

## L'illettrisme dans les services sociaux : le point de vue de l'assistante sociale

**PERRAUDIN Élodie**  
Travail social/Service social/Promotion 10  
Sous la direction de Marie-Luce Délez

Sierre, le 6 février 2014

# REMERCIEMENTS

Tout au long de la réalisation de mon travail de Bachelor<sup>1</sup>, des personnes m'ont aidée et accompagnée, je les en remercie :

- Marie-Luce Délez, directrice de mon travail, pour son aide et son suivi,
- les six assistantes sociales interrogées, sans qui je n'aurais pas pu réaliser mon travail,
- Rose-Marie Fournier, responsable de l'Association Lire et Ecrire à Sion, pour sa collaboration,
- les diverses relectrices pour leur contribution,
- mes proches et mon ami pour leur soutien.

Les opinions émises dans ce document n'engagent que leur auteure.

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur·e·s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assume avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.

Signature de l'auteure : \_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup> Photographie de couverture : **Figure 1**

[http://www.google.ch/imgres?um=1&hl=fr&biw=1896&bih=919&tbm=isch&tbnid=\\_Xcas1GvEvmkM:&imgrefurl=http://innocenceperdue273.skyrock.com/2952207425-l-illettrisme.html&docid=0ppE4B9wlnQefM&imgurl=http://c5.img.v4.skyrock.net/5045/75695045/pics/2952207425\\_1\\_3.jpg&w=484&h=485&ei=Yz1rUJyUH4Sp4gTeoFw&zoom=1&iact=hc&vpx=1300&vpy=131&dur=3659&hovh=225&hovw=224&tx=90&ty=138&sig=115248427802525563024&page=1&tbnh=132&tbnw=132&start=0&ndsp=48&ved=1t:429,r:7,s:0,i:89](http://www.google.ch/imgres?um=1&hl=fr&biw=1896&bih=919&tbm=isch&tbnid=_Xcas1GvEvmkM:&imgrefurl=http://innocenceperdue273.skyrock.com/2952207425-l-illettrisme.html&docid=0ppE4B9wlnQefM&imgurl=http://c5.img.v4.skyrock.net/5045/75695045/pics/2952207425_1_3.jpg&w=484&h=485&ei=Yz1rUJyUH4Sp4gTeoFw&zoom=1&iact=hc&vpx=1300&vpy=131&dur=3659&hovh=225&hovw=224&tx=90&ty=138&sig=115248427802525563024&page=1&tbnh=132&tbnw=132&start=0&ndsp=48&ved=1t:429,r:7,s:0,i:89)

# RÉSUMÉ

L'illettrisme se définit comme la « situation de personnes scolarisées qui ne maîtrisent pas ou insuffisamment la lecture, l'écriture et/ou le calcul. » (Association Lire et Ecrire, 2013, p. 4) Lors de la conférence, « Insertion : passer par la case départ-L'illettrisme, un frein à l'emploi » en fin d'année 2011, il est ressorti que 28% des bénéficiaires de l'aide sociale sont touchés par la problématique de l'illettrisme. Ainsi, un bénéficiaire sur trois est illettré. (Pythoud, cité par ARTIAS, 2011, p. 2)

Être illettré n'est pas une situation facile. En plus des difficultés à lire, écrire ou calculer, s'ajoute le sentiment de honte de ne pas avoir su apprendre au moment voulu, c'est-à-dire à l'école. Une personne illettrée à l'aide sociale rencontre des difficultés et peut être sanctionnée. Par exemple, au début d'une demande d'aide sociale, le client doit amener un certain nombre de documents afin d'établir son droit. Cette liste écrite est souvent transmise par courrier, ainsi, il se peut que la personne illettrée rencontre des difficultés à lire cette liste et n'apportera donc pas les documents nécessaires. Trente jours après le dépôt d'une demande, une décision d'aide sociale est rendue. Elle sera négative si la personne n'a pas amené toutes les pièces. Voici donc une des conséquences de la non-identification des personnes illettrées dans un service social.

En interrogeant six assistantes sociales des services sociaux valaisans, ce travail permet de déterminer si une prise en charge des personnes illettrées existe avant, pendant et après l'identification de la problématique. Trois hypothèses permettent d'y répondre. La première s'intéresse à savoir si les assistantes sociales tiennent compte de la problématique de l'illettrisme dans la communication avec leurs clients, c'est-à-dire comment elles communiquent de manière générale et comment elles réagissent lorsqu'un client ne vient pas au rendez-vous ou qu'il n'apporte pas tous les documents. La seconde traite des outils pour identifier l'illettrisme. La professionnelle en possède-t-elle ? Les utilise-t-elle ? Enfin, l'hypothèse 3 s'attarde sur la notion de tabou dans la relation entre le client et l'assistante sociale par rapport à la problématique de l'illettrisme. Cette question permet de déterminer de quel côté se situe le tabou. Les assistantes sociales peuvent aussi parler de leurs propres expériences. A la fin de l'entretien, des questions générales permettront aux professionnelles de s'exprimer quant au rôle de l'assistante sociale face à cette problématique et à l'importance donnée à cette thématique.

# MOTS-CLÉS

Illettrisme, analphabétisme, tabou, bénéficiaires de l'aide sociale, services sociaux, assistantes sociales

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>Construction de l'objet de recherche</b>	<b>8</b>
1.1	<b>Choix du sujet : personnes illettrées</b>	<b>8</b>
1.1.1	Choix du thème du travail de Bachelor	8
1.1.2	Conférence « Insertion : passer par la case départ - L'illettrisme, un frein à l'emploi »	8
1.2	<b>Problématique</b>	<b>9</b>
1.2.1	Statistiques	9
1.2.2	Répercussions de la conférence sur les assistantes sociales et ébauche de la problématique	10
1.2.3	Conséquences de la non-identification de la problématique de l'illettrisme au sein d'un service social	11
1.2.4	Mes motivations personnelles et professionnelles	12
1.3	<b>Questions de recherche</b>	<b>13</b>
1.4	<b>Hypothèses</b>	<b>14</b>
1.5	<b>Objectifs de la recherche</b>	<b>15</b>
<b>2.</b>	<b>Illettrisme</b>	<b>16</b>
2.1	<b>Analphabétisme, analphabète, alphabète, illettrisme, illettré</b>	<b>16</b>
2.1.1	Lire, écrire	17
2.1.2	Analphabétisme et illettrisme	19
2.1.3	Analphabétisme	20
2.1.4	Alphabète et alphabète fonctionnel	21
2.1.5	Illettrisme	21
2.1.6	Compétences de base, savoirs de base, bon degré d'instruction de base, compétence fonctionnelle	23
2.2	<b>Approche synthétique des diverses définitions : personnes illettrées et analphabètes</b>	<b>24</b>
2.3	<b>Handicap de l'illettrisme</b>	<b>26</b>
2.4	<b>Niveaux d'illettrisme</b>	<b>26</b>
2.5	<b>Statistiques de l'illettrisme</b>	<b>26</b>
2.6	<b>Causes de l'illettrisme</b>	<b>29</b>
2.7	<b>Conséquences de l'illettrisme</b>	<b>32</b>
2.8	<b>Liens entre illettrisme et pauvreté</b>	<b>34</b>
2.9	<b>Lutte contre l'illettrisme</b>	<b>36</b>

2.10	<b>Association Lire et Ecrire</b> .....	<b>39</b>
2.10.1	Présentation de la Fédération et des Associations Lire et Ecrire en Suisse .....	39
2.10.2	Cours proposés par l'Association valaisanne Lire et Ecrire.....	40
2.10.3	Bénéficiaires de l'Association valaisanne Lire et Ecrire.....	41
2.11	<b>Cours d'acquisitions de base</b> .....	<b>44</b>
<b>3.</b>	<b>Tabou et illettrisme</b> .....	<b>44</b>
3.1	Historique de la notion .....	44
3.2	Définitions du tabou .....	45
3.3	Tabou dans notre société.....	45
3.4	Usage actuel du terme tabou .....	46
3.5	Tabou dans l'illettrisme .....	47
<b>4.</b>	<b>Services sociaux des CMS</b> .....	<b>48</b>
4.1	Organisation interne et rôle de l'assistante sociale.....	49
4.1	Aide sociale .....	49
4.2	Population d'un service social .....	51
4.3	Sanctions .....	53
<b>5.</b>	<b>Identifier l'illettrisme</b> .....	<b>53</b>
5.1	Outils pour reconnaître l'illettrisme .....	53
5.2	Aborder avec la personne son handicap .....	55
5.3	Outils existants sur le terrain .....	57
<b>6.</b>	<b>Méthodologie : entretiens, population choisie et risques éthiques</b> .....	<b>57</b>
6.1	Outil de récolte de données .....	57
6.2	Population choisie pour la recherche du terrain : les assistantes sociales .....	58
6.3	Etapes de la prise de contact avec les assistantes sociales jusqu'à la retranscription des entretiens .....	60
6.4	Limites, risques et enjeux éthiques .....	61
<b>7.</b>	<b>Analyse des entretiens avec les assistantes sociales</b> .....	<b>61</b>
7.1	Partie introductive des entretiens.....	62
7.1.1	Objectifs de la partie introductive.....	62
7.1.2	Analyse des données de la partie introductive .....	62
7.1.3	Conclusion de la partie introductive .....	63

<b>7.2</b>	<b>Vérification de l'hypothèse 1: L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), ne tient pas compte de la problématique de l'illettrisme dans la communication avec ses clients .....</b>	<b>64</b>
7.2.1	Objectifs de l'hypothèse 1.....	64
7.2.2	Analyse des données de l'hypothèse 1.....	64
7.2.3	Vérification de l'hypothèse 1 .....	69
<b>7.3</b>	<b>Vérification de l'hypothèse 2 : L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), n'a pas d'outils pour repérer ou identifier la problématique de l'illettrisme des clients dont elle a la charge. ....</b>	<b>70</b>
7.3.1	Objectifs de l'hypothèse 2.....	70
7.3.2	Analyse des données de l'hypothèse 2.....	70
7.3.3	Vérification de l'hypothèse 2 .....	72
<b>7.4</b>	<b>Vérification de l'hypothèse 3 : L'illettrisme est un tabou au sein de la relation entre l'assistante sociale et son client. ....</b>	<b>73</b>
7.4.1	Objectifs de l'hypothèse 3.....	73
7.4.2	Analyse des données de l'hypothèse 3.....	73
7.4.3	Validation de l'hypothèse 3 .....	77
<b>7.5</b>	<b>Partie finale des entretiens .....</b>	<b>78</b>
7.5.1	Objectifs de la partie finale.....	78
7.5.2	Analyse des données.....	78
<b>7.6</b>	<b>Conclusion de l'analyse .....</b>	<b>79</b>
<b>8.</b>	<b>Partie conclusive : pistes d'actions, auto-évaluation de la démarche, bilan personnel et professionnel.....</b>	<b>80</b>
8.1	Pistes d'actions .....	80
8.2	Auto-évaluation de la démarche de recherche .....	81
8.3	Bilan personnel et professionnel.....	83
<b>9.</b>	<b>Bibliographie.....</b>	<b>84</b>
<b>10.</b>	<b>Cybergraphie .....</b>	<b>85</b>
<b>11.</b>	<b>Filmographie.....</b>	<b>86</b>
<b>12.</b>	<b>Liste des annexes .....</b>	<b>87</b>
	Annexe A : liste des abréviations .....	87
	Annexe B : résultats de l'enquête ALL .....	88
	Annexe C : grille d'entretien .....	90

# TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1.....	1
Schéma 1.....	11
Tableau 1.....	24
Schéma 2.....	35
Figure 2.....	39
Schéma 3.....	41
Schéma 4.....	42
Schéma 5.....	42
Schéma 6.....	42
Schéma 7.....	43
Schéma 8.....	43
Tableau 2.....	52
Tableau 3.....	52
Tableau 4.....	60
Tableau 5.....	63
Tableau 6.....	65
Tableau 7.....	71
Tableau 8.....	73
Tableau 9.....	75

# 1. CONSTRUCTION DE L'OBJET DE RECHERCHE

## 1.1 Choix du sujet : personnes illettrées

### 1.1.1 Choix du thème du travail de Bachelor

Afin de choisir le thème de mon travail de Bachelor, je me suis basée sur plusieurs critères.

Tout d'abord, je souhaitais que mon travail ait un lien concret avec ma deuxième formation pratique, formation effectuée dans un service social d'un Centre médico-social. Je donne de l'importance au fait de lier la théorie à la pratique. Mon engagement à 60% au service social de Martigny va également pouvoir y contribuer. Comme le mémoire est un passage obligé en vue de l'obtention du Bachelor, autant qu'il ait un sens pour moi et que je puisse l'utiliser dans ma pratique. De plus, je souhaite mettre en lumière un thème peu abordé en cours.

Suite aux critères énoncés, je vais me référer à une conférence à laquelle j'ai participé et qui se trouve être le point de départ du choix de mon sujet de recherche.

### 1.1.2 Conférence « Insertion : passer par la case départ - L'illettrisme, un frein à l'emploi »

Lors de ma première formation pratique au service social du Centre médico-social (CMS) de Monthey, j'ai eu le privilège de pouvoir assister à une conférence organisée par l'ARTIAS (Association Romande et Tessinoise des Institutions d'Action Sociale) au Palais de Beaulieu à Lausanne sur le thème de « Insertion : passer par la case départ, L'illettrisme, un frein à l'emploi ». Les participants à cette journée du 24 novembre 2011 provenaient de différents organismes soit : des Centres sociaux protestants, des services sociaux régionaux, de l'Association pour la Défense des chômeurs, de l'Office communal du Travail, du Service de l'action sociale, de l'Association Lire et Ecrire, de l'Office régional de placement, de Caritas Valais, d'administrations communales, etc. (ARTIAS, 2011)

Divers thèmes ont été abordés durant cette journée tels que :

- « Compétences de base et insertion, un enjeu central pour l'action sociale »,
- « Etat des lieux : abécédaire de l'illettrisme en Suisse »,
- « Quelques pistes pour reconnaître une personne en situation d'illettrisme »,
- « Lutte contre l'illettrisme : un nouveau rôle pour les dispositifs d'insertion ? »,
- « Pour une stratégie globale de lutte contre l'illettrisme » et enfin
- « La loi sur la formation continue : un enjeu majeur » (ARTIAS, 2011, p.0)

Pour une meilleure compréhension du terme « illettrisme », une brève définition est donnée ici : **l'illettrisme définit la situation d'un adulte qui ne parvient pas à lire et écrire un texte simple de la vie quotidienne, bien qu'il ait suivi un parcours scolaire.**

Dans cette partie, j'ai choisi de décrire uniquement les sujets qui m'ont marquée. Des éléments de la conférence seront repris plus en détails dans la partie traitant de l'illettrisme.

Tout d'abord, le chiffre effrayant de **28%** est resté gravé dans mon esprit. (Pythoud, cité par ARTIAS, 2011, p.2) Il correspond au **nombre de bénéficiaires de l'aide sociale touchés par la problématique de l'illettrisme par rapport au nombre total de bénéficiaires de l'aide sociale**. Concrètement, ce chiffre signifie qu'approximativement un client sur trois est concerné. Que ce soit en formation pratique ou à la Haute Ecole Spécialisée, je n'avais malheureusement jamais entendu parler de ce phénomène.

Lors de la conférence, la notion de tabou a été citée. Il a été énoncé qu'il **se situe essentiellement chez les personnes ayant suivi un parcours scolaire. Elles n'osent pas parler de leur handicap ouvertement et se sentent parfois honteuses ou méprisées car ayant bénéficié d'une scolarité, elles devraient savoir lire, écrire et calculer**. Cependant, grâce à ma deuxième formation pratique au service social à Sembrancher, j'ai remarqué qu'il n'était ni agréable, ni facile de parler de ce sujet même avec des personnes étrangères.

Quelques outils ont aussi été abordés pour aider à identifier les personnes illettrées. Des indicateurs comme le fait d'avoir oublié ses lunettes, ne pas pouvoir remplir un document ou encore ne pas signer sur la ligne prévue à cet effet peuvent aider les assistantes sociales à identifier l'illettrisme.

A la fin de la conférence, je me rappelle avoir ressenti une force qui me disait d'appliquer les conseils donnés et de remettre en question ma pratique. **Je souhaitais et souhaite toujours aider ces personnes illettrées à être reconnues dans leurs problèmes. Une personne illettrée a honte de parler de son handicap et est ainsi obligée de trouver des stratégies pour le cacher. De plus, dans un service social, les clients sont souvent « cassés » par la vie et rencontrent une multitude de difficultés.**

J'ai donc choisi de traiter, par le biais de mon travail de Bachelor, la thématique suivante :

## L'ILLETTRISME DANS LES SERVICES SOCIAUX DU VALAIS

### 1.2 Problématique

#### 1.2.1 Statistiques

Pendant la conférence, le chiffre de 28% de bénéficiaires d'aide sociale illettrés a été avancé par Madame Brigitte Pythoud, secrétaire générale à l'Association Lire et Ecrire. Il comprend le nombre de bénéficiaires ayant des compétences faibles en lecture. Sa source provient de la recherche internationale ALL (Adult Literacy and Life Skills) qui a évalué en 2006 « la littératie - une compétence de lecture distinguant les domaines de littératie de textes suivis et de littératie de textes schématiques-, la numératie-une compétence généralisée de calcul- et une compétence en résolution de problèmes » (Notter et al., 2006, p.6) de cinq pays : le Canada, les Etats-Unis, Italie, les Bermudes, l'état mexicain du Nuevo León et bien sûr la Suisse. 5200 personnes ont été interrogées dans notre pays. (Notter et al., 2006, p.6)

Madame Pythoud, selon la recherche ALL, a transmis d'autres chiffres : « environ 15% de la population suisse possède des compétences insuffisantes pour comprendre les informations

écrites et simples et environ 9% de la population obtient des résultats très faibles en ce qui concerne le calcul ». (Pythoud, cité par ARTIAS, 2011, p.2)

Je relève ici la pertinence de lier l'illettrisme et les services sociaux car le chiffre est plus élevé dans un tel service qu'au niveau de la population suisse.

