amené à choisir par lui-même un document à lire (journal, roman, conte, bande dessinée...) et ensuite d'en parler en grand groupe, avec l'aide d'un formateur si nécessaire. Mais le niveau en lecture des personnes du groupe ne le permet pas.

Nous en sommes donc restés à une lecture choisie par le formateur (à l'exception de certains articles de journal) et travaillée en groupe.

Il était également prévu d'organiser au moins **trois conseils de tous** formels sur l'année. Nous en avons organisé deux, insuffisamment préparés avec les participants.

Il nous faudra donc être attentif à cet aspect de la formation dans le courant 2014.

b) **En informatique**

Les cours d'informatique du second semestre commencent en septembre et se terminent fin janvier de l'année suivante, afin que chacun des deux modules soit relativement équilibré en terme de nombre d'heures.

Cette année, vu la désaffection en fin de formation (décembre 2013), il nous a paru préférable de commencer le nouveau module en janvier 2014. Les personnes inscrites en septembre 2013 et encore présentes ont été invitées à se joindre au nouveau groupe. Cela a été le cas pour l'une d'entre elles.

Les raisons de ces absences sont identifiées en partie : problème de santé pour 2 personnes, travail pour 1 personne.

Nous pensons modifier la manière de travailler et d'organiser cette formation à partir de septembre 2014. Nous sommes encore en réflexion à ce propos.

Il est possible que la formation prenne l'aspect d'un atelier, à l'image de l'atelier ECLER en alphabétisation. Une autre piste serait d'individualiser la formation quant à son contenu, tout en mettant en place des moments d'échanges collectifs.

Il nous semble également, étant donné les faiblesses en français du public (tant à l'oral qu'en lecture et écriture), d'intégrer des ateliers de travail plus spécifique sur la langue, sans pour autant perdre de vue que ces personnes sont présentes avant tout pour l'informatique.

Ecole de devoirs pour Primo-arrivants

- Organisation générale de l'école des devoirs ;
- Description des activités extrascolaires en 2013 ;
- Organisation avec les bénévoles ;
- Le public de l'école des devoirs ;
- Solutions apportées aux difficultés évoquées l'année passée ;
- Questions et difficultés rencontrées en 2013 ;
- Projets pour 2014,

A. **ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ÉCOLE DES DEVOIRS**

L'école des devoirs est ouverte :

- Les lundis, mardis, jeudis et vendredis entre 15h30 et 18h30 pour l'aide aux devoirs.
- Le mercredi de 14h à 17h et le vendredi de 15h à 18h pour la remédiation (rendez-vous d'une heure entre un animateur et un élève). Certains mercredis de 14h à 17h, des activités socioculturelles sont organisées,
- Pendant les vacances scolaires ainsi que quelques mercredis, des activités extrascolaires sont organisées (visites de musées...).

Je demande aux jeunes d'être présents au moins une fois par semaine, pendant au moins une heure. Si le contrat n'est pas respecté, je prends contact avec les parents du jeune. Le but de la rencontre est de voir avec les parents et le jeune si ce dernier a, ou non, encore besoin d'un soutien scolaire. Si nous estimons qu'il peut se débrouiller seul, je désinscris le jeune.

B. **DESCRIPTION DES ACTIVITÉS EXTRASCOLAIRES EN 2013**

Pendant les vacances s'alternent donc des temps de remédiation en rendez-vous individuels et/ou des activités extrascolaires.

Cette année, en février, nous avons alterné matinées de remédiation et activités extrascolaires l'après-midi. Ainsi, avec les jeunes de l'école de devoirs nous avons découvert le musée des instruments de musique et réalisé deux sorties à la découverte de Laeken.

Pendant les vacances de Pâques, nous avons déjà commencé à préparer les révisions pour les examens de juin. Les jeunes venaient en début d'après-midi et individuellement nous les aidions sur les points leur posant des difficultés. De plus, le mercredi après-midi, afin de faire un break dans toutes ces révisions, nous avons organisé des jeux de langage (Taboo, speech....).