## 1.2.2 Répercussions de la conférence sur les assistantes sociales et ébauche de la problématique

Suite à cette conférence, au CMS de Monthey, j'ai tenté de lier la théorie à la pratique sur le terrain. Dans un premier temps, j'ai essayé de me demander qui pourrait être illettré. Lorsque qu'une personne ne venait pas à un rendez-vous, je m'interrogeais sur cet oubli. Etant donné la difficulté d'identification de cette problématique, je n'ai pas réussi à approfondir cette thématique. Le temps passant, j'ai laissé peu à peu tomber ma motivation de départ au profit d'autres connaissances. En traitant cette problématique dans mon travail de Bachelor, je pourrai ainsi mieux la connaître et cela sera bénéfique pour mon travail sur le terrain au sein du service social du CMS de Martigny en tant qu'assistante sociale<sup>2</sup>.

Quelques assistantes sociales du service ont également participé à cette conférence. Pour autant, leur pratique professionnelle, en lien avec l'illettrisme, ne me semble pas avoir évolué. A ma connaissance, le service n'a pas identifié de personnes illettrées parmi ses clients. Suite au chiffre énoncé par Madame Pythoud, cela m'a interpellée.

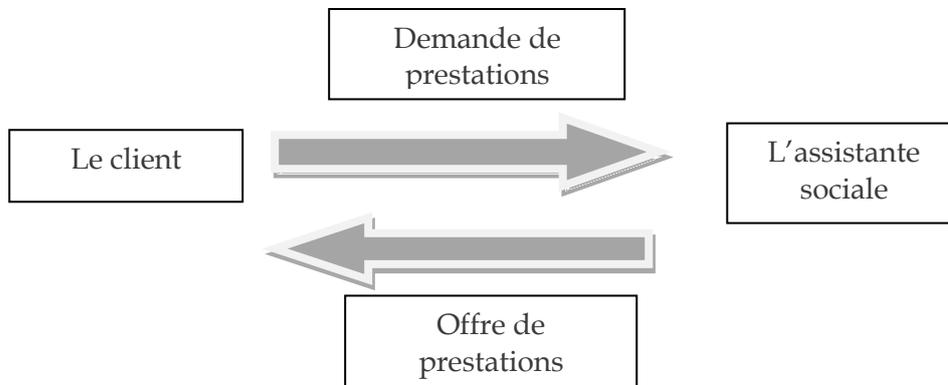
Quelques pistes peuvent être énoncées comme suit :

- Est-ce que les assistantes sociales méconnaissent la problématique ou n'arrivent tout simplement pas à l'identifier?
- Le client met-il en place des stratégies pour cacher ses difficultés empêchant ainsi l'assistante sociale de déceler ce problème ?
- Lorsqu'un client arrive au rendez-vous, l'assistante sociale ne va-t-elle pas faire un lien entre cet oubli et l'illettrisme ?

---

<sup>2</sup> Le terme d'assistante sociale est utilisé au féminin car ce sont principalement des femmes qui pratiquent ce métier.

Pour définir la problématique, il me semble important de replacer les éléments dans leur contexte. Il y a deux acteurs en corrélation : le client et l'assistante sociale.



**Schéma 1 :** Relations entre le client et l'assistante sociale

Le client demande une prestation (très souvent financière) à l'assistante sociale et cette dernière lui fournit la prestation. L'assistante sociale a un cadre à respecter, celui du service, et des lois à mettre en pratique, celles concernant l'aide sociale. Le bénéficiaire, dans le cadre de l'aide sociale, a des droits et devoirs selon le document « Droits et devoirs des bénéficiaires », document signé et approuvé lors d'un dépôt de demande d'aide sociale.

De chaque côté, les acteurs ont des obligations et/ou devoirs. Si un devoir n'est pas respecté par le client, l'assistante sociale pourra le sanctionner selon un protocole établi par diverses réglementations de l'aide sociale.

### 1.2.3 Conséquences de la non-identification de la problématique de l'illettrisme au sein d'un service social

Pour que ce soit une problématique, il faut des conséquences à ce non-repérage des personnes illettrées dans les services sociaux. J'en ai alors déterminé des deux côtés : chez le client et chez l'assistante sociale.

Tout d'abord, afin de placer le contexte, le client illettré a des sentiments de honte envers lui-même car il a suivi un parcours scolaire et n'a pas réussi à apprendre. Il ne se sent pas bien avec cela, ainsi il a tendance à cacher sa problématique afin que personne ne le prenne pour un individu non capable d'apprendre. Pour ce faire, il utilise des stratégies qui demandent des efforts conséquents. De plus, comme il demande l'aide sociale, sa situation générale (perte de l'emploi, maladie, accident, divorce, etc.) s'est péjorée.

A l'ouverture du dossier d'aide sociale, le client doit apporter à l'assistante sociale une multitude de documents afin que cette dernière établisse le droit à l'aide sociale. Après un certain temps et suite à plusieurs demandes de l'assistante sociale, le client court le risque de voir son droit à l'aide sociale reporté s'il ne rend pas les documents nécessaires à temps. Ainsi la personne est sanctionnée du fait de sa non-compréhension de l'écrit.

Des conséquences régulières chez le client peuvent être la difficulté à gérer ses affaires administratives ce qui peut amener à des problématiques de factures impayées pour se

terminer par des dettes inconsidérées. Le client peut aussi épuiser son réseau car il le sollicite activement de part les demandes de l'assistante sociale.

Le divorce chez une personne illettrée<sup>3</sup> peut être très difficile car souvent, comme le montre l'exemple suivant, c'est le mari ou la femme alphabète qui gère l'administratif. Lorsque cette personne arrive à l'aide sociale, c'est un sentiment de fin du monde. Elle a perdu tous ses moyens et en plus de cela, elle préfère se taire car elle a trop honte de parler de son handicap.

**"« ... tous les trucs qu'il y a à payer c'est ma femme qui s'en occupe, elle est vendeuse... elle se débrouille bien..."** (cité par Girod, 1998, p.111)

Pour l'assistante sociale, les conséquences sont davantage d'ordre communicationnel. Elle se questionne sur cette personne qui ne vient pas aux rendez-vous, qui amène trop ou trop peu de documents pour l'ouverture du dossier d'aide sociale. Elle a ainsi de la peine à gérer le dossier.

Pour conclure, de nombreux problèmes de communications pouvant amener à des sanctions chez le client peuvent naître à cause de la non-identification des personnes illettrées dans les services sociaux des CMS.

#### 1.2.4 Mes motivations personnelles et professionnelles

**"« Je veux la formation à cause du lire. Les gens (les employeurs), écrivent : aujourd'hui tu fais ça, tu fais ça... J'arrive pas à faire mon travail ! Si y a des enfants, elle écrit l'heure des repas. L'enfant il demande : Tu lis une histoire ? Moi j'invente des histoires, les parents pas contents ! Je travaillais à l'hôtel Obis, je cherchais la chambre n° 220, 210, je montais, je descendais, je cherche les chambres ! Je pleurais, à cause de ça j'ai quitté. »"** (cité par Torunczyk, 2000, p.39)

Cette personne illettrée qui s'exprime me touche. Elle rencontre beaucoup de difficultés en lecture ; pour lire une histoire, pour lire les numéros et pour lire les instructions de l'employeur. Toutes ces choses quotidiennes que je fais sans difficulté peuvent être vécues de manière très difficile pour une personne illettrée. Cette dernière quitte son emploi car il lui est impossible de répondre à la demande de son employeur et aussi parce qu'elle se sent honteuse de parler de son handicap.

Des motivations personnelles ainsi que professionnelles me poussent à traiter ce sujet. A la conférence, j'ai été touchée par les personnes illettrées pour qui le quotidien prend une toute autre mesure. Je ne connais pas de personnes illettrées dans mon entourage mais je pense que cela doit être très épuisant de toujours trouver des stratégies pour cacher une telle situation. Je ne m'imagine pas ne pas pouvoir lire ou écrire dans ma vie de tous les jours. Pour mes études, il a été indispensable de posséder ces compétences sans quoi, je ne pourrais pas faire ce travail de recherche pour lequel j'ai dû lire des ouvrages, les résumer et écrire des textes. Dans la vie quotidienne, je lis les journaux pour connaître les nouvelles du jour,

---

<sup>3</sup> Les termes suivants, une personne illettrée ou client illettré, ne sont pas utilisés ici de manière péjorative et ne veulent en aucun cas blesser les personnes concernées.

les noms des rues pour m'orienter dans une ville, les recettes de cuisine pour faire le repas, etc. Tout me semble difficile sans ces savoirs de base.

Le nombre important de personnes illettrées dans les services sociaux m'intrigue car cette thématique n'est pas abordée en formation et dans les milieux professionnels, on n'en parle peu ou pas. Pourtant une personne sur trois, c'est une proportion non négligeable. Je ne comprends pas pourquoi nous en parlons peu ou presque pas et je souhaite donc investiguer pour mieux en saisir la problématique.

Une de mes motivations est de savoir réellement et concrètement quelle est la prise en charge de ces personnes illettrées par les assistantes sociales des CMS, si ces dernières connaissent la problématique, qu'en pensent-elles au sein des services sociaux, etc. La recherche sur le terrain va pouvoir m'aider à répondre à ces interrogations.

Ce sujet peu connu me paraît intéressant à traiter et à approfondir. Avant cette conférence, cette problématique m'était complètement inconnue. Pour l'instant, la notion de tabou, parfois évoquée dans les livres sur l'illettrisme, me paraît abstraite et je me réjouis de mieux comprendre ce phénomène.

Ma motivation professionnelle est aussi très présente car c'est en lien direct avec mon futur métier d'assistante sociale. Concrètement, j'aimerais avoir plus d'outils pour repérer cette problématique et savoir comment m'y prendre avec la personne. Faut-il lui en parler directement ou faut-il attendre qu'elle nous en parle ? Si j'identifie une personne illettrée et si elle est d'accord, je la redirigerai vers les services compétents. Ainsi, en amont, il faut donc être très au clair sur les prestations de l'Association Lire et Ecrire ou d'autres partenaires. Je me réjouis de mieux connaître cette association que je souhaite rencontrer.

Mes motivations sont très présentes et m'aideront à trouver l'énergie nécessaire pour l'accomplissement de ce travail de Bachelor.

### 1.3 Questions de recherche

Etant donné que 28% des bénéficiaires de l'aide sociale sont touchés par la problématique de l'illettrisme, la question principale qui ressort de ce constat est la suivante :

**QUELLE PRISE EN CHARGE EST EFFECTUÉE PAR LES ASSISTANTES SOCIALES DES SERVICES SOCIAUX DES CMS, DES PERSONNES ILLETTRÉES AVANT, PENDANT ET APRÈS L'IDENTIFICATION DE L'ILLETTRISME ?**

La question ci-dessous complète la première et ne sera traitée que partiellement. En effet, celle-ci sera abordée uniquement avec les assistantes sociales et non pas avec l'ensemble de l'équipe d'un service social. De plus, le but de ma recherche est de se centrer sur les assistantes sociales plus que sur le niveau organisationnel.

## COMMENT LES SERVICES SOCIAUX INTÈGRENT-ILS L'ILLETTRISME DANS LEUR PRATIQUE PROFESSIONNELLE? (AU NIVEAU DE L'ORGANISATION ET DE LA COMMUNICATION)

Ces deux questions me permettent de donner un axe à mon travail de recherche pour ne pas se perdre avec un flot d'informations.

### 1.4 Hypothèses

Les hypothèses énoncées ci-dessous répondent aux deux questions de recherche et permettront de les vérifier par le biais de l'analyse de la recherche de terrain. Chaque hypothèse générale se décline en sous-points qui tentent de donner des pistes de réponses. Ces dernières permettent de mieux cerner les objectifs de recherche et aident à établir la grille d'entretiens.

#### **HYPOTHÈSE 1 :**

**L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), ne tient pas compte de la problématique de l'illettrisme dans la communication avec ses clients.**

- L'assistante sociale ne pense pas à l'illettrisme lorsqu'une personne arrive en retard aux rendez-vous ou n'apporte pas tous les documents.
- La procédure du début de demande d'aide sociale ne tient pas compte de la problématique d'illettrisme.

#### **HYPOTHÈSE 2 :**

**L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), n'a pas d'outils pour repérer ou identifier la problématique de l'illettrisme des clients dont elle a la charge.**

- L'assistante sociale ne connaît pas la problématique de l'illettrisme.
- L'assistante sociale ne met pas la priorité sur ce sujet.
- L'assistante sociale ne voit pas l'importance de traiter cette problématique.
- L'assistante sociale détient les outils mais ne sait pas comment s'en servir.

- La problématique de l'illettrisme est trop abstraite pour pouvoir la traiter.
- Pour l'assistante sociale, lire et écrire est acquis pour tout le monde sauf pour les étrangers.
- L'assistante sociale n'ose pas en parler à son client car elle a peur de briser leur relation.

### **HYPOTHÈSE 3 :**

**L'illettrisme est un tabou au sein de la relation entre l'assistante sociale et son client.**

- L'assistante sociale a remarqué un problème d'illettrisme mais n'ose pas en parler à son client car elle ne sait pas comment aborder le sujet.
- L'assistante sociale a remarqué un problème d'illettrisme mais n'ose pas en parler à son client car elle a peur d'être indiscret et de le mettre mal à l'aise.
- Le client n'ose pas en parler à son assistante sociale car il a honte. Cette sous-hypothèse n'est pas vérifiable lors de ma recherche sur le terrain car je vais uniquement interroger des assistantes sociales.

## **1.5 Objectifs de la recherche**

Ce travail de recherche implique des objectifs par rapport au contenu, concernant la méthode de travail et des objectifs principaux.

### **Objectifs par rapport au contenu :**

- Savoir définir quelques notions comme celles de l'illettrisme, de l'analphabétisme et du tabou.
- Comprendre le fonctionnement d'un service social.
- Connaitre le rôle d'une assistante sociale au sein d'un service social et plus spécifiquement lié à la problématique de l'illettrisme.
- Mieux comprendre les enjeux qui se cachent derrière l'illettrisme
- Approfondir mon métier d'assistante sociale.
- Découvrir une thématique peu connue.
- Découvrir les fonctions et les diverses tâches effectuées par l'Association Lire et Ecrire.
- Savoir où rediriger mes clients illettrés.

### **Objectifs concernant la méthode :**

- Analyser les pratiques du terrain afin de pouvoir prendre en compte la problématique de l'illettrisme.
- Créer des outils tels qu'une grille d'entretien.
- Mener des entretiens adéquats.
- Analyser le contenu des entretiens.
- Savoir être précise et méthodologique.
- Travailler sur une période conséquente.
- Savoir organiser son temps entre mon mémoire et mon travail.

### **Objectifs visés par mon travail :**

- Mettre en lumière cette problématique auprès du public qui lira mon travail et aussi envers les assistantes sociales interrogées.
- Proposer un ou plusieurs outils concrets pour aider les assistantes sociales à identifier les personnes illetrées au début de la relation d'aide.

Ces deux derniers objectifs sont pour moi les plus importants, ceux qui donnent de la couleur à mon travail et où toutes mes valeurs se retrouvent.

## **2. ILLETTRISME**

Dans cette partie conceptuelle sur la notion d'illettrisme, il sera abordé divers points : les définitions, la différence avec l'analphabétisme, les niveaux d'illettrisme, les statistiques, les causes, les conséquences, l'illettrisme et la pauvreté ainsi que la lutte contre l'illettrisme. De plus, l'Association Lire et Ecrire et le Cours d'Acquisition de Base (CAB) de l'OSEO seront aussi traités.

### **2.1 Analphabétisme, analphabète, alphabète, illettrisme, illettré**

Analphabétisme, analphabète, alphabète, illettrisme, illettré, tous ces mots se confondent. Dans le langage oral, nous utilisons couramment le mot illettrisme à la place du mot analphabétisme et vice versa. Cette première partie a comme but de définir chaque terme afin de pouvoir les utiliser correctement. En préambule, la notion de lire et écrire seront explicités.

### 2.1.1 Lire, écrire

Toutes sortes d'activités de la vie quotidienne demandent de savoir lire ou écrire, par exemple :

- Lire les journaux pour connaître l'actualité,
- Se déplacer en transports publics induit la compétence de savoir lire les horaires de train et de savoir reconnaître les voies,
- Traiter son administratif courant tel que payer ses factures, comprendre une lettre reçue par son assurance, écrire dans le but de résilier un abonnement, etc. Souvent, les personnes illettrées, comme on le voit dans l'exemple suivant, demandent à leur famille de les aider dans leurs tâches administratives,

"Y.F..., 47 ans, lingère. Pour les papiers administratifs, les lettres « ... c'est mon mari qui fait... »" (cité par Girod, 1998, p.111)

- Remplir des rapports et lire les instructions de l'employeur, au niveau du travail,
- Entreprendre une formation continue demande des aptitudes en écriture (divers travaux écrits, présentation power point, etc.) et des aptitudes en lecture (faire un travail de recherche ou présenter un texte, etc.).

Il existe encore une multitude d'autres activités demandant ces compétences tels qu'utiliser un ordinateur, écrire une carte postale, lire les ingrédients d'un aliment, lire les étiquettes d'un vêtement, etc. Pourtant, cette utilisation régulière des compétences de lecture et d'écriture n'a pas toujours été présente. Dans les époques précédant la nôtre, lire et écrire ne faisait pas partie du quotidien pour toutes les classes sociales.

La naissance de l'écriture donne lieu à plusieurs versions: (Esperandieu et Vogler, 2000, p.11 et 12)

- **Fonction utilitaire** : Trois millénaires avant la naissance du Christ, du côté de l'Iran et de l'Irak, les premières traces d'écrit auraient été trouvées. Les occupants de ces deux pays voulaient garder une preuve de l'acquiescement des taxes.
- **Invention des dieux** : « Quoi qu'il en soit, que l'écriture ait fonction de mémoire ou de communication avec les dieux, elle n'a pas été conçue pour être lue par tous ; les dieux ne dispensent leurs bienfaits qu'à ceux qui le méritent (ou qu'ils choisissent) et, pendant fort longtemps le savoir et les secrets de l'écriture étaient réservés à une petite minorité d'« élus ». ». (Esperandieu et Vogler, 2000, p.12)

Selon Esperandieu et Vogler, au niveau historique, l'écriture est un « instrument de domination pour les uns, d'asservissement pour les autres, de libération aussi ; elle est en tout cas un pouvoir que les sociétés ont longtemps refusé de partager équitablement en leur sein. ». (Esperandieu et Vogler, 2000, p.12) L'écriture n'avait donc pas les mêmes fonctions qu'aujourd'hui. Dorénavant, elle ne contient plus cette notion de pouvoir et d'asservissement.

Concernant la **lecture, elle devient populaire seulement au 18<sup>ème</sup> siècle**. L'invention de l'imprimerie par Gutenberg au 15<sup>ème</sup> siècle a contribué à rendre la lecture plus accessible à la population mais celle-ci ne suffit pas. Il a encore fallu de nombreuses années avant que toute la population sache lire et que ce soit inscrit dans les mœurs. (Esperandieu et Vogler, 2000, p.12-13)

Pour conclure, au niveau historique, lire et écrire n'étaient pas des compétences dont la population entière disposait mais uniquement une élite de celle-ci qui exerçait un pouvoir sur le reste. Il a fallu du temps avant que le bas peuple puisse y accéder. Dans notre société actuelle, lire et écrire devraient être accessibles à tous car il y a neuf années de scolarité obligatoire en Suisse, pourtant lire demande de nombreuses compétences.

Trois conditions réunies sont nécessaires pour que nous puissions lire et comprendre ce qu'une autre personne a écrit. Cet exemple de Besse a comme base la langue française. L'auteur cite les trois conditions comme telles : (Besse, 2003, p.15-16)

- Les deux acteurs doivent avoir le même système d'écriture.
- La personne qui écrit doit utiliser des lettres identifiables et, de plus, les mots et les phrases produites doivent avoir un sens.
- La personne qui lit le texte doit identifier les lettres et mots utilisés afin d'en comprendre le sens et ainsi comprendre le message de la personne qui avait écrit.

Chaque étape demande quelques années d'apprentissage et de l'exercice. Le but premier de lire est d'en comprendre le sens mais cela ne suffit pas. En effet, la grammaire, l'orthographe, le vocabulaire, la conjugaison et la syntaxe règlementent l'écriture de la langue française. Le français écrit ne ressemble pas tout à fait au français oral ce qui ajoute de la complexité et de la difficulté. Toutes les lettres écrites ne se prononcent pas à la lecture comme le « e » muet et parfois plusieurs mots ont le même son, mais ne partagent pas le même sens ni la même écriture comme « verre » (sens : le verre d'eau) et « vers » (sens : la direction).

La lecture est un moyen de communication mais il en existe d'autres plus récents.

L'ordinateur, les téléphones portables tactiles et les tablettes simplifient la vie de certains et compliquent la vie d'autres.

Des tâches comme lire un courrier électronique, payer les factures en ligne, chercher des informations, écrire un message par le biais du natel, regarder un film, etc., peuvent s'effectuer grâce aux nouveaux moyens de communications.

Certaines personnes se sentent tout à fait à l'aise et maîtrisent ces outils, d'autres n'utilisent que certaines applications, et d'autres encore sont incapables de les utiliser. C'est une sorte d'illectronisme liée aux nouveaux moyens de communications, d'ailleurs un nouveau terme a été créé : **l'illectronisme**. Deux formes de difficultés sont présentées par Pierre Léderry : « Des difficultés qui peuvent se traduire à la fois par l'incapacité à manipuler des outils numériques, ce que les anglo-saxons appellent « **computer illiteracy** ». Mais aussi par l'impossibilité ou la difficulté à « accéder aux contenus de l'information numérique, et à les comprendre », soit une « **information illiteracy** » ». (Léderry, 2013)

Pour une personne illettrée, il est encore plus difficile d'accéder à ces nouvelles technologies qui demandent des compétences de lecture, d'écriture mais aussi des compétences liées à

l'utilisation de ces nouveaux outils. Une personne illettrée préférera se rendre à la poste pour les paiements et ainsi être en contact avec quelqu'un.

Comme le disent Bouvet, Falaize, Federinif et Freynet, l'ordinateur a révolutionné le monde du travail, il « a envahi le monde des usines et des bureaux et il a bouleversé les processus de production, en particulier par l'automatisation. C'est ainsi qu'avec la généralisation des claviers et des écrans, un nombre croissant d'emplois se trouve fermé à ceux qui ne maîtrisent pas l'écrit. ». (Bouvet et al., 1995, p.49) Selon l'enquête ALL, « 83% des personnes interrogées en Suisse dans le cadre de ALL ont déclaré avoir accès à domicile à un ordinateur et 75% à l'Internet. » Nous remarquons par ces chiffres que l'ordinateur a bien « envahi » le monde. (Notter et al., 2006, p. 8)

L'ordinateur ne rend pas les choses plus faciles pour les personnes illettrées car elles auront comme difficulté de ne pas réussir à lire ce qui est inscrit sur l'écran de l'ordinateur et pourront aussi rencontrer des difficultés à utiliser ces nouveaux outils. D'autres moyens de communications tels que la radio ou la télévision permettent aux personnes illettrées d'entendre les nouvelles, d'écouter des émissions, de regarder des films et autres. L'exemple suivant le prouve :

**"W.P..., 21 ans, pâtissier. Lire « ça ne m'intéresse pas... j'ai de la peine à comprendre le sens des phrases... Je regarde les infos à la TV... ou à la radio, parce que dans le travail on a la radio, on entend les nouvelles... » " (cité par Girod, 1998, p.108)**

Les nouveaux moyens de communication peuvent à la fois être une difficulté supplémentaire pour les personnes illettrées et à la fois une aide pour accéder à des informations.

Pour conclure ce préambule, lire et écrire fait partie de la vie quotidienne d'aujourd'hui mais ne l'était pas depuis toujours. De plus, lire n'est pas un processus si simple et implique une notion d'apprentissage sur du long terme. Une personne sachant lire et écrire a acquis des compétences en la matière, ce que l'on a tendance parfois à oublier. On croit que la lecture et l'écriture sont innées pour tous et que personne ne sait pas lire et écrire.

## 2.1.2 Analphabétisme et illettrisme

En France, «le point de départ des actions et des campagnes de lutte contre l'illettrisme a été l'expérience d'un prêtre, le Père Joseph Wresinski, envoyé vivre dans un camp de baraques où étaient rassemblées des familles en détresse, pour les aider. » En fin d'année 1959, comme les enfants étaient placés par les services sociaux, quelqu'un proposa aux parents de leur écrire une carte de vœux. C'est ainsi que presque tous les parents se sont vus dans l'obligation d'annoncer leur incapacité d'écrire. (Couder et Lecuit, 1983, cité par Girod, 1998, p.55)

En Suisse, « à la fin des années 80, des assistants sociaux et des conseillers ORP ont été les premiers à tirer la sonnette d'alarme car ils étaient confrontés à des personnes dont les faibles connaissances dans les savoirs de base ne permettaient plus une réinsertion professionnelle après la perte de leur emploi.». (Pythoud, cité par ARTIAS, 2011, p.3)

**Au départ, analphabétisme et illettrisme avaient le même sens.** Ils désignaient des personnes qui ne connaissaient pas l'alphabet. Ensuite, en 1984, il y a eu un rapport « Des illettrés en France » et un groupe permanent de lutte contre l'illettrisme qui ont mis en évidence le terme illettrisme en le séparant de son synonyme analphabétisme. (Esperandieu et Vogler, 2000, p.26-27-28)

Il faut également ajouter que cette distinction entre les deux termes n'a pas été faite dans tous les pays, par exemple au Canada et en Belgique, il n'y a pas de distinction et on parle de **littératie, terme anglophone qui se définit selon l'OCDE comme : « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité, en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et capacités ».** (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.7)

Dans ce travail de recherche, une distinction sera faite entre l'illettrisme et l'analphabétisme car en Suisse et en France, cette différenciation est effectuée. Dans les points suivants, les définitions de ces termes seront traitées.

### 2.1.3 Analphabétisme

Selon les auteurs des ouvrages lus, la définition de l'analphabétisme n'est pas exactement la même partout.

La plus générale est celle donnée par l'Unesco en 1958 : « Est fonctionnellement analphabète toute personne incapable de lire et d'écrire, en le comprenant, un exposé simple et bref de faits en rapport avec sa vie quotidienne ». (Esperandieu et Vogler, 2000, p.29) Cette définition peut en effet se confondre avec la notion d'illettrisme.

La définition d'Esperandieu et Vogler, en 2000, explique tout simplement que les personnes analphabètes sont celles « qui ne connaissent pas l'alphabet ». (Esperandieu et Vogler, 2000, p.26)

L'Association valaisanne Lire et Ecrire, en 2013, précise davantage l'analphabétisme : « **situation de personnes qui n'ont pas ou peu été scolarisées et qui n'ont pas eu la possibilité d'apprendre à lire, à écrire ou à calculer** ». (Association Lire et Ecrire, 2013, p. 4)

Entre 1992 et 1998, Girod complète la notion d'analphabétisme avec différents termes :

- **Analphabétisme complet** : est le fait de « ne pas savoir *du tout* l'alphabet et donc de ne pas pouvoir du tout non plus lire et écrire ». (Girod, 1992, p.15)
- **Quasi analphabète** : «certains se situent à des degrés particulièrement bas, proches de l'analphabétisme complet. Ils seront appelés quasi analphabète ». (Girod, 1998, p.8)
- **Analphabète fonctionnel** : pour Girod, c'est une « personne incapable d'exercer toutes les activités pour lesquelles l'alphabetisation (literacy) est nécessaire dans l'intérêt du bon fonctionnement de son groupe et de sa communauté et aussi pour lui permettre de continuer à lire, écrire et calculer en vue de son propre développement et de celui de la communauté. ». (Girod, 1998, p.7)

Ainsi, Girod gradue en quelque sorte l'analphabétisme entre une personne qui ne sait pas du tout l'alphabet, passant par une personne qui possède un degré très bas en matière d'alphabet et jusqu'à une personne pour qui l'alphabet empêche de pouvoir bien vivre dans la société.

### 2.1.4 Alphabète et alphabète fonctionnel

Une personne alphabète est une personne qui maîtrise l'alphabet mais « il ne suffit pas de connaître l'alphabet pour faire un bon lecteur ». (Esperandieu et Vogler, 2000, p.26) L'alphabet est un des éléments à connaître pour lire ou écrire mais cela ne suffit pas.

En 1998, Girod définit une personne analphabète et cite la notion d'alphabète fonctionnel tiré de l'UNESCO en 1978.

Une personne alphabète est une « **personne capable de lire et écrire, en le comprenant, un exposé simple et bref de faits en rapport avec sa vie quotidienne** ». (Girod, 1998, p.6)

La définition d'**alphabète fonctionnel**, qui inclut la notion de société à l'inverse de la définition précédente, est la suivante: « personne capable d'exercer toutes les activités pour lesquelles l'alphabetisation (literacy) est nécessaire dans l'intérêt du bon fonctionnement de son groupe et de sa communauté et aussi pour lui permettre de continuer à lire, écrire et calculer en vue de son propre développement et de celui de la communauté. » (Girod, 1998, p.7)

### 2.1.5 Illettrisme

Dès lors que les définitions d'analphabétisme et d'une personne analphabète ont été données, la notion d'illettrisme peut aussi être décrite à son tour ainsi que ses dérivées comme personne illettrée ou personne semi-illettrée. Chaque ouvrage lu donne sa propre définition de l'illettrisme. Des ressemblances et des différences vont être mises en évidence ci-après.

Tout d'abord, le **terme illettrisme a été repris de l'anglais illiteracy** mais ce dernier signifie en anglais « les divers degrés de l'insuffisance des connaissances de base, analphabétisme compris ». (Girod, 1998, p.6) En Suisse, l'illettrisme n'a pas le même sens que l'analphabétisme.

Toutes les définitions de l'illettrisme citent **la notion de scolarité**, c'est-à-dire que les personnes illettrées ont toutes suivi un parcours scolaire plus ou moins important, ceci à l'inverse des personnes analphabètes. Tous les auteurs qui décrivent l'illettrisme mentionnent aussi le fait que **les personnes illettrées ne parviennent pas ou ne maîtrisent pas, insuffisamment ou mal, soit :**

- **les savoirs de base,**
- **la lecture, l'écriture et le calcul,**
- **à comprendre un texte écrit,**
- **les compétences à traiter les informations écrites.**

Ces derniers termes signifient que les personnes illettrées rencontrent principalement des difficultés avec l'écrit.

Chaque auteur ajoute des éléments à la définition générale. Ces derniers sont mis en gras ci-dessous :

- Une des plus anciennes définitions trouvées est celle de l'UNESCO, en 1993, qui décrit les personnes illettrées comme des « personnes qui ne maîtrisent pas les savoirs de base bien qu'ayant été scolarisées ou alphabétisées **dans leur langue d'origine.** » (Commission suisse pour l'UNESCO, 1993, p.5) Cette notion de langue d'origine est très importante. En effet, un italien ayant été scolarisé en Italie et venant en Suisse, ne maîtrisera pas l'écriture et la lecture dans la langue française du fait qu'il ne comprend pas la langue. Cette personne n'est pas une personne illettrée dans sa langue : l'italien.
- En 2003, Besse donne la définition suivante, «la situation face à l'écrit des personnes qui, bien qu'ayant suivi une scolarité en français **pendant au moins cinq années**, ne parviennent pas, **seules** et avec le seul recours de l'écrit, à comprendre efficacement un texte écrit portant sur des situations de la vie quotidienne». (Besse, 2003, p.20) L'auteur a ajouté à sa définition le terme « seul » qui semble pertinent car on sait que les personnes illettrées, avec un recours à autrui, peuvent accomplir de nombreuses tâches.
- Vanhooydonck et Grossenbacher, en 2002, précise que l'illettrisme est un « **phénomène** selon lequel des personnes ayant fréquenté l'école **pendant neuf ans** maîtrisent mal les compétences à traiter les informations écrites (lire et écrire principalement) **que l'école obligatoire est censée leur transmettre** et jugées indispensables à la vie actuelle. ». (Vanhooydonck et Grossenbacher, 2002, p.11) Dans le livre de Vanhooydonck et Grossenbacher, l'illettrisme n'est pas vu comme un problème individuel mais de société, ce qui enlève la « faute » ou culpabilité des personnes concernées. Dans cette définition, l'école obligatoire nuit à son but. Elle est remise en question.
- L'Association valaisanne Lire et Ecrire, en 2013, précise quels domaines ne sont pas ou pas suffisamment maîtrisés : « situation de personnes scolarisées qui ne maîtrisent pas ou insuffisamment la lecture, l'écriture et/ou **le calcul.** » (Association Lire et Ecrire, 2013, p. 4)
- En 1995, le GPLI (groupe permanent de lutte contre l'illettrisme) propose une définition plus concrète, qui donne des précisions sur l'âge des personnes, les causes de la rupture scolaire et le rapport de la personne avec l'écrit. « Le GPLI considère comme relevant de situations d'illettrisme des **personnes de plus de 16 ans**, ayant été scolarisées, et ne maîtrisant pas suffisamment l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle. Ces personnes, qui ont été alphabétisées dans le cadre de l'école, **sont sorties du système scolaire en ayant peu ou mal acquis les savoirs premiers pour des raisons sociales, familiales ou fonctionnelles, et n'ont pu user de ces savoirs et/ou n'ont jamais acquis le goût de cet usage. Il s'agit d'hommes et de femmes pour lesquels le recours à l'écrit n'est ni immédiat, ni spontané, ni facile, et qui évitent et/ou appréhendent ce moyen d'expression et de communication.** » (Esperandieu et Vogler, 2000, p.30)

Girod, comme à son habitude, crée une nouvelle terminologie : «**personnes semi-illettrées** ». Ce sont des personnes qui n'appartiennent pas à la plus basse condition sociale mais plutôt proviennent des « classes populaires dont la situation est modeste sans être particulièrement défavorisée, plus les classes moyennes et les classes supérieures. » (Girod, 1998, p.66)

Torunczyk et Besse s'attardent, respectivement, sur les réactions que provoque l'illettrisme sur la population générale et sur les ressentis des personnes concernées.