La première semaine des vacances d'été (du 1 au 5 juillet) nous avons organisé un grand jeu de piste à Bruxelles. Les jeunes armés d'un appareil photo devaient résoudre des énigmes et réaliser quelques photos. Nous avons fait une sélection de ces photos qui nous ont ensuite servi à créer un petit reportage photos. Les jeunes ont donc pu découvrir le logiciel de photo montage « gimp » et se sont familiarisés avec les techniques journalistiques. Nous avons aussi pu travailler avec eux les fonctionnalités du logiciel « Word » dans l'optique de faciliter leur travail scolaire (insertion, notes en bas de page, styles...).

Pendant les vacances de Toussaint, nous avons profité que le début d'année était calme pour revoir les bases en français (conjugaison, orthographe d'usage...) avec un groupe de jeunes primo-arrivants. Nous avons aussi profité du festival du film pour enfants pour aller voir le film « Inuk » qui retrace l'histoire d'un jeune adolescent, Inuk, qui doit quitter sa ville pour partir dans un foyer pour jeunes, en plein milieu de la banquise, et qui va devoir apprendre à chasser le phoque et les ours, vivre sans jeux vidéos...

Durant la dernière quinzaine d'août un petit groupe de jeunes a pu venir chaque jour à l'école de devoirs afin de préparer leurs examens de rattrapage. Quatre jeunes sont venus assidûment et ont d'ailleurs réussi leur année scolaire !

Tout au long de l'année scolaire, nous avons, par ailleurs, organisé lors de certains mercredis des ateliers « jeux de langage ».

C. ORGANISATION AVEC LES BÉNÉVOLES

L'équipe pédagogique de l'école de devoirs se compose d'une coordinatrice et d'un animateur salarié, travaillant tous deux à mi-temps, ainsi que d'un groupe d'animateurs bénévoles.

La coordinatrice s'engage à ce que les jeunes et les animateurs soient dans des conditions optimales de travail. Cela passe donc par la gestion de l'équipe d'animateurs et des inscriptions des jeunes, une bonne communication entre les partenaires impliqués (parents, professeurs, animateurs et tout autre partenaire extérieur nécessaire), et la gestion administrative nécessaire.

La coordinatrice aide également les jeunes dans leurs devoirs, leur apprentissage du français (proposition d'exercices adaptés) et organise les activités du mercredi et des vacances scolaires. L'animateur salarié soutient la coordinatrice pour toutes les questions d'organisation de l'école de devoirs et, de par sa formation et son expérience dans l'animation, il peut apporter des idées neuves pour les activités extrascolaires proposées.

Le groupe d'animateurs bénévoles se compose de personnes venant de tout horizon (pensionnés, étudiants, travailleurs ou personne en recherche d'emploi) et de tout âge (de 20 à 70 ans environ). Outre une maîtrise parfaite de la langue française, les animateurs bénévoles sont sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques. La plupart ont une expérience professionnelle ou ont suivi des études permettant d'expliquer clairement la matière aux jeunes. Les animateurs bénévoles sont chargés de l'aide scolaire au quotidien. Les animateurs intéressés prennent en charge les séances de remédiation en individuel, en collaboration avec la coordinatrice de l'école de devoirs. Chaque animateur bénévole est présent au moins un jour fixe par semaine et participe aux réunions d'équipe, permettant à chacun de partager son expérience. Cette année, l'école des devoirs comporte 8 bénévoles. Nous sommes entre 3 et 4 pour assurer le soutien scolaire au quotidien.

D. LE PUBLIC DE L'ÉCOLE DE DEVOIRS

Nous privilégions l'inscription des jeunes primo-arrivants, c'est-à-dire ceux arrivés en Belgique il y a moins de 3 ans. Les jeunes s'inscrivant à l'EDD viennent de différents établissements du secondaire de Bruxelles et ont tous été scolarisés dans leur pays d'origine.

La demande d'inscription à l'EDD provient d'écoles (notamment les écoles organisant des classes passerelles et donc en contact avec le public primo-arrivant), d'associations, de jeunes primo-arrivants eux-mêmes ou de leurs parents. Nous enregistrons des demandes provenant de l'ensemble de la région bruxelloise (Bruxelles-Ville, Schaerbeek, Anderlecht...).