Torunczyk relève quelques réactions sur la notion d'illettrisme :

- « L'illettrisme, par contre, constitue **quelque chose de scandaleux, d'incompréhensible**, qui remet en question à la fois la représentation d'un savoir « donné » par ceux qui savent à ceux qui ne savent pas, l'institution scolaire, et plus généralement la société toute entière ».
- « *On lui a appris, et il ne sait pas !* ».
- « *S'il ne sait pas, c'est qu'il est anormal* ».
- **Les enseignants « n'ont pas su donner le savoir ».**
- « **Un phénomène bizarre, scandaleux, pathologique** ». (Torunczyk, 2000, p.26-27)

Ainsi, les personnes illettrées peuvent être traitées d'anormales du fait qu'elles n'ont pas réussi à apprendre ce que l'école leur a enseigné, ce qui renforce la notion de « bizarre ».

Besse, lui, parle des ressentis des personnes illettrées en disant que **la mémoire de l'échec et les douleurs liées à l'école pour les personnes illettrées sont présentes, à l'inverse des analphabètes**. Les personnes en situation d'illettrisme « conservent des notions, des savoirs plus ou moins nombreux et organisés ; ... cette mémoire de l'échec est un véritable handicap pour un nouvel essai qu'elles pourraient entreprendre. ». (Besse, 2003, p.7)

Un élément très important est relevé par Marie-Thérèse Geffroy et Valérie Grasset-Morel « **Illettrisme ne signifie pas inintelligence** ». Elles font référence au fait que lorsque la personne met en place des stratégies pour cacher sa situation, elle a de nombreuses compétences. (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.4)

Pour conclure cette partie sur la définition de l'illettrisme, la notion de scolarité et la notion de non-maitrise sont les plus importantes pour décrire ce phénomène. Chaque auteur ajoute dans sa définition quelques éléments qui lui semblent pertinents d'ajouter à la définition générale.

### 2.1.6 **Compétences de base, savoirs de base, bon degré d'instruction de base, compétence fonctionnelle**

Ces quelques termes : compétences de base, savoirs de base, bon degré d'instruction de base, reviennent dans les divers ouvrages, c'est pourquoi cette partie leur est consacrée. Chaque mot sera défini en quelques lignes.

La Communauté européenne a défini les **compétences de base** comme : « la lecture, l'écriture, le calcul, la capacité à apprendre mais aussi les compétences en technologies de l'information, les langues étrangères, la culture technologique, l'esprit d'entreprise et les aptitudes sociales ». (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.8) Une personne qui n'a pas les compétences de base signifie qu'elle est illettrée mais pas seulement. Elle peut rencontrer des difficultés avec ses aptitudes sociales, comme par exemple les règles usuelles de bienséance.

Les **savoirs de base** se définissent comme : « capacités qui entrent en jeu dans la plupart des activités de la vie quotidienne sociale, économique ou professionnelle. Ces activités s'avèrent indispensables à tout un chacun vivant dans un pays développé pour communiquer, participer à la vie de son groupe social et culturel, comprendre les processus complexes et

diversifiés de la vie quotidienne et professionnelle, améliorer ses capacités d'adaptation, exercer des fonctions polyvalentes, transférer des savoirs-faire d'un poste de travail à un autre, acquérir de nouveaux savoirs et les mobiliser efficacement, atteindre une autonomie sociale, professionnelle et économique ». (Commission suisse pour l'UNESCO, 1993, p. 5-6)  
Les savoirs de base ressemblent énormément aux compétences de base.

Selon Girod, un très **bon degré d'instruction de base** au niveau de la lecture et l'écriture « correspondra simplement à la capacité à lire avec facilité les pages du journal destinées au grand public (éditorial, nouvelles du jour, etc.), d'écrire des lettres de type courant sur des sujets pouvant être traités sans compétences spéciales, (...), d'effectuer les quatre opérations élémentaires de l'arithmétique et d'autres calculs banals ». (Girod, 1998, p.9)

## 2.2 Approche synthétique des diverses définitions : personnes illettrées et analphabètes

Suite aux définitions des termes illettrisme et analphabétisme, le tableau ci-dessous présente différentes situations possibles entre une personne de langue française et une autre de langue étrangère vivant dans le Valais romand par exemple. Il y a aussi la notion de scolarité qui permet de différencier une personne illettrée d'une personne analphabète et la notion de compétences de base ou de maîtrise de la lecture, l'écriture et les mathématiques. Ce tableau se veut récapitulatif et clair.

Situation	Langue d'origine	Est-ce que la personne a été scolarisée ? (quatre ans et plus)	Dans sa langue d'origine, est-ce que la personne a les compétences de base dans la lecture, l'écriture et les mathématiques ou les maîtrisent-elles?	Est-ce que la personne comprend la langue française orale ?	Quel serait le terme à utiliser ?
1	Français	Oui	Oui	Oui	Personne alphabète
2	Français	Oui	Non	Oui	Personne illettrée
3	Français	Non	Non	Oui	Personne analphabète
4	Autre langue que le français	Oui	Oui	Oui	Personne alphabète

5	Autre langue que le français	Oui	Oui	Non	Personne ne maîtrisant pas la langue française
6	Autre langues que le français	Oui	Non	Oui	Personne illettrée
7	Autre langue que le français	Non	Non	Oui	Personne analphabète

**Tableau 1 :** Approche synthétique des termes illettrés et analphabètes

Suite à ce tableau, des indicateurs ont été choisis parmi toutes les définitions données précédemment par les divers auteurs rencontrés ou lus, pour définir ce qu'est une personne analphabète ou une personne illettrée :

### Une personne analphabète...

- Ne connaît pas l'alphabet ou très peu.
- Ne sait pas du tout lire et écrire ou très peu.
- Est incapable d'exercer toutes les activités pour lesquelles l'alphabétisation est nécessaire.
- N'a pas été scolarisée ou très peu (0-3 ans d'école).

### Une personne illettrée...

- A été scolarisée peu ou entièrement, dans sa langue d'origine (4-9ans d'école).
- Ne maîtrise pas suffisamment l'écrit, la lecture et/ou les mathématiques pour faire face aux exigences minimales requises dans la vie professionnelle, sociale, culturelle et personnelle.
- Évite ou appréhende le fait d'écrire, de lire ou de faire des calculs.
- A la sortie d'école, la personne illettrée avait peu de connaissance en écriture, lecture et/ou mathématiques, ou alors n'a jamais su écrire, lire ou calculer, ou encore elle avait appris mais a oublié du fait de la non pratique.
- Ne parvient pas seule à faire face aux exigences de l'écriture, de la lecture ou du calcul.
- A honte d'en parler, se sent dévalorisée, etc..
- N'a pas le même niveau qu'une autre personne illettrée.
- Met en place des stratégies pour cacher sa problématique. En le faisant, elle acquiert d'autres compétences comme par exemple une mémoire phénoménale.

Il est très important de différencier l'illettrisme de l'analphabétisme. Les sentiments de la personne concernée ne sont pas les mêmes. Une personne illettrée a davantage de sentiments

dévalorisants et en plus, comme nous le verrons ci-dessous, être illettrée est un handicap pour la personne concernée.

## 2.3 Handicap de l'illettrisme

L'Association valaisanne Lire et Ecrire utilise la terminologie de handicap pour caractériser une personne illettrée. Une personne en chaise roulante aura des difficultés à se déplacer. Pour le faire, elle aura peut-être besoin de l'aide d'autrui ou alors de trouver des stratégies pour se déplacer, par exemple de faire installer des cordes aux poignées de portes pour les ouvrir plus facilement. Dans ce sens-là, le fait d'être en chaise roulante est le handicap. Pour une personne illettrée, elle aura des difficultés à lire les notices d'emballage d'un médicament par exemple. Ainsi, elle peut demander à autrui de le faire à sa place ou de trouver d'autres stratégies. C'est donc un handicap dans ce sens. La personne rencontre des difficultés dans la vie de tous les jours.

## 2.4 Niveaux d'illettrisme

Tout d'abord, en parlant de niveaux d'illettrisme, il faut savoir qu'il « n'y a pas une seule forme ni un même niveau d'illettrisme. L'écart est grand entre une personne incapable de lire et d'écrire et une autre seulement malhabile. » (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.10)

Comme le dit Girod, il est possible qu'une même personne soit capable de lire un horaire de train ou d'utiliser correctement un annuaire téléphonique et qu'elle soit incapable de lire et d'écrire correctement un texte et vice versa, une personne peut être un bon lecteur mais ne pas savoir lire un horaire de train. (Girod, 1992, p.47)

Besse, ainsi que Leclercy, ont essayé de classer l'illettrisme par niveaux. Leur classement ne sera pas développé davantage ici car mettre en groupe les personnes illettrées n'apporte pas grand-chose de plus. Chaque parcours de vie est tellement différent et chaque rapport à l'écrit aussi que c'est compliqué de les catégoriser.

**Il est important de retenir que chaque personne a son propre niveau de compétences en parlant de lecture, d'écriture et de calcul. Il est ainsi très difficile de les classer dans des groupes tellement les niveaux sont différents et complexes.**

## 2.5 Statistiques de l'illettrisme

Au niveau mondial, une personne sur cinq de plus de quinze ans est analphabète. La majorité de celles-ci n'habite pas en Europe. 113 millions d'enfants de par le monde ne bénéficient pas d'une scolarité. Ces chiffres sont effrayants et nous montrent par les études suivantes que la Suisse a une faible proportion de personnes ayant des difficultés de lecture et d'écriture de par l'école obligatoire surtout. (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.18)

Dans cette partie axée sur les statistiques de l'illettrisme, trois grandes enquêtes seront présentées. La première, l'enquête JAPD (Geffroy et Grasset-Morel, 2003) s'est déroulée en France au début des années 2000. Elle a fait des tests de lecture sur des jeunes de 17 ans. La deuxième enquête qui s'intitule ALL (Notter, 2006), concerne différents pays dont la Suisse. C'est une recherche assez globale. Et la dernière, l'enquête PISA (OCDE, 2010) est

internationale et la Suisse y est interrogée également. Elle met en évidence les capacités de lecture, d'écriture et de calcul des élèves en fin de scolarité obligatoire.

### Statistique de la JAPD, en 2000, en France

C'est dans le cadre de l'armée que des tests sont effectués. « Depuis 2000, tous les Français et Françaises de 17 ans environ sont convoqués à la Journée d'appel et de préparation à la défense (JAPD) ».

Cette enquête met en évidence que **pour les années 2001 et 2002, « la plupart des participants à la JAPD (environ 88%) ne présentent pas de difficultés particulières en lecture. En revanche, 12% éprouvent des difficultés plus ou moins importantes pour accomplir des lectures nécessaires à leur vie quotidienne, et 6 % sont dans une situation pouvant déboucher sur l'illettrisme ».** (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.13)

### Statistiques selon l'enquête ALL, en 2003, en Suisse

L'International Adult Literacy Survey (IALS) est l'enquête précédant ALL (Adult Literacy et Life Skills). Durant les années 1994 à 1998, la Suisse y a participé. (Notter, 2006, p.9) L'enquête ALL a comme but de recherche : « comment les adultes comprennent les informations écrites qui les sollicitent quotidiennement, comment ils se débrouillent avec les nécessités récurrentes de manipuler chiffres, quantités et grandeurs, comment ils s'orientent parmi les multiples possibilités d'aborder et de résoudre un problème et, enfin, comment ils perçoivent et utilisent l'ordinateur et l'Internet. ». (Notter, 2006, p.5) En Suisse, l'enquête a été menée en 2003 et 5200 Suisses y ont participé. D'autres pays ont aussi été interviewés durant cette année : Canada, Etats-Unis, Italie, les Bermudes et l'état mexicain du Nuevo Leon. (Notter, 2006, p.6) L'enquête ALL a « mesuré les performances des adultes dans quatre domaines de compétence : la littératie – une compétence de lecture en distinguant les domaines de littératie de textes suivis et de littératie de textes schématiques -, la numératie – une compétence généralisée de calcul – et une compétence en résolution de problèmes ». (Notter, 2006, p.6) Afin de comprendre sur quoi portaient les tests, les termes littératie et numératie vont être définis : (Notter, 2006, p.11)

- **La littératie** : « capacité d'utiliser l'écrit pour fonctionner dans la société, atteindre ses objectifs, parfaire ses connaissances et accroître son potentiel »
- **Les textes suivis** : « sont constitués d'une suite de phrases, organisées ou non en paragraphes, avec ou sans sous-titres »
- **Les textes schématiques** : « listes, tableaux, formulaires, graphiques, cartes, plans, dessins »
- **La numératie** : « rassemble les connaissances et savoir-faire nécessaires pour traiter avec pertinence les aspects mathématiques de tout problème de la vie courante »

Les tableaux des résultats concernant la littératie, les textes suivis, les textes schématiques et la numératie, se trouvent en annexe (annexe B). Les performances ont été classées dans des niveaux différents. Les niveaux 1 et 2 y sont ici uniquement décrits car c'est ceux-là qui nous intéressent :

- **Niveau 1** : « repérer un élément d'information unique, littéral ou synonymique, dans un texte court ou un document de présentation simple (les distracteurs, s'il y en a, sont éloignés de l'information correcte) ». (Notter, 2006, p.95)

- **Niveau 2:** « repérer un élément d'information unique dans un texte court ou un document de présentation simple ; disqualifier un ou plusieurs distracteurs ; mettre en relation plusieurs informations éparées ; effectuer des déductions simples ; comparer des informations facilement identifiables ». (Notter, 2006, p.95)

« Le collège d'experts international de ALL considère que les personnes cantonnées aux niveaux 1 et 2 sont insuffisamment armées pour être à l'aise dans la société moderne ». (Notter, 2006, p.19)

La principale information à retenir de cette enquête est la suivante. En Suisse, les résultats de la littératie de textes suivis démontrent que « **16 % de la population de 16 à 65 ans, c'est-à-dire près de 800'000 personnes, autant de gens auxquels un texte, même rudimentaire, posera d'insurmontables problèmes de compréhension** ». (Notter, 2006, p.6) Ces 16% ont eu des résultats égal ou inférieur au niveau 1. Pour les résultats au niveau 1 des pays, ils correspondent « entre 8% (en Norvège) et 40% (l'Italie et Nuevo Leon au Mexique) ». (Notter, 2006, p.19) **Quant à la Suisse, le 16% correspond aux résultats de littératie de textes suivis, 14% en littératie de textes schématisés et 9% en numératie.** (Notter, 2006, p.19)

**Concernant le niveau 2, « dans tous les domaines, environ un tiers environ de la population en Suisse ne dépasse pas le niveau 2 ». (Notter, 2006, p.19) Ce qui veut dire qu'une personne sur trois en Suisse rencontre des difficultés de lecture, d'écriture et de calcul dans notre société moderne actuelle.**

Voici quelques autres résultats intéressants concernant:

- **La différence homme-femme :** « en Suisse, mais en Suisse seulement-ou presque-les femmes ont réalisé des performances en moyenne inférieures à celles des hommes dans tous les domaines. Une formation moins développée et une moindre valorisation professionnelle fournissent au moins une partie de l'explication. » (Notter, 2006, p.7)
- **Les immigrés :** « constituent le 26% de la population de l'enquête, réalisent en moyenne de moins bonnes performances que les gens nés en Suisse et cela reste vrai lorsque toutes les autres conditions sont égales, à l'exception de la langue. A propos de la langue justement, on relève que les immigrés dont la langue principale est celle de la région où ils résident font des résultats généralement inférieurs à ceux des gens nés sur place » (Notter, 2006, p.7)
- **La formation continue :** « les répondants ont été priés de détailler toutes les activités d'apprentissage auxquelles ils s'étaient adonnés au cours des douze derniers mois. Plus de la moitié d'entre eux ont déclaré avoir suivi, soit des cours, soit un programme de formation. On relève parmi ceux-ci une part prépondérante de gens au bénéfice d'une bonne formation initiale » (Notter, 2006, p.7)
- **L'évaluation de ses propres compétences :** « chacun juge, en majorité, ses capacités de lecture, d'écriture et de calcul tout à fait suffisantes pour accomplir son travail » (Notter, 2006, p.7)
- **Les professions exercées par les lecteurs les plus faibles sont:** « agriculteurs, les ouvriers de l'agriculture et de la pêche ». (Notter, 2006, p.54) Ces métiers demandent peu l'utilisation de l'écrit.