➤ Statistiques 2013 :

a) Janvier-juin 2013

- Nombre d'élèves inscrits : 24
- Nombre d'élèves moyens présents par semaine: 11
- Nombre d'élèves venant au moins une fois par semaine : 8
- Nombre de garçons : 11

- Nombre de filles : 13

b) Septembre-décembre 2013

- Nombre d'élèves inscrits : 25
- Nombre d'élèves moyens présents par semaine : 12
- Nombre d'élèves venant au moins une fois par semaine : 10
- Nombre de garçons : 13
- Nombre de filles : 11

Les inscriptions ont lieu deux fois par an, une fois au début de l'année scolaire, et une autre fois au début de l'année civile. Lors de la deuxième inscription, les places libérées lors des désinscriptions à la fin du premier semestre sont remplies par de nouveaux élèves. Lorsque des élèves demandent de s'inscrire, en dehors des périodes d'inscription, si j'ai de la place je les inscris, si non, je les note sur la liste d'attente et les recontacte dès qu'une place se libère.

Cette année, nous n'avons eu aucun élève de classes passerelles, ils sont tous inscrits dans l'enseignement traditionnel. Pourtant, cinq d'entre eux auraient pu profiter de ce dispositif mais, faute de place, ils ont dû intégrer une classe ordinaire sans avoir la chance d'apprendre le français pendant toute une année.

La majeure partie des élèves provient de l'Athénée Royal de la Rive Gauche (école accueillant un grand nombre d'élèves primo-arrivants mais ne disposant pas de structure) ou du Campus Saint-Jean (dispositif de classes passerelles). La grande majorité des élèves sont d'origine marocaine (avec un passage préalable par l'Italie ou l'Espagne). Les autres jeunes sont de nationalité espagnole, roumaine, guinéenne, djiboutienne et pakistanaise.

E. SOLUTIONS APPORTÉES AUX DIFFICULTÉS ÉVOQUÉES **L'ANNÉE PASSÉE**

➤ Organisation de l'école de devoirs:

Nous avons développé le système de remédiation individuelle cette année et notamment en période d'examens. En décembre tout comme en avril-mai, les jeunes ont tous pu bénéficier d'un soutien individuel et donc personnalisé dans l'ensemble des matières du secondaire. Cependant, un bémol est à noter pour les matières scientifiques de 5^{ème} et 6^{ème} secondaire où nous manquons toujours d'animateurs qualifiés pour aider les jeunes.

Quant à la liste d'attente, cette année nous avons réussi à diminuer cette liste grâce à une nouvelle organisation. Nous avons en effet inscrit des jeunes tout au long de l'année, au lieu de deux sessions d'inscription comme les années précédentes, ce qui nous a permis d'inscrire davantage de jeunes dès qu'une place se libérait. Néanmoins, certains jeunes n'ont pas trouvé d'école de devoirs pour les accueillir ce qui reste un problème récurrent d'années en années.

F. QUESTIONS ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES EN 2013

Les jeunes primo-arrivants, en arrivant à Bruxelles, sont face à deux apprentissages difficiles : l'apprentissage de la langue française et du néerlandais.

Nous remarquons cette année encore qu'apprendre ces deux langues en parallèle est un véritable challenge pour moi. Alors qu'ils se débattent déjà pour maîtriser correctement la langue française, les voilà en train d'essayer de démêler les rouages du néerlandais.

Nous remarquons cette année encore que l'apprentissage de cette 2^{ème} langue leur demande beaucoup d'énergie et de temps que leurs professeurs ne peuvent malheureusement pas toujours leur accorder. Ces jeunes se retrouvent donc, à peine arrivés en Belgique, projetés dans une classe de secondaire sans aucun pré-requis à devoir rédiger des textes non seulement en français mais aussi en néerlandais. Comment alors y parvenir ? Il faudrait que les établissements scolaires s'organisent afin de donner ces pré-requis à ces jeunes désavantagés par rapport à leurs pairs qui ont déjà 2, 3 voire 4 années de néerlandais derrière eux.