## Statistique selon l'enquête PISA, en 2009, en Suisse

Depuis 2000, et ce chaque trois ans, une enquête PISA (Programme International pour le Suivi des Acquis des élèves) est mise en place par l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economique). « PISA vise à tester la compréhension de l'écrit, la culture mathématique et scientifique des élèves de 15 ans. Il s'attache essentiellement à évaluer dans quelle mesure les élèves sont capables de construire, de développer et d'interpréter le sens de ce qu'ils lisent dans un vaste éventail de textes familiers à l'intérieur comme à l'extérieur du cadre scolaire. » (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.14)

Quelques résultats de cette étude à mettre en évidence sont les suivants :

- L'enquête PISA 2009 fait ressortir que la Corée et la Finlande sont les plus performants en matière de **compréhension de l'écrit**. Ils ont respectivement 539 et 536 points. **La moyenne de l'OCDE pour cette année-là est de 493 points. La Suisse se situe à 501 points, donc en-dessus de la moyenne.** (OCDE, 2010)
- La recherche dévoile aussi qu'en moyenne **37% des élèves n'apprécient pas lire**, «le pourcentage d'élèves qui déclarent lire quotidiennement pour le plaisir à diminué, passant de 69% de moyenne en 2000 à 64% en 2009. » (OCDE, 2010, p.24)
- L'enquête PISA s'intéresse aussi au milieu familial. « **En moyenne, dans les pays de l'OCDE, 17% des élèves vivent dans une famille monoparentale. Ces élèves accusent des scores inférieurs de 5 points aux scores des élèves qui vivent dans une autre structure familiale.** » (OCDE, 2010, p.11)
- Comme la première étude PISA s'est déroulée en 2000, l'étude PISA de 2009 a pu être comparée à la première étude. Pour la Suisse, il y a une légère diminution de performance. (OCDE, 2010, p.23)

Les statistiques ne vont pas être abordées plus en détails. Les éléments les plus pertinents y sont mentionnés. S'il fallait retenir un chiffre, celui de l'enquête ALL paraît le plus pertinent : « **16 % de la population de 16 à 65 ans, c'est-à-dire près de 800'000 personnes, autant de gens auxquels un texte, même rudimentaire, posera d'insurmontables problèmes de compréhension** ».

## 2.6 Causes de l'illettrisme

Dans cette partie, les causes de l'illettrisme vont être développées. Pour quelles raisons une personne ayant suivi une scolarité obligatoire n'a pas toutes les compétences en lecture, écriture ou calcul ? Cela paraît improbable, pourtant c'est le cas comme nous le démontrent les statistiques. En introduction, les diverses missions de l'école obligatoire vont être exposées étant donné que les personnes illettrées ont suivi un parcours scolaire. Puis, différentes causes seront abordées.

### Causes de l'illettrisme : mauvais niveau scolaire, échecs scolaires, interruptions de la scolarité, manque de pratique

La mission générale de l'école « intègre des tâches d'éducation et d'instruction permettant à tous les élèves d'apprendre, et d'apprendre à apprendre afin de devenir aptes à poursuivre leur formation tout au long de leur vie. » (conférence intercantonale de l'instruction publique, 2008, p.11)

L'école a diverses autres missions plus spécifiques. « En particulier elle fonde et assure le développement :

- 1) d'une culture de la langue d'enseignement, langue maternelle et langue d'intégration impliquant la maîtrise de la lecture et de l'écriture, ainsi que la capacité de comprendre et de s'exprimer par oral et par écrit; ouvrant à la richesse de la langue, à son esthétisme et à son patrimoine littéraire ;
- 2) de compétences et d'une culture linguistique intégrant des capacités de communication, particulièrement orale, en langue allemande, dans une seconde langue nationale ou en anglais, ainsi qu'une appréhension des dimensions culturelles de ces langues ;
- 3) d'une culture mathématique impliquant la maîtrise des concepts et des démarches mathématiques de base; développant l'utilisation du langage mathématique, la capacité de modéliser des situations et de résoudre des problèmes » (conférence intercantonale de l'instruction publique, 2008, p.12)

L'école a encore d'autres cultures à développer comme celle de l'art, du sport, etc.

Pour faire un lien avec l'illettrisme, normalement l'école a pour mission que ses élèves maîtrisent la lecture, l'écriture et le calcul en se référant aux points a) et c) précédents. L'école ne remplit pas sa mission.

L'apprentissage est progressif. En classes enfantines, les jeunes élèves apprennent à écrire leur prénom et à reconnaître des lettres. En deuxième primaire, les enfants doivent savoir lire un texte de tous les jours.

Torunczyk, dans son livre, explique comment les personnes illettrées perçoivent l'école. « Parfois l'école est décrite comme **un lieu de torture et d'humiliation publique**. Parfois, c'est un lieu d'instruction dont on n'a pas su profiter, et on en retire alors culpabilité et regret. » (Torunczyk, 2000, p.46)

En général, les personnes illettrées ont des mauvais souvenirs de l'école. Ils avaient des difficultés à apprendre et étaient la risée de tous les camarades de classe. Ils étaient humiliés et se sentaient honteux.

**"Joseph : « Y a rien qui est rentré, je retenais rien. On m'a mis un petit peu de côté, au fond, on me donnait un livre... Comme ils voyaient que je retenais rien ils s'occupaient plus des autres... Tout mon cas ça a été comme ça, jusqu'à 15 ans, j'étais viré de l'école... Peut-être j'avais un problème ? Peut-être la prof elle avait trop de minots ? On me calculait pas. » "** (cité par Torunczyk, 2000, p.48)

Joseph a été mis à l'écart dans son parcours scolaire, c'est une des raisons de ses lacunes.

Différentes causes sont à l'origine du **mauvais niveau scolaire** par exemple : débilité, dyslexie, troubles de la vue, mauvaise mémoire ou mécanisme d'assimilation non présent, cadre familial inexistant, etc. (Girod, 1998, p.75)

D'autres causes liées à l'école sont (Girod, 1992, p.3):

- **Échec scolaire** surtout lorsque l'enfant apprend à lire et à écrire, l'échec peut se transformer en blocage et en refus de lire ou d'écrire.
- **Interruption du parcours scolaire** : long séjour à l'hôpital, nombreux déménagements.

Il est aussi possible que l'enfant ait un « rythme d'apprentissage plus lent que l'école n'a pas pris en compte ». (Pythoud cité par ARTIAS, 2011, p.2)

Roger Girod explique quatre parcours différents depuis l'école jusqu'à l'âge de 50 ans : (Girod, 1998, p. 68-69)

- a) Personne qui a un niveau suffisant à l'école et qui garde ce niveau à l'âge de 50 ans.
- b) Personne qui a une insuffisance depuis l'école mais qui réussit à 50 ans à avoir un niveau suffisant parce qu'elle a comblé ses lacunes en prenant par exemple des cours.
- c) **Personne qui a un niveau juste suffisant, à l'école mais qui, à 50 ans, baisse son niveau qui devient insuffisant. La raison peut être liée au manque de pratique.** L'extrait suivant montre bien que la personne a oublié du fait du manque de pratique.

"Z.Z..., 32 ans, manœuvre. « ... je compte sur les doigts... un peu de tête... je n'utilise pas la machine à calculer... J'ai oublié pas mal de choses, parce que je n'ai jamais pratiqué... Les opérations, j'ai appris, mais je n'ai jamais pratiqué, j'ai complètement oublié. » " (cité par Girod, 1998, p.109)

- d) Personne qui a un niveau insuffisant tout le temps.

Les causes de l'illettrisme sont fréquemment liées à l'école mais pas seulement. Ci-après, le milieu familial peut être une des causes de l'illettrisme.

#### **Cause de l'illettrisme : milieux familiaux**

Le milieu familial peut être aussi une cause de l'illettrisme. D'ailleurs, dans le film TERACE, on en trouve des exemples. (Neuenschwander)

- **La personne illettrée venait d'une grande fratrie avec un père absent et une mère alcoolique, ainsi l'enfant a été livré à lui-même.**
- **Enceinte, la jeune maman a dû rapidement gagner sa vie pour faire vivre sa famille.**

Ces deux exemples montrent l'importance de l'entourage au niveau des premiers apprentissages.

Des distances peuvent mettre l'enfant en difficulté, comme : (Bouvet et al., 1995, p.42)

- **« la distance entre le langage de leur famille et celui de l'école »,**
- **« la familiarité de leur milieu familial avec la chose écrite : habitude de lecture, possession de livres de journaux, etc. »,**

- « **L'attitude générale des parents vis-à-vis de l'école leur propre histoire scolaire, la valorisation ou la critique de l'école, ...** ».

La troisième distance ressemble au premier exemple du film TERACE. Dans ces trois derniers cas, il est démontré que le milieu familial influence l'enfant et que cela peut être une cause possible de l'illettrisme.

Pour conclure cette partie sur les causes de l'illettrisme, l'extrait du CSRE semble pertinent. Il prend en compte la « difficulté à cerner les causes de l'illettrisme, car elles dépendent de relations multiples entre divers facteurs (familiaux, personnels, scolaires, etc.). De plus, un même facteur a des effets différents d'un individu à l'autre, en fonction de son histoire de vie et contexte personnel. » (Vanhooydonck et Grossenbacher, 2002, p.5)

## 2.7 Conséquences de l'illettrisme

Ne pas savoir lire, écrire ou calculer a des conséquences sur la personne à différents niveaux : personnel, professionnel, financier, sur la vie en société et sur la santé.

### Conséquence de l'illettrisme sur la situation personnelle

L'Association Lire et Ecrire relève la faible estime de soi. (Association Lire et Ecrire, 2013, H)  
La personne illettrée n'a plus confiance en elle, en ses capacités.

L'exemple suivant montre que la personne illettrée a moins de liberté, dépend des autres même pour des choses tout à fait personnelles.

**"« Halima : « Je veux pas que les gens soient au courant de ce que je reçois, je veux le garder pour moi. J'ai une lettre, je veux pas la montrer à mon mari ! C'est bien quand sait lire et écrire : c'est une liberté. » " (cité par Torunczyk, 2000, p.38)**

Au niveau individuel, la personne illettrée ressent des sentiments de honte, de culpabilité de part sa situation, comme le montre l'exemple suivant :

**« J'avais du mal à apprendre. Je n'aimais pas l'école, mais j'y allais quand même. Avec mes parents, il fallait y aller. Comme j'étais souvent malade, j'allais à l'hôpital... c'est pour ça que je n'ai pas pu apprendre... Je suis sortie de l'école vers 14 ans et je ne savais pas du tout lire et écrire. Un jour, je suis allée voir pour du travail... Ils m'avaient donné des dossiers à remplir et j'ai dit que je ne savais pas lire et écrire. Dans le bureau, ils se sont tous moqué de moi. Depuis je n'ai jamais pu le dire, parce que j'avais honte. » (cité par Girod, 1998, p.52-53)**

### Conséquence de l'illettrisme sur la situation professionnelle

Les personnes illettrées ont plus de chance de tomber au chômage car il y a plus de risques de licenciements. Les personnes refusent de grader car une formation continue n'est pas envisageable avec leurs compétences. (Association Lire et Ecrire, 2013, A, p.5)

« **L'insertion professionnelle est difficile. Lorsqu'elle réussit, on peut observer des difficultés de communication au sein des entreprises. Autre conséquence possible : risque accru d'accidents entraînant une augmentation des absences.** » (Association Lire et Ecrire, 2013, H) Les personnes illettrées n'arrivant pas à déchiffrer les feuilles de sécurité affichées près des machines peuvent plus facilement se blesser.

Vanhooydonck et Grossenbacher complètent les propos de l'Association en disant qu'il y a des « **possibilités restreintes d'agir et de choisir une profession, promotions professionnelles difficiles, risque accru de licenciement, incapacité à assimiler de nouveaux apprentissages, etc.** ». (Vanhooydonck et Grossenbacher, 2002, p.13)

### Conséquences de l'illettrisme sur la situation financière

Roger Nordman annonce qu'être illettré est « un obstacle pour défendre ses intérêts économiques au sens large, si l'on pense par exemple à la difficulté qu'il peut y avoir à obtenir le remboursement d'une facture de médecin auprès de son assurance-maladie. » (Nordmann, cité par ARTIAS, 2011, p. 2)

### Conséquences de l'illettrisme sur la vie en société

« **Ne pas savoir lire et écrire rend difficile le rôle de parents, empêche souvent la participation à la vie culturelle et associative, et ne permet pas l'exercice de la citoyenneté, comme par exemple la participation aux votations.** » (Association Lire et Ecrire, 2013, A)

### Conséquences sur la santé

Les personnes illettrées se présentent plus souvent à l'hôpital. La gestion quotidienne des médicaments ou autre est difficile car la personne rencontre des difficultés pour lire la notice, pour comprendre l'utilisation des médicaments, etc. L'interaction entre le médecin et la personne illettrée peut être aussi difficile car la personne a de la peine à comprendre ce qu'il dit. (Association Lire et Ecrire, 2013, p.5)

Toutes ses conséquences exemplifient la notion du handicap. Les personnes illettrées rencontrent de sérieux handicaps dans leur vie quotidienne. Ainsi, la personne illettrée va mettre en place des stratégies pour essayer de pallier à ses manques et aussi pour cacher ses difficultés comme par exemple :

- **Recourir à autrui** « en version positive, celle de la coopération et, en version négative, celle de la dépendance ». (Girod, 1998, p.102)
- Lorsque les personnes doivent écrire ou lire, elles prétextent « **avoir mal aux yeux, avoir oublié leurs lunettes, s'être foulées le poignet et ne pas pouvoir écrire.** » (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.10)

Le Comité suisse de Lutte contre l'illettrisme remarque que « les personnes en situation d'illettrisme disposent de nombreuses compétences ; le fait qu'elles arrivent à s'accommoder

d'un environnement fortement marqué par l'écrit est là pour le prouver ». (Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, 2005, p.4)

L'Association Lire et Ecrire donne, ci-dessous, des exemples concrets de compétences des personnes illetrées.

- « Sens des responsabilités,
- Capacité d'imitation et d'anticipation,
- Sens de l'observation et mémoire auditive,
- Persévérance,
- Créativité, imagination ou débrouillardise. » (Association Lire et Ecrire, 2012, p.6)

**Pour donner un exemple sur ces compétences, une personne illetrée va mettre en place des stratégies pour que l'assistante sociale ne remarque pas son handicap. La cliente va anticiper qu'elle a oublié ses lunettes de lecture et ainsi prétexter qu'elle n'arrive pas à lire. Elle utilise des compétences en créativité, imagination et une capacité d'anticipation.**

**Pour conclure cette partie sur les conséquences de l'illettrisme, il est important de mettre en évidence qu'il existe de nombreuses répercussions négatives sur tous les niveaux. Il faut aussi retenir que les personnes illetrées ne sont pas inintelligentes et qu'elles possèdent de nombreuses autres compétences.**

## 2.8 Liens entre illettrisme et pauvreté

L'illettrisme est-il lié à la pauvreté ou est-ce que les personnes illetrées se retrouvent-elles dans la pauvreté ? Ce paragraphe tente de répondre à ces questions.

Lors de la conférence de l'ARTIAS, il avait été dit que les personnes illetrées étaient presque deux fois plus nombreuses dans les services sociaux que dans la population Suisse en général, correspondant respectivement à 28% et à 16 %. (ARTIAS, 2011)

Deux enquêtes sur les liens entre l'illettrisme et la pauvreté ont été remarquées dans les ouvrages. La première, l'enquête de Roger Girod s'intéresse aux liens entre la condition sociale et l'illettrisme, la deuxième étude, celle de l'OCDE donne quelques résultats sur sa recherche en milieu scolaire en lien avec le sujet traité ici.

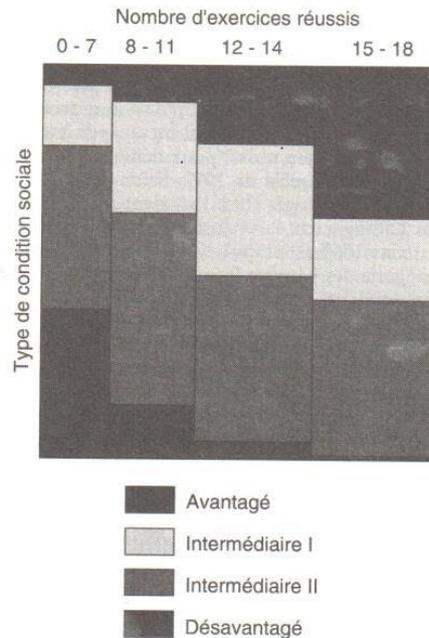
### Enquête de Roger Girod sur le lien entre la condition sociale et l'illettrisme

Le schéma ci-dessous illustre bien le lien entre le risque d'illettrisme et la condition sociale. Le type de condition sociale « est défini par trois critères (...): pouvoir d'achat apparent, niveau formel d'instruction, catégorie socioprofessionnelle. ». (Girod, 1998, p.57)

Sur le schéma, Roger Girod a mis en lien le nombre d'exercices réussis entre 0-7 (pouvant correspondre à de l'illettrisme), 8-11, 12-14, 15-18 et le type de condition sociale classés selon quatre types : (Girod, 1998, p.59)

- Avantagé : « pouvoir d'achat apparent très élevé ou moyen-supérieur ; diplôme de maturité (baccalauréat), diplôme équivalent ou supérieur ; cadre (à partir de chef de bureau, instituteur, travailleur social ou cas analogues), patrons de grandes affaires ».

- Intermédiaire 1 : « pouvoir d'achat apparent moyen-supérieur ou très élevé ».
- Intermédiaire 2 : « pouvoir d'achat apparent moyen inférieur ou faible ».
- Désavantagé : « pouvoir d'achat apparent inférieur ou faible ».



**Schéma 2 :** Liens entre la condition sociale et l'illettrisme (Girod, 1998, p.56)

Après lecture de ce tableau, il est à remarquer que le type « désavantagé » se regroupe davantage sur les résultats les plus médiocres, c'est-à-dire qu'il y a un risque d'illettrisme. Avec ce résultat, nous pouvons donc dire que l'illettrisme et la pauvreté sont liés. Mais Roger Girod ajoute que les personnes illettrées peuvent aussi se retrouver dans la classe moyenne et la classe aisée, mais plus faiblement. (Girod, 1998, p.50)

### **Etude de l'OCDE concernant le lien entre le milieu socio-économique et les résultats scolaires**

L'étude de l'OCDE affirme que « dans de nombreux pays, il existe une forte corrélation entre le milieu socio-économique des élèves et leurs résultats scolaires ». En effet, « le milieu familial influence sur la réussite scolaire, et l'école semble souvent en renforcer l'impact. Vivre dans un milieu socio-économique défavorisé n'entraîne pas nécessairement de mauvais résultats scolaires, mais le profil socio-économique des élèves et des établissements d'enseignement a de toute évidence un impact important sur la performance. » (OCDE, 2010, p.10)

Pour conclure, sur la base de ces deux enquêtes, il est possible d'affirmer que le milieu socio-économique et la condition sociale influent sur l'illettrisme car les personnes illettrées se retrouvent davantage dans la condition sociale désavantagée. Toutefois, avoir ce type de condition ne signifie pas automatiquement que la personne est illettrée. Il n'y a pas de relation de cause à effet.

## 2.9 Lutte contre l'illettrisme

"Rabah : « Dans la rue je suis perdue, j'ai les nerfs. Y a des lettres je connais, d'autres je connais pas ; c'est vraiment dur, ça me fait pleurer parfois. Je tape sur le mur : comment ça se fait je sais pas lire et écrire) » " (cité par Torunczyk, 2000, p.37)

Afin de tenter de supprimer les situations comme celle de Rabah, une lutte contre l'illettrisme a été entreprise ces dernières années par deux acteurs importants, le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme et l'Association Lire et Ecrire. Leurs actions seront décrites un peu plus loin. Tout d'abord, dans les ouvrages lus, il a beaucoup été question de savoir quelle population doit être visée par cette lutte.

Tous les auteurs partagent le même avis sur le fait que la sensibilisation à l'écriture et à la lecture, ainsi que la lutte contre l'illettrisme doivent commencer dès le plus jeune âge de l'enfant.

Geffroy et Grasset-Morel expliquent que si l'enfant n'a jamais touché un livre, dans le sens premier du terme, lorsque l'enfant arrivera à l'école, le livre sera un objet inconnu. L'enfant ne se sera pas familiarisé avec lui et aura plus de peine à l'approcher. (Geffroy et Grasset-Morel, 2003, p.20)

Le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme précise ce qu'il y a lieu de mettre en place pour chaque étape de la vie : (Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, 2005, p.9 et 10)

- **Enfants pas encore scolarisés** : Il faut «encourager le développement de la langue, initier l'enfant aux contes et aux histoires et le familiariser avec les livres ».
- **Enfants en âge scolaire** : A l'école il est important de « donner du sens à l'acquisition des techniques culturelles – l'utilisation des compétences dans la vie quotidienne étant source de succès – et créer des conditions d'apprentissage stimulantes». Il faut aussi mettre l'accent sur le plaisir de lire et sur l'importance de continuer à se perfectionner dans ses compétences de base.

Vanhooydonck et Grossenbacher valorisent l'intervention précoce et de plus, rajoutent que « si le cadre familial est trop peu stimulant, des institutions complémentaires et, en premier lieu, le système éducatif, doivent repérer les problèmes d'apprentissage du langage ou de socialisation à la lecture et promouvoir cette dernière » (Vanhooydonck et Grossenbacher, 2002, p.110)

Les résultats de l'OCDE démontrent l'importance de cette prévention sur les enfants. « L'implication des parents lors des premiers pas de leur enfant dans le monde de la lecture a un impact positif sur sa performance en compréhension de l'écrit. Les élèves dont les parents ont déclaré qu'ils lisaient des livres « chaque jour ou presque chaque jour » ou « une ou deux fois par semaine » avec leur enfant durant sa première année primaire ont obtenu aux épreuves du cycle PISA 2009 des scores supérieurs à ceux dont les parents ne lisaient « jamais ou presque jamais » ou qu' « une ou deux fois par mois » des livres avec leur enfant. » (OCDE, 2010, p.11)

- **Jeunes en formation :** Ces jeunes peuvent continuer à se perfectionner et combler leurs lacunes.

En Suisse, les jeunes apprentis doivent suivre des cours entre un et deux jours par semaine, des cours spécifiques à leur métier, mais aussi de français et de mathématiques.

- **Adultes :** Pour les personnes souffrant d'illettrisme, il faudrait mettre en place des cours spécifiques.

A part l'Association Lire et Ecrire, il n'existe que très peu de formations continues pour acquérir les compétences de base. C'est plutôt spécifique au métier. Les employeurs vont payer un perfectionnement lié à un aspect du métier et non sur les compétences de base, qui normalement sont déjà du domaine de l'acquis. De plus, le financement pour ces cours n'est pas assuré en Suisse, il n'existe pas de bases légales. (Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, 2005, p.23 et 24)

- **Personnes du troisième âge :** Elles devraient continuer à entretenir les compétences de base.

**Comme déjà énoncé, les deux acteurs dans la lutte contre l'illettrisme sont le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, décrit ici brièvement, et l'Association Lire et Ecrire. Ce travail de Bachelor étant axé principalement sur le Valais, uniquement les actions de l'Association valaisanne Lire et Ecrire seront décrites.**

Le **Comité suisse de lutte contre l'illettrisme** a été créé en 1990 par la Commission suisse pour l'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture). En 2005, il était composé de « représentants de la Commission suisse pour l'UNESCO, de l'OFFT (Office fédéral pour la formation professionnelle et la technologie), de la DDC (Direction du développement et de la coopération), du CSRE (Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation), des Associations "Lire et Ecrire", "Lesen und schreiben für Erwachsene" et "Leggere e scrivere", de la Fondation ECAP, d'ATD-Quart Monde et de l'OSEO ». (Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, 2005, p.39)

Au début des années 90, la lutte du Comité s'est concentrée à promouvoir l'information sur la réalité de l'illettrisme. Ensuite, en 1998, le Comité a soutenu une pétition nationale « Lire et Ecrire : un droit ! » qui demandait « aux autorités fédérales que des mesures urgentes soient prises pour garantir l'accès à la formation de base pour les adultes ». (Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, 2005, p.40)

En 2005, a paru un rapport écrit par le Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, intitulé « Accès à la lecture et à l'écriture pour tous ! Vers un concept global de lutte contre l'illettrisme en Suisse ».

Le Comité a diverses missions comme : l' « encouragement de la formation de base des adultes, coordination des projets liés au domaine de l'illettrisme, notamment à partir des propositions des membres actifs sur le terrain, et sensibilisation de l'opinion publique et des autorités par rapport au phénomène de l'illettrisme ». (Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, 2005, p.39)

**L'Association Lire et Ecrire**, basée à Sion, lutte contre l'illettrisme. Pour cela, elle a mis en place diverses activités comme des témoignages, une sensibilisation à la problématique de l'illettrisme auprès des étudiants de la HEP et elle participe à des fêtes culturelles, etc. A ce jour, elle a entrepris et continue d'entreprendre une sensibilisation aux personnes relais, une des actions les plus importantes dans la lutte contre l'illettrisme.

### 1. Sensibilisation des personnes relais

L'Association Lire et Ecrire a sensibilisé les personnes relais en Valais, c'est-à-dire des professionnels pouvant rencontrer sur le terrain des personnes illettrées. Depuis la fin de l'année 2012 et durant toute l'année 2013, l'association a rencontré les assistantes sociales des CMS valaisans (29.11.2012) et les professionnels d'Intégration pour Tous, des Offices régionaux de placement, de l'assurance invalidité, du Centre Régional Travail et Orientation et des Centres de l'information et de l'orientation.

En parallèle, l'Association a créé une brochure pour ces personnes relais, « Illettrisme : petit guide pratique. Reconnaître, orienter, motiver ». Le terme d'illettrisme ainsi que ses causes, ses conséquences, les outils pour reconnaître une situation d'illettrisme, les manières pour aborder le sujet avec la personne y sont traités. (Association Lire et Ecrire, 2012)

L'Association s'est focalisée sur les personnes relais car « **près de 50% des apprenantes et des apprenants de Lire et Ecrire ouvrent la porte de l'Association grâce à l'intervention d'une tierce personne. Contrairement** aux personnes relais, les adultes en difficulté ignorent souvent comment accéder à l'information, vers des cours adaptés à leurs besoins. » (Association Lire et Ecrire, 2013, B)

**De plus, les personnes relais comme les assistantes sociales devraient être, par leur métier, plus sensibles aux situations de ces personnes. Ces professionnelles peuvent mettre en place un cadre sécurisant afin que la personne s'exprime sur ses difficultés.**

### 2. Film TERACE, témoignage dans Couleurs locales

Le film TERACE aide la population en général à comprendre ce qu'est l'illettrisme et met en lumière ce que vivent les personnes au quotidien. Cristina Cavaleri, responsable du projet sensibilisation au niveau romand, témoigne dans Couleurs locales.

### 3. Cours inscrits dans le programme de la HEP

L'Association donne un cours de sensibilisation aux élèves de deuxième année en sociologie de l'éducation de la HEP, Haute Ecole Pédagogique à St-Maurice. Ainsi, ces futurs enseignants reçoivent une information à la problématique de l'illettrisme.

### 4. Participation à la fête du Livre à St-Pierre-de-Clages

Une présence à la fête du Livre permet de sensibiliser tout un chacun à l'illettrisme.

Toutes les actions n'ont pas été répertoriées. En Valais, la plus importante est actuellement la sensibilisation des personnes relais.

## 2.10 Association Lire et Ecrire

### 2.10.1 Présentation de la Fédération et des Associations Lire et Ecrire en Suisse

La Fédération suisse Lire et Ecrire, organisation faitière de l'illettrisme est une association à but non lucratif qui englobe toutes les Associations Lire et Ecrire de Suisse qui ensemble s'engagent contre la lutte du phénomène de l'illettrisme et pour la formation de base des adultes. (Fédération Suisse Lire et Ecrire)

Pour appeler l'Association romande Lire et Ecrire, il faut composer le numéro suivant :



**Figure 2 :** Carte de l'Association Lire et Ecrire  
(Association Lire et Ecrire, 2013, C)

L'Association romande Lire et Ecrire fait partie de la Fédération. C'est une organisation à but non lucratif, reconnue d'utilité publique. Elle a été fondée en 1988, est présente dans tous les cantons romands et a été certifiée Eduqua en décembre 2003. Elle regroupe neuf sections dont la section valaisanne, qui a vu le jour en 1991.

Les actions de l'Association romande Lire et Ecrire sont structurées autour de six axes stratégiques :

- « Faire reconnaître l'illettrisme par les milieux politiques
- Organiser des formations
- Mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation
- Agir au niveau de la prévention
- Participer à des recherches sur l'illettrisme
- Travailler en partenariat et en réseau ». (Association Lire et Ecrire, 2013, D)

La base de l'Association valaisanne se trouve à Sion. Actuellement, les cours sont dispensés uniquement à un public francophone, comme nous allons le découvrir.

## 2.10.2 Cours proposés par l'Association valaisanne Lire et Ecrire

Avant de passer à la partie pratique, il est important de préciser qu'il « ne s'agit pas de retourner à l'école! Les cours Lire et Ecrire ont lieu dans un endroit agréable, en petits groupes, avec une attention personnalisée, ciblée sur vos besoins et vos envies. Ces cours vous permettront de progresser dans l'apprentissage ou le perfectionnement de la lecture et de l'écriture. » (Association Lire et Ecrire, 2013, E)

Les cours de l'Association valaisanne Lire et Ecrire sont ciblés pour des adultes qui « parlent français mais éprouvent des difficultés à lire et/ou à écrire ». (Association Lire et Ecrire, 2013, E) Ils se déroulent à Sierre, Sion, Martigny et Monthey. Pour cinquante francs suisse par mois, les personnes bénéficient de deux heures de cours à raison d'une fois par semaine. En ce qui concerne le prix, il y a toujours une possibilité d'arrangement.

Toute personne intéressée ou qui aimerait seulement obtenir des renseignements peut appeler au **027/321 22 77 de préférence le jeudi, jour de permanence.**

Lors du premier jour de cours au sein de l'Association Lire et Ecrire, les personnes sont souvent anxieuses mais se sentent rapidement rassurées car ces cours ne ressemblent pas à l'école. En effet, les formatrices s'efforcent d'apporter un soutien efficace et individualisé à chaque personne en difficulté, en tenant compte de son parcours de vie, de sa personnalité et de ses objectifs. Elles insistent sur les compétences des personnes et non sur leurs difficultés dans le but de trouver des solutions et de leur donner, ou redonner le goût d'apprendre.

Les personnes illettrées « considèrent souvent toute offre de formation ou de réinsertion professionnelle comme une épreuve à « haut risque ». Face à un parcours scolaire souvent chaotique et marqué par l'échec, ils ne veulent pas revivre les humiliations subies lorsqu'ils étaient enfants sur les bancs de l'école. » (Pythoud cité par ARTIAS, 2011, p.5) Deux personnes ayant suivis les cours témoignent de leur gratitude :

**« Si l'opportunité de pouvoir apprendre à lire et à écrire se présente, il faut absolument vite la saisir. C'est seulement quand on commence à savoir qu'on réalise ce que cela peut nous apporter comme satisfaction. Franca »** (Association Lire et Ecrire, 2011, p.3)

**« Je tiens à vous exprimer toute ma reconnaissance pour tout ce que vous faites pour nous les apprenants. Vous nous avez donné le goût pour la lecture et pour l'écriture ; maintenant c'est dans le sang. C'est tellement important de savoir écrire une lettre correctement. Nous ne trouverons jamais ça ailleurs, car les formateurs nous consacrent énormément de leur temps. Parfois, ils restent même après l'heure pour nous expliquer ce que nous n'avons pas encore compris. Nous nous sentons très à l'aise avec eux, jusqu'à prendre confiance en nous. .... Hafiza »** (Association Lire et Ecrire, 2011, p.4)

### 2.10.3 Bénéficiaires de l'Association valaisanne Lire et Ecrire

Quelques chiffres illustrent l'Association valaisanne Lire et Ecrire, le premier concerne les bénéficiaires, « en 2012, 157 personnes ont suivi un cours Lire et Ecrire dans 5 localités : Sierre, Sion, Riddes, Martigny et Monthey » et le deuxième, les professionnels et bénévoles, « 27 membres actifs salariés et bénévoles, dont 14 formatrices, font vivre la section ». (Association Lire et Ecrire, 2013, F)

De janvier 2013 à octobre 2013, seulement cinq bénéficiaires d'aide sociale ont été envoyés par des CMS.

En 2010 a eu lieu une enquête sur les participants de l'Association Lire et Ecrire. 112 apprenants valaisans (88 femmes et 24 hommes) y ont participé ainsi que d'autres apprenants provenant des autres cantons. Quelques résultats principaux, en lien avec la thématique de recherche, seront développés ci-dessous :

En Valais, environ 18% des apprenants ont la nationalité suisse.

Sur le graphique suivant, nous pouvons remarquer que plus de la moitié ont vécu plus de dix ans en Suisse.

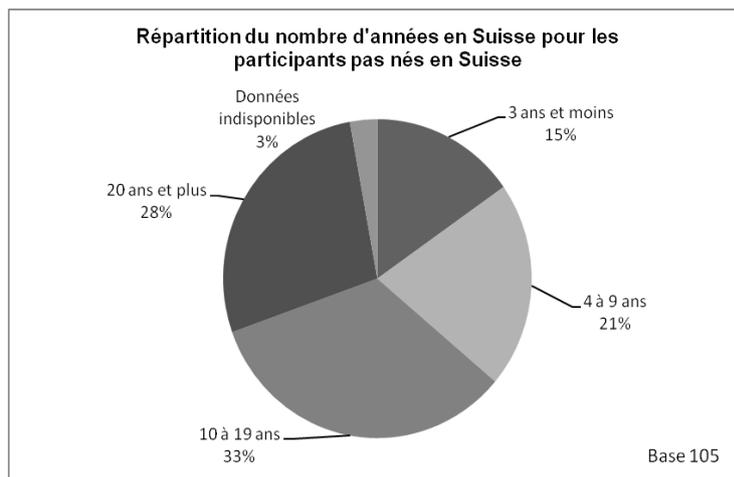
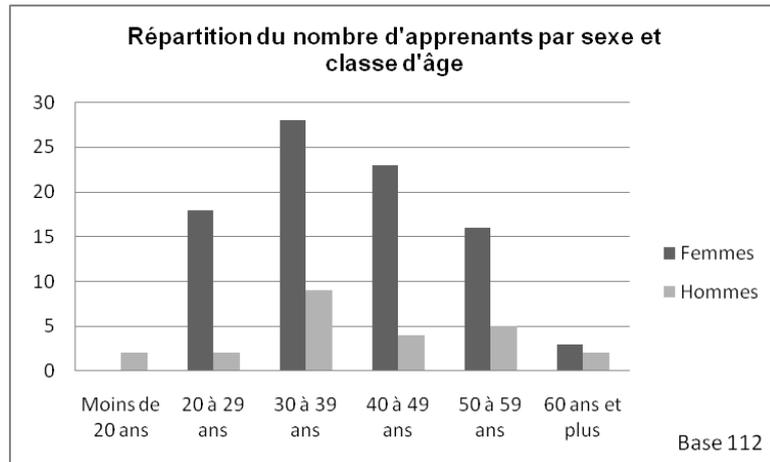


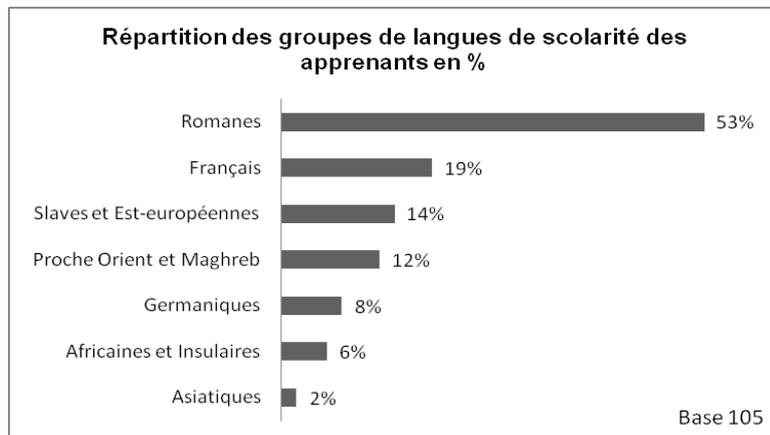
Schéma 3 : Répartition du nombre d'années en Suisse

Le graphique suivant nous éclaire sur le sexe et l'âge des participants. Ce sont majoritairement des femmes se situant entre vingt et cinquante-neuf ans.