En attendant que le système scolaire se réforme, nous avons pensé qu'il serait judicieux de mettre en place dès la rentrée prochaine des remédiations collectives en néerlandais quelques mercredis après-midis par mois afin de leur donner cette base nécessaire à la maîtrise d'une langue. Nous avons donc besoin d'engager un professeur de néerlandais qui pourrait organiser ces cours ce qui pose alors la question du budget pour financer cette personne...

Comme l'année passée, certains jeunes primo-arrivants n'ont pas eu la chance de pouvoir intégrer un dispositif adapté aux primo-arrivants (classe passerelle) et ils se retrouvent donc inscrits dans une classe du secondaire traditionnel alors même qu'il ne maîtrise pas, ou peu, la langue française. La communication avec le corps professoral est alors essentielle afin de pouvoir les aider de la manière la plus optimale possible. Cette année, quelques professeurs ont collaboré avec nous ce qui a facilité grandement le soutien scolaire que nous avons pu apporter à ces jeunes. Il nous faudra donc accentuer cette collaboration l'année prochaine notamment en la développant avec de nouveaux professeurs et/ou écoles.

De plus, nous remarquons que la plupart des jeunes ne savent pas toujours quelle méthodologie appliquer pour apprendre un cours, le résumer... Ils passent donc parfois des heures à étudier un cours sans succès le jour de l'examen. C'est pourquoi nous envisageons d'animer une fois par mois, le vendredi, des ateliers

de gestion mentale. Ainsi, ils pourraient savoir comment apprendre efficacement leurs cours, comment réaliser une synthèse... Acquérir cette méthodologie leur permettrait d'être plus autonome dans leur travail mais aussi bien plus efficace.

Tout ceci nécessite alors une grande équipe d'animateurs, stable et compétente aussi bien en français, qu'en néerlandais ou en sciences. Pour les matières littéraires, notre équipe de bénévoles est complète, mais en sciences, comme les années précédentes, nous ne parvenons pas à trouver un animateur pouvant aider les jeunes scolarisés en fin de secondaire. Pour y remédier, nous diffusons largement notre annonce de recherche de bénévoles dans le milieu universitaire scientifique (ULB, UCL, Hautes écoles...). Il nous faut donc nous concentrer en 2014 sur le recrutement d'animateurs bénévoles ayant des compétences plus particulières dans le domaine scientifique (notamment en mathématiques et physique-chimie). Le cas échéant, nous envisageons d'engager un professeur de sciences, à raison d'un jour par semaine, afin de pouvoir répondre à la demande des jeunes.

De plus, nous avons réussi à diminuer le nombre de jeunes qui étaient inscrits sur la liste d'attente à 5 en cette fin d'année scolaire mais, à peine inscrivons-nous un jeune qu'un autre vient prendre sa place sur la liste. Cette liste décroît donc difficilement. Seulement trois écoles de devoirs réservées à ce public existent, au vu de la demande, la création de nouvelles écoles de devoirs pouvant accueillir les élèves primo-arrivants s'avère cruciale.

Par ailleurs, notre école de devoirs étant réservée aux jeunes primo-arrivants du secondaire beaucoup de jeunes scolarisés en primaire ne figurent pas sur cette liste mais, si nous les ajoutons, cette liste serait très proche d'une vingtaine de jeunes ! Vu la demande criante pour ce public, nous nous demandons si nous ne devrions pas rouvrir notre école de devoirs pour enfants du primaire. Cela demande de repenser l'organisation de notre école de devoirs, de trouver plus d'animateurs et des subsides mais nous n'écarterons pour ce projet pour la rentrée 2015/2016.

G. PROJETS POUR 2014

a) Stage de français et découverte de la Belgique

Quand ? : Du 7 au 11 juillet 2014

Où ? : Dans les locaux de Formosa (rue du Grand Serment 10 à 1000 Bruxelles)

Qui? : 30 jeunes primo-arrivants maximum de 12 à 18 ans

But : Apprendre en s'amusant les règles de syntaxe et l'orthographe -- Parler un maximum et corriger toutes les fautes - Etre baigné dans le français - Etre ensemble - Découvrir la Belgique autrement à travers les artistes belges - développer la créativité.

b) **Remédiations individuelles pendant les vacances d'été :**

Quand ? : Deux dernières semaines d'août.