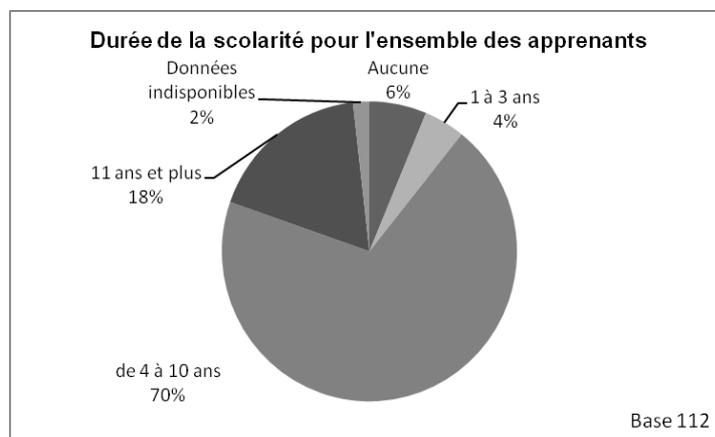
**Schéma 4 :** Répartition du nombre d'apprenants par sexe et classe d'âge

Voici le tableau des langues des apprenants, le français se situe à 19%, deuxième après les romanes.



**Schéma 5 :** Répartition des groupes de langues de scolarité des apprenants

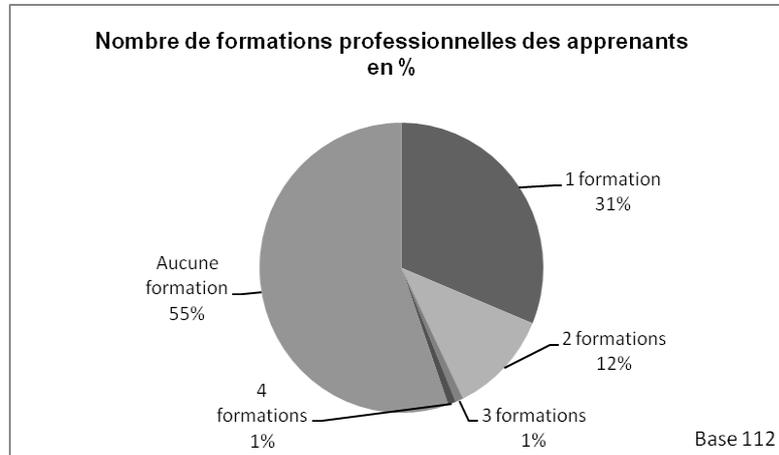
Par rapport à la scolarité, 74% des apprenants se situent entre une année d'école et dix ans.



**Schéma 6 :** Durée de la scolarité pour l'ensemble des apprenants

La langue française est parlée quasiment par tout le monde, à hauteur de 91%.

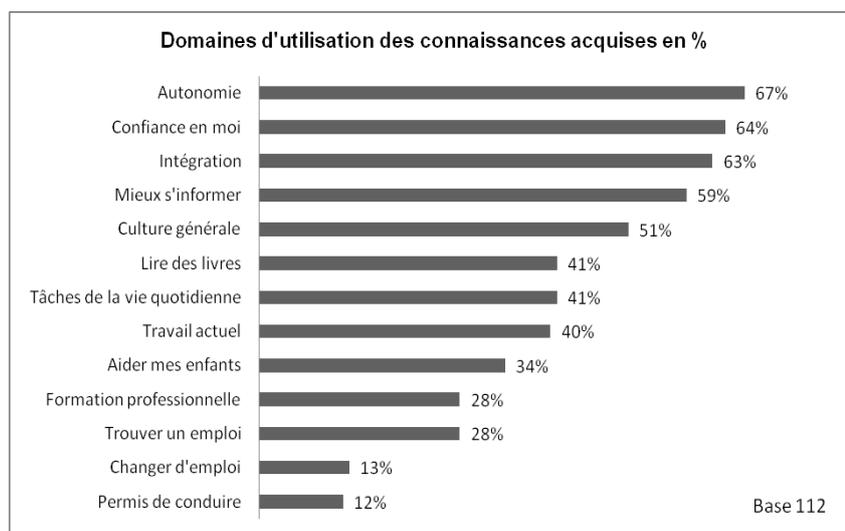
Au niveau de la formation professionnelle, plus de la moitié des apprenants ne possèdent aucune formation ce qui démontre la précarité de ces personnes et aussi la difficulté à accéder à une formation.



**Schéma 7 :** Nombre de formations professionnelles des apprenants

51% des apprenants pensent que leur niveau de lecture et d'écriture est suffisant pour leur activité lucrative.

Les cours de Lire et Ecrire ont permis aux personnes de favoriser :



**Schéma 8 :** Domaines d'utilisation des connaissances acquises

L'Association Lire et Ecrire est l'Association par excellence qui s'occupe des cours pour les personnes illettrées mais il existe aussi le CAB qui peut compléter ce que propose l'Association.

## 2.11 Cours d'acquisitions de base

Le CAB (Cours d'Acquisitions de Base) est une des mesures proposée par l'OSEO (Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière). Elle existe depuis 1996 et s'inscrit dans l'assurance chômage. Pour pouvoir participer à ce cours, quelques critères doivent être respectés. Tout d'abord, la personne doit être non francophone, peu qualifiée professionnellement dans notre pays et être inscrite au chômage. Ces personnes peuvent donc être soit analphabètes, soit illettrées dans leur langue. (Fournier, 2012)

A Sion, ces cours sont donnés par Mme Schupbach Constantin et son équipe. Ils ont lieu sur une période de quatre mois, de janvier à mai ou d'août à décembre. La semaine est organisée comme suit : (Fournier, 2012)

- La personne est en stage deux jours par semaine.
- Le cours de français a lieu un jour et demi par semaine. Il se veut fonctionnel et proche de la vie courante.
- Durant une demi-journée par semaine, la personne suit un cours d'information, c'est-à-dire que les documents liés au chômage sont expliqués ou que les apprenants s'entraînent aux entretiens.
- Un cours de calcul est donné une demi-journée par semaine.
- Et enfin, la dernière demi-journée est libre et consacrée aux recherches d'emploi.

Le but de cette mesure est donc de perfectionner tout ce qui a été cité précédemment : le français, les mathématiques et la recherche d'emploi.

## 3. TABOU ET ILLETTRISME

La notion de tabou a souvent été citée dans les ouvrages traitant l'illettrisme. C'est pourquoi, dans cette partie, il sera traité de celle-ci. Le niveau historique sera abordé ainsi que ses définitions, les tabous dans notre société, l'usage actuel et le tabou dans l'illettrisme.

### 3.1 Historique de la notion

Banon s'est intéressé à la notion de tabou au niveau historique. Il dit que le terme tabou vient de « tabu ou tapu en Polynésie, désigne d'abord un système étonnamment sophistiqué d'interdits ». « Ta signifie « marquer » et pu serait un adverbe marquant l'intensité. A l'origine simple rituel religieux, le système du tabou s'est étendu au fonctionnement global de la société polynésienne, l'organisant geste par geste, obligation par obligation. Toutes les actions de la vie publique ou de la vie privée, toutes les pensées, tous les mots et tous les actes étaient soumis au jugement divin, d'où cette importance des tabous. » (Banon, 2007, p.9)

A l'origine, c'était « une interdiction anonyme qui a pour objectif de sauver l'homme des périls qu'il ignore. Ensuite, le tabou est imposé par des rois et des prêtres, puis repris par des religions de tous les continents. » (Banon, 2007, p.6)

La violation d'un tabou amène à devenir « tabou à son tour ; son exemple est dangereux pour le clan. Il pourrait inciter d'autres à suivre son exemple et à rompre l'organisation sociale du groupe. » (Banon, 2007, p.8)

Les codes civil et pénal régissent la société actuelle mais pourtant Banon affirme que « ce sont bien les tabous qui ont édifié les fondations de notre société. ». (Banon, 2007, p.7) Il ajoute que « les tabous ont toujours existé à travers les âges ; chaque époque a connu les siens. » (Samson, 2009, p.15) De plus, ils se modifient au fil du temps et évoluent. (Samson, 2009, p.13)

Un exemple de tabou lié aux totems et à l'histoire des tabous songé est le suivant: « Les interdits alimentaires qui accompagnent nos religions anciennes ou contemporaines sont issus de tabous liés au respect du totem. Par exemple, les Européens ne mangent ni chien ni chat. » (Banon, 2007, p.22)

La notion de tabou est donc intimement liée à l'histoire mais qu'est-ce qu'un tabou concrètement? La prochaine partie tentera d'y donner réponse.

## 3.2 Définitions du tabou

Trois auteurs donnent leur propre définition du terme tabou. La première de Ferro est générale et peu précise : « **ce sur quoi on fait silence, par crainte, par pudeur** ». (Ferro, 2002, p.11) Ensuite, les définitions de Samson et Banon ont des ressemblances :

- Tous deux parlent d'un **interdit soit « d'ordre moral ou religieux »** (Samson, 2009, p.13) **pour Samson, soit un « interdit non motivé, ni expliqué ni explicable, ni négociable, ni discutabile »** (Samson, 2009, p.13) **pour Banon**. Banon complète ses propos en disant qu'«il s'agit d'une « interdiction non écrite. Perpétuel ou momentané » (Banon, 2007, p.8)
- **Transcrire cet interdit promet de graves sanctions. Samson parle d' « une sanction lourde des hommes ou des dieux »** (Samson, 2009, p.13) et Banon pense que « **la transgression mène inévitablement à la maladie ou à la mort** ». (Samson, 2009, p.13)

Banon cite des exemples de tabou : « Tu ne tueras pas ; tu ne commettras pas d'inceste ; tu ne consommeras pas de tel fruit ou animal ».

Ferro et Banon **différencient les termes tabou et interdit**. Le terme interdit « s'applique plus précisément à ce qui n'est pas autorisé » (Ferro, 2002, p. 11). D'ailleurs, il « émane d'une organisation sociale ; c'est une décision humaine qui peut être discutée. » (Banon, 2007, p.6)

## 3.3 Tabou dans notre société

Samson affirme que dans une société, « il est des interdits qui doivent demeurer ; néanmoins, les tabous les entourant doivent quant à eux disparaître. Tout agissement allant à l'encontre de la dignité humaine doit être interdit, notamment lorsqu'il s'agit des enfants. La pédophilie, tout comme l'inceste, doivent demeurer un interdit absolu dans le monde. *De*

*facto*, il faut faire tomber ce tabou, informer les enfants dans des campagnes adaptées à leur âge. » (Samson, 2009, p.95)

Le but de garder des interdits est «de protéger les plus faibles et l'avenir de nos sociétés. » (Samson, 2009, p. 99)

Banon cite différents exemples de tabou :

- Lié à des actions : « manger la viande d'un animal en particulier, toujours ou à une date particulière ; prononcer un mot ou un nom interdit, généralement celui d'une divinité » (Banon, 2007, p.9)
- Lié à des lieux : « le Saint des Saints du temple de Jérusalem où seul le grand prêtre pouvait y pénétrer, une fois par an, et y prononcer le nom secret de Dieu » (Banon, 2007, p.9)
- Lié à des personnes : « roi, saint, prêtre, belle-mère ou femme venant d'accoucher » (Banon, 2007, p.9)

Dans notre société actuelle, nous ne sommes pas autorisés à tuer, ni à voler. Le sexe, l'argent, l'alcool sont des exemples de tabou d'aujourd'hui. On ne peut parler de ces sujets.

### 3.4 Usage actuel du terme tabou

En préambule, au jour d'aujourd'hui, « la frontière entre ce qu'on peut dire et où on le peut et ce qu'on a intérêt à taire n'est pas aisé à fixer, même dans sa propre culture. En fait, on est vite venu à « en dire trop » lorsque le sujet est délicat, notamment en touchant à quelque chose qui risque de froisser l'interlocuteur ou qui ne serait pas considéré comme convenable. » (Etudes culturelles internationales, 1999)

**Le terme tabou a changé de sens, par le passé c'était comme un sacrilège, si on le trahissait, on était voué à la mort, à la maladie. Aujourd'hui, c'est plus une « interdiction générale », le contenu devient « celui que l'on doit éviter pour n'importe quelle raison, inconvenant »** (Carnoy, 1927, cité par Persee, 1965, p.933)

Trois critères du tabou sont énoncés :

- L'interdit et le tabou n'ont pas la même signification. « La différence entre un interdit et un comportement tabouisé réside dans le fait qu'on peut parler ouvertement de l'interdiction en tentant d'en expliquer la raison, alors qu'un comportement tabouisé échappe à toute discussion du fait qu'il va de soi. » ex : « ça ne se fait pas ! » « Ce n'est pas bien ! » (Etudes culturelles internationales, 1999)
- Conséquences d'une violation de tabou : « Une violation du tabou n'est pas suivie d'une sanction normée, mais produit automatiquement des sentiments de culpabilité, d'exécration et de honte de soi-même » (Etudes culturelles internationales, 1999)

Par exemple, il est interdit de voler. Si on le fait quand même, la sanction sera une amende pécuniaire ou des travaux forcés.

- Les tabous sont liés à un endroit « Primo, les tabous sont propres à une culture et non-codifiés, échappant de ce fait à la conscience de l'étranger. Secundo, une violation de tabou lui échappera aussi, ce qui fait qu'il ne peut en éprouver des

remords ou de la honte. Tertio, la seule sanction possible pourra être une coupure de communication. (Balle 1990.183) » (Etudes culturelles internationales, 1999)

La notion de tabou a donc considérablement changé de sens entre le sens historique et l'utilisation de tous les jours. Qu'en est-il au niveau de l'illettrisme ?

### 3.5 Tabou dans l'illettrisme

Le tabou dans l'illettrisme a plus une connotation d'être inconvenant, quelque chose dont on ne doit pas parler. La violation du tabou crée des sentiments de culpabilité, de dévalorisation et de peur de perdre ce qu'ils ont et de honte comme l'exemple de Zohra le montre.