- Du lundi 18 août au vendredi 22 août de 9h à 12h.
- Du lundi 25 août au vendredi 29 août de 9h à 12h

Qui ? : Tous les élèves inscrits à l'école des devoirs.

Quoi ? : Cours individuels en français, mathématique ou sciences.

But : Révisions intensives des matières posant problèmes dans l'optique de la réussite aux examens de passage.

c) **Remédiation collective en néerlandais**

Quand ? : 2 mercredis par mois de septembre 2014 à juin 2015

Où ? : Dans les locaux de la Chôm'Hier

Qui? : Tous les jeunes inscrits à l'école de devoirs

But : Acquérir les pré-requis nécessaires à l'apprentissage du néerlandais.

d) **Ateliers de gestion mentale**

Quand ? : Un vendredi par mois de septembre 2014 à juin 2015

Où ? : Dans les locaux de la Chôm'Hier

Qui? : Tous les jeunes inscrits à l'école de devoirs

But : Acquérir une méthode de travail - savoir repérer les éléments essentiels - apprendre à faire un résumé, une dissertation...

e) **Jeux de langage**

Quand ? : Une fois par mois

Où ? : Dans les locaux de la Chôm'Hier

Qui? : Tous les jeunes inscrits à l'école de devoirs

But : Apprendre en s'amusant les règles de syntaxe et l'orthographe - Parler un

maximum et corriger toutes les fautes - Etre baigné dans le français

La coordination administrative et financière

Cette année, la coordination a essentiellement travaillé les questions suivantes:

- Participation à des groupes de travail;
- Participation au projet européen Léonardo;
- Le suivi financier de l'ASBL;
- GRH;
- Les différents mandats.

A. Participation aux groupes de travail

a) La coordination sociale de Laeken

Cette année, nous avons participé activement à la coordination sociale de Laeken, en vue de la préparation de la journée du 2F. Cette journée consistait à élaborer un cahier de revendications sur les thèmes du logement, petite enfance, emploi-formation, précarité, etc. Ce cahier de revendications a été élaboré à partir des quatre années de travail des différents sous-groupes faisant partie de la CSL et a été présenté à l'ensemble du conseil communal de la Ville de Bruxelles.

Dans ce cadre, la coordination pédagogique a participé au travail d'écriture de ce cahier de revendications ainsi qu'à la présentation orale de cette journée.

b) Groupe de travail Febisp

Nous avons participé à deux groupes de travail initiés par la FEBISP en septembre 2013: le groupe éducation permanente et le groupe partenariat.

c) Groupe ISP de LEE

Dans le cadre du groupe de travail, piloté par Lire et Ecrire, lié à la Convention ISP Alpha avec Bruxelles Formation, la Chôm'Hier a participé activement aux réunions tout au long de l'année. A partir des situations et des questions posées par les 9 opérateurs en séance, le programme se construit au fur et à mesure et aboutit à l'organisation de journées de formation ou de réflexions. Ainsi, au cours de l'année 2013, plusieurs formations ont été organisées et animées par des intervenants extérieurs: formation sur l'évaluation avec le CESEP, formation sur la gestion de conflits avec l'Université de Paix, formation pour les formateurs en mathématique avec Anne Chevalier, questions-réponses sur le test de positionnement de Lire et Ecrire, ainsi qu'une journée de réflexion sur l'Etat Social Actif avec Véronique Kinet. Formations et journées de réflexion auxquelles la coordination a participé ainsi que certains des formateurs ISP.

d) Comité d'accompagnement de la recherche sur l'alpha ISP

Lire et Ecrire Bruxelles a initié une recherche sur les publics de l'alpha ISP. Nous avons participé d'une part, aux interviews (stagiaires, formateurs et

direction) et d'autres part, au comité d'accompagnement de cette recherche qui porte sur deux années et dont celle-ci sera publiée dans le courant du dernier semestre 2014.

Au-delà des différents groupes de travail, nous avons mobilisé les stagiaires ainsi que l'équipe et participé à plusieurs actions et manifestations liées au contexte économique précaire, tant national qu'européen.

Ces mobilisations nous ont demandé un travail d'information et de sensibilisation auprès des stagiaires, apprenants et travailleurs afin de les informer des réalités économiques et des revendications de façon à rendre celles-ci didactiques et compréhensibles auprès de ceux-ci.

B. Participation au projet européen Léonardo

Au cours de l'année 2013, nous avons participé à trois échanges européens dans le cadre du projet Léonardo. Ces rencontres consistaient à échanger des pratiques sur l'économie sociale entre les différents partenaires du projet. Lors de celles-ci, nous avons abordé les sujets suivants:

- La communication avec les employeurs (Allemagne);
- La communication avec les travailleurs (Pologne);
- La formation de formateurs (Norvège).

C. Le suivi financier

En raison de la précarité financière de l'association, nous avons tout au long de l'année assuré un suivi budgétaire rigoureux ainsi que cherché de nouveaux modes de financement. Dans ce cadre, nous avons organisé un module de formation "jeunes" financé par Bruxelles Formation et la Cocof. Parallèlement, nous avons encore cherché à compresser un maximum les coûts de fonctionnement, en recherchant les prix les plus intéressants par des appels d'offres réguliers.

Cependant, malgré ces nouvelles subventions, la situation reste précaire. Un plan de restructuration a été mis en place. C'est pour cette raison qu'un membre de notre personnel, qui sera en pension en juin 2014, ne sera pas remplacé et qu'un autre formateur a réduit son horaire de travail (congé parental). Afin d'organiser au mieux les formations, nous avons planifié une plage horaire de cours pour chaque formateur à 60% de son temps de travail. Ceci sera d'application dès septembre 2014.

Parallèlement, nous avons continué à interpeller le secteur sur le sous financement du dispositif de l'insertion socioprofessionnelle.

D. La gestion du personnel

En 2013, l'équipe était composée de 32 travailleurs dont 21,44

équivalents temps plein.

Au-delà des difficultés liées aux différents secteurs de l'association dont les objectifs sont différents tant en terme de pédagogie, de public que de ressources humaines, nous avons rencontré en 2013 des tensions importantes dans l'équipe ISP. Celles-ci sont en partie dues à des différences idéologiques, mais aussi à des conflits personnels. Régulièrement, tant le coordinateur pédagogique que la direction ont dû recadrer et procéder à des entretiens individuels.

Outre cette situation, nous avons été confrontés à de nombreuses absences de la responsable du restaurant social ainsi qu'à des fautes professionnelles importantes qui ont engendré des tensions dans l'équipe du restaurant. Cette situation s'est soldée par un licenciement en janvier 2014.

E. Les mandats

Febisp AG ISP et ESI Groupe de travail éducation permanente Groupe de travail "partenariat"	Dominique et Mathieu Mathieu Dominique
Mission locale CA et Bureau exécutif	Dominique
Inter AID	Dominique et Mathieu
Cobeff CA et AG	Dominique
Coften CA	Dominique
Lire et Ecrire communautaire CA Lire et Ecrire Bruxelles Bureau Lire et Ecrire Bruxelles CA Groupe de travail ISP Comité d'accompagnement recherche	Dominique Dominique Dominique et Mathieu Mathieu Dominique
Concertation Zonale	Mathieu
Contacts Cocof, IBFFP, Cabinet, Actiris	Dominique
Equipe MOC	Dominique
ASD CA et AG	Dominique
Espace ABC CA et AG	Dominique
Coordination sociale de Laeken Bureau Comité ISP Comité Petite enfance	Mathieu Mathieu Kim
Amorce CA	Dominique
Colombier CA	Dominique
Coordination de Bruxelles Ville	Dominique et Mathieu
Picol CA	Dominique
Maison de la création AG Maison de la création CA	Dominique Mathieu
Laeken Découverte CA	Dominique

ANNEXES

Tableau du personnel
Organigrammes
L'écritoire