**"Zohra : « Des fois je travaille pour les gens, je connais pas ni lire ni écrire, tu veux laisser un mot... j'ai des problèmes, ça, c'est un gros problème ! Y a tout dans la vie, si tu sais lire et écrire, tu sais circuler, tu lis une rue, tu sais plein de choses, une plaque de médecin... J'ai des enfants, tu veux conduire l'enfant à un spécialiste, il faut tu demandes aux gens : c'est la honte quand même ! Moi j'ai honte, faut quand même savoir. » "**  
(cité par Torunczyk, 2000, p. 37)

Pour les personnes extérieures, le mot illettré est devenu «synonyme d'inculte, voire d'ignare. » (Besse, 2003, p.9) Torunczyk a le même avis que Besse, « Analphabète et illettré sont des injures équivalentes à crétin et incapable. » (Torunczyk, 2000, p.48)

Dans le reportage TERACE, une personne illettrée dit que ne «pas savoir écrire correctement a toujours été mis en parallèle avec l'intelligence » ce qui peut expliquer les sentiments de ces personnes et le fait de cacher leur handicap. (Neuenschwander, 2013) Les médias, vers les années 1997, définissaient l'illettrisme d'une manière forte : « une « maladie », dont on ne découvre pas aisément les symptômes, souvent dissimulés, et dont on ignore les causes ». (Barré-de Miniac et Lete, 1997, p.31) C'est normal de savoir lire, écrire et calculer donc c'est anormal de ne pas savoir le faire. (Comité suisse de lutte contre l'illettrisme, 2005, p.12)

Torunczyk explique pour quelles raisons, la personne éprouve un sentiment de culpabilité : **« celui qui a fréquenté pendant de longues années l'école obligatoire et qui en est sorti sans savoir lire ni écrire éprouve un écrasant sentiment d'échec et de culpabilité : il n'a pas su, ou pas voulu apprendre. Déficience intellectuelle ou mauvaise volonté, ou les deux »** (Torunczyk, 2000, p. 30). L'auteur fait une différence avec les personnes analphabètes, qui n'ont pas suivi un parcours scolaire et les personnes illettrées : « On sent souvent chez eux une très grande souffrance – même si elle est parfois camouflée et si elle ne s'exprime pas toujours avec des mots. Une souffrance d'une toute autre nature que celle des femmes qui ont été « privées d'école » : **le sentiment d'un « désastre » qui fait honte, qui n'a pas d'excuse, qui renvoie à une impression écrasante d'impuissance et d'échec.** » (Torunczyk, 2000, p.121)

Pour l'Association Lire et Ecrire, les personnes illettrées **« souffrent, même si elles ne l'expriment pas, car il ne va pas de soi de ne pas « savoir » dans un pays où il est communément admis que tout le monde sait lire et écrire. »** (Association Lire et Ecrire, 2012, p.6)

Le film « Le Liseur » réalisé par Stephen Daldry démontre le tabou que l'illettrisme peut engendrer. Michaël Berg, jeune homme, s'éprend de Hanna Schmitz alors âgée de 35 ans. Cette dernière, durant leurs moments passés ensemble, demande à Michaël de lui faire la lecture, qu'elle prend plaisir à écouter. Michaël ne se doute de rien. Le couple se sépare. Quelques années plus tard, Michaël entreprend des études de droit. Il retrouve Hanna, par hasard, dans une salle de tribunal. Durant la guerre mondiale, elle était gardienne dans le camp d'Auschwitz. Elle est condamnée par le tribunal à être emprisonnée à vie. Pourtant, Michaël comprend par la suite qu'elle aurait pu alléger sa peine car en fait, Hanna est analphabète. Elle n'a rien dit du fait de la honte qu'elle ressent par rapport à son handicap. Elle a peur du regard des autres. Pour la petite histoire, Michaël envoie des cassettes sur lesquelles il s'est enregistré et où il lit des livres, à Hanna, en prison. Cette dernière, grâce à ces enregistrements, apprend à lire toute seule. (Daldry, 2008)

## 4. SERVICES SOCIAUX DES CMS

Les services sociaux dont il est question ici sont les services sociaux des Centres médico-sociaux (CMS) du Valais.

Au niveau historique, « les Centres médico-sociaux se développent en Valais à partir de 1970. M. Arthur Bender, chef du département en 1976, développe 21 CMS (centres médico-sociaux) dans le canton. Le Groupement valaisan des Centres médico-sociaux, né en 1979, à Sion a pour objectifs principaux : la prévention, l'éducation à la santé, le développement de l'entraide, le maintien à domicile, l'offre d'aide sociale et médico-sociale à toutes personnes. » (Perraudin, 2012, p.3) « Les buts et missions du CMS sont d'« offrir des prestations d'aide et de soins à domicile et d'aide sociale dans le respect des usagers et être un lieu privilégié de détection des besoins sociaux et de santé de la population ». (Classeur sur les documents internes au service social) » (Perraudin, 2012, p.3) En Valais, les CMS sont implantés dans différentes régions par exemple Vouvry, Monthey, St-Maurice, Martigny, Entremont, Saxon, Vétroz, Sion et Sierre. Les CMS proposent trois types de services : services des soins, des aides familiales et un service social.

Le service social répond aux différentes demandes ci-dessous :

- « Les demandes peuvent être de type « soutien-conseil ». Par exemple, des personnes nous interpellent pour des questions liées à l'endettement, au logement, à des problèmes de santé ou éducatifs, à la réinsertion professionnelle, à une demande de fonds pour des factures impayées, etc.
- Un deuxième type de demande concerne l'aide financière pour les personnes qui n'atteignent pas le minimum vital (aide sociale complète ou complément d'un revenu).
- Les subsides LAMal (Loi sur l'assurance maladie) constituent la dernière catégorie de demande des personnes. Les services sociaux peuvent demander une subvention à 100% pour leurs clients à la caisse de compensation. » (Perraudin, 2012, p.5)

## 4.1 Organisation interne et rôle de l'assistante sociale

Chaque service social possède sa propre organisation interne, selon le nombre de clientèle, les types de professionnels et les valeurs du service. Il est possible d'y rencontrer :

- Des responsables de service : ils bénéficient de formations diverses et répondent à toutes les questions et interrogations des professionnels ci-dessous et s'occupent de la gestion du personnel et autres.
- Des secrétaires : leurs principales missions sont de répondre au téléphone, s'occuper des personnes qui viennent au guichet, traiter le courrier, etc..
- Des assistants administratifs ou des secrétaires sociaux : leur appellation diverge d'un service à l'autre. Ce sont des employés de commerce spécialisés dans le domaine de l'aide sociale. Ils s'occupent de gérer des dossiers au niveau administratif en collaboration avec l'assistante sociale, par exemple ils préparent des demandes de bourse mais ne rencontrent que très rarement les clients.
- Des assistants administratifs spécialisés en comptabilité ou des comptables : ils s'occupent de faire les paiements, c'est-à-dire les versements d'aide sociale.
- Des assistantes sociales.

L'assistante sociale exerce différentes fonctions ou rôles : (Association pour le Centre médico-social subrégional de Martigny, 2013)

- « Son rôle est d'aider à trouver des solutions aux problèmes d'ordre :
  - Personnel ou familial
  - Temporaire ou permanent
  - D'intégration sociale (étrangers, travail, logement, assurances sociales, gestion)
  - L'assistance financière n'intervient qu'en dernier ressort. »

La professionnelle prend en charge les difficultés personnelles qui peuvent se traduire par de l'illettrisme. Elle vise l'autonomie de ses clients ainsi si l'illettrisme est un frein, elle peut travailler avec son client là-dessus. Si elle identifie une personne illettrée et que le sujet est abordé avec la personne en question, le rôle de l'assistante sociale est d'orienter la personne illettrée auprès des services compétents, si la personne est preneuse bien entendu.

## 4.1 Aide sociale

Diverses lois régissent l'aide sociale : au niveau fédéral, l'article 12 de la Constitution, la LAS (Loi sur l'Assistance Sociale) et les recommandations de la CSIAS (Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale) ; au niveau cantonal, la LIAS (Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale).

L'aide sociale « garantit l'existence aux personnes dans le besoin, favorise leur indépendance économique et personnelle et assure leur intégration sociale et professionnelle ». (CSIAS, 2012, A.1-1)

Le budget d'aide sociale ou quittance correspond à des normes. Il est réévalué mensuellement par l'assistante sociale en fonction des revenus, des changements familiaux et autres. Les composants principaux de la quittance sont les suivants :

- **Le forfait d'entretien**

Il est calculé selon le nombre de personnes de l'unité d'assistance, c'est-à-dire celles au bénéfice de l'aide sociale. En 2013, une personne seule reçoit 986.-CHF. Le forfait d'entretien comprend la nourriture, les vêtements, les loisirs, les chaussures, le nécessaire personnel, les frais de téléphone, etc. Le montant du forfait pour entretien peut être modifié par exemple lorsqu'une personne vit en établissement pénitencier.

- **Le supplément d'intégration**

Toutes les personnes âgées de plus de seize ans bénéficient de 100.- CHF alloués en plus chaque mois, correspondant à une récompense de l'effort au niveau de l'insertion. D'autres suppléments peuvent compléter le budget selon la situation familiale ou d'autres critères.

- **Le loyer**

Chaque commune établit ses propres barèmes concernant le loyer. Il est déterminé selon les tarifs en vigueur, le nombre de personnes habitant dans le logement et les relations entre elles (couple, personne seule avec enfant, etc.).

- **Les frais médicaux**

Lorsqu'une personne bénéficie de l'aide sociale, un subside à 100% lui est alloué. Les primes concernant l'assurance maladie obligatoire ne sont plus à payer. Les participations et la franchise sont prises en charge par l'aide sociale, montant ajouté en plus du forfait d'entretien et du supplément d'intégration.

- **Les prestations circonstancielles**

Les prestations circonstancielles se rajoutent au budget et peuvent être de divers ordres comme les frais de garde d'un enfant, une aide pour le déménagement, etc.

Les revenus provenant d'une activité salariale sont pris en compte sous déduction d'une franchise.

Dès 2013, la LIAS met l'accent sur l'insertion sociale et professionnelle. A chaque début de dossier, le formulaire initial d'évaluation est à compléter par l'assistante sociale. Ce document détermine si la personne a ou non une capacité de travail et si cette capacité doit être évaluée et par quel biais.

De plus, dans chaque unité d'assistance (famille-personne seule, bénéficiant de l'aide sociale), depuis ce changement de loi, un Contrat d'Insertion (CI) doit être fait. Il détermine des objectifs tant professionnels (par exemple: se rendre à l'ORP pour rechercher un emploi) que personnels (par exemple : suivi thérapeutique) sur une durée maximum de six mois.

## 4.2 Population d'un service social

« Le service social accueille toutes les catégories de population. Cependant, les personnes en âge AVS (assurance vieillesse et survivant) sont généralement orientées auprès de Pro Senectute et les personnes avec une rente AI (assurance invalidité) dont le minimum vital est assuré auprès du service social handicap de l'Association EMERA.

Généralement, il s'agit de personnes se retrouvant sans revenu (fin de droit aux indemnités du chômage, en attente d'une décision de l'AI et sans indemnités journalières maladie) ou dont le revenu ne permet pas de subvenir aux besoins. Aujourd'hui, il n'existe plus de sécurité de l'emploi et n'importe qui peut se retrouver à l'aide sociale. Je constate également que passablement de clients sont dans la précarité parce qu'ils n'ont pas de formation. » (Perraudin, 2012, p.4)

Quelques statistiques seront mises en avant ci-dessous afin d'illustrer la population d'un service social. Les chiffres retenus se veulent être liés à l'illettrisme. Ils concernent tous l'année 2011. (Office fédérale de la statistique, 2013)

- **Pour l'année 2011, le taux d'aide sociale en Suisse se situe à 3% et pour le Valais à 1,4 %, ce qui représente 4353 personnes en incluant les membres de la famille.** (OFS, dossiers de l'aide sociale, bénéficiaires de l'aide sociale et taux d'aide sociale par canton)
- Dans une proportion de 100 personnes à l'aide sociale, 54,6 sont des Suisses. (OFS, bénéficiaires de l'aide sociale selon la nationalité et le sexe)
- La situation d'activité des bénéficiaires de l'aide sociale de 15 ans ou plus a été analysée. Il en est ressorti que sur cent bénéficiaires d'aide sociale, **29,6 personnes étaient actives** (« toutes les personnes indiquant au min. 1h de travail rémunéré par semaine (apprentis inclus) »), **36,1 sans emploi et 34,3 personnes non actives** (« incapacité provisoire de travail, personnes s'occupant de la maison ou n'ayant plus aucune chance sur le marché du travail, personnes en formation, invalidité permanente, rentier »). (OFS, situation d'activité des bénéficiaires de l'aide sociale de 15 ans ou plus selon la structure de l'unité d'assistance)
- Le tableau ci-dessous illustre le niveau de formation des bénéficiaires d'aide sociale en comparaison avec la population suisse. Il est important de relever que 56,8% de bénéficiaires d'aide sociale n'ont pas de formation professionnelle contre 30% dans la population générale. **4,7% des bénéficiaires d'aide sociale ont fréquenté l'école durant moins de sept ans ce qui peut amener à de l'illettrisme contre 3,2% de la population. 4,7% correspond à presque une personne sur vingt.** (OFS, formation achevée des bénéficiaires de l'aide sociale et de la population à partir de 18 ans)

	Bénéficiaires de l'aide sociale (%)	Population (%)
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Université, haute école spécialisée, formation professionnelle supérieure	6.2	19.1
Université, hautes écoles spécialisées	3.4	8.7
Formation, école prof. Supérieure	2.8	10.4
Formation professionnelle, école préparant à la maturité	36.9	50.9
Lycée, école préparant à la maturité gymnasiale ou prof., école du degré diplôme, écoles normales	4.1	9.0
Apprentissage ou école prof. à plein temps	32.8	41.9
Pas de formation professionnelle	56.8	30.0
Formation prof. Élémentaire	6.6	3.1
Scolarité obligatoire	45.5	23.7
Fréquentation d'une école durant moins de 7 ans	4.7	3.2

**Tableau 2 :** Bénéficiaires de l'aide sociale et formation (OFS, formation achevée des bénéficiaires de l'aide sociale et de la population à partir de 18 ans)

Le tableau ci-dessous montre la provenance des bénéficiaires de l'aide sociale suisse. Les Portugais sont majoritaires, suivis de près par les Italiens.

Pays d'origine	Nombre de bénéficiaires de l'aide sociale
<b>Total des pays de l'UE27 et pays de l'AELE</b>	<b>31'739</b>
Allemagne	3'961
Autriche	759
Belgique	212
Bulgarie	163
Espagne	2'575
France	3'050
Grèce	154
Hongrie	328
Italie	9'018
Pays-Bas	250
Pologne	471
Portugal	9'056
Roumanie	328
Royaume-Uni	344
République tchèque	222
Slovaquie	244
Slovénie	189
Autre pays	415

**Tableau 3 :** Bénéficiaires d'aide sociale par pays (OFS, bénéficiaires de l'aide sociale de nationalité étrangère selon les pays de l'UE27 et de l'AELE)

Toutes ces statistiques nous montrent que les bénéficiaires d'aide sociale ont, en général, un niveau de formation plus bas que la population suisse, ce qui peut amener à de l'illettrisme.

## 4.3 Sanctions

Dans l'aide sociale, des sanctions peuvent être prises par l'assistante sociale si le bénéficiaire ne respecte pas ses devoirs. Selon le document droits et devoirs des bénéficiaires, le client est obligé de fournir tous les renseignements nécessaires, ce qui implique qu'il doit transmettre tous les documents demandés par la professionnelle. Il doit collaborer activement dans un processus d'insertion. La décision de la commune quant à l'octroi de l'aide sociale est formelle et motivée indiquant les voies de recours. Le bénéficiaire peut ensuite s'exprimer sur son attitude. Au niveau des chiffres, en premier lieu généralement une suppression du supplément d'intégration a lieu. Il est aussi possible de réduire ou de supprimer la franchise sur le revenu. Ensuite, 15% du forfait d'entretien peut être supprimé pour une durée d'une année maximum. Il faut aussi faire attention aux répercussions de la sanction sur les autres membres de l'unité d'assistance, par exemple la sanction du père peut se répercuter sur les enfants. (CSIAS, 2012, A.8.2.)

Si le client n'amène pas les documents nécessaires pour constituer le dossier d'aide sociale, il est possible que la date du droit soit repoussée. Les personnes illetrées peuvent se retrouver dans ce cas de figure.

# 5. IDENTIFIER L'ILLETTRISME

L'Association Lire et Ecrire a produit un petit guide pratique à l'attention des professionnels qui rencontreraient des personnes illetrées dans leur travail. Les points 5.1, outils pour reconnaître l'illettrisme et 5.2, comment aborder le sujet avec la personne, sont tirés de ce guide. A la fin de chacun de ces deux points, les outils et les manières d'aborder avec la personne son handicap seront mis en lien avec la pratique du terrain, c'est-à-dire les services sociaux des CMS. Au dernier point 5.3, une réflexion sera faite sur quels outils ont en leur possession les services sociaux afin d'identifier la problématique de l'illettrisme.

## 5.1 Outils pour reconnaître l'illettrisme

Les personnes illetrées, du fait de la honte éprouvée de par leur situation, se cachent et osent difficilement aborder le sujet. C'est pourquoi l'Association Lire et Ecrire a créé une liste d'outils qui aide à identifier l'illettrisme. (Association Lire et Ecrire, 2012, p. 8-9-10-11)

Pour l'Association, « reconnaître une situation d'illettrisme, c'est entrer en relation avec la personne, l'écouter et repérer des indices ».

**Tout d'abord, les stratégies que les personnes illetrées utilisent pour cacher leur handicap nous permettent en tant que professionnel de nous mettre la puce à l'oreille :** (Association Lire et Ecrire, 2012, p.9)

- **« Oublier »**
  - Un rendez-vous.
  - Ses lunettes.
  - Un formulaire.
- **Se faire aider**
  - Proposer de lire un document plus tard ou de le compléter à la maison (c'est un membre de la famille ou une connaissance qui va s'en occuper).
  - Se faire accompagner d'une tierce personne et lui faire confiance sans poser de questions.
  - Demander à son interlocuteur/trice d'écrire.
- **Reporter la demande**
  - Donner des prétextes pour expliquer qu'on n'a pas rempli ses engagements.
  - Refuser de produire un écrit.
  - Mettre en avant une douleur au bras. » (Association Lire et Ecrire, 2012, p.9)

Régulièrement, les clients arrivent en retard ou oublient un rendez-vous. Les causes de ces oublis ne sont pas à chaque fois liées à de l'illettrisme mais il n'est pas à exclure des causes. Il est aussi arrivé qu'une personne étrangère se fasse accompagner mais en général, c'est plus un problème de langue que de mauvaise compréhension de la langue française.

Ensuite, **des difficultés de lecture, d'écriture, d'espace et de temps peuvent nous aider à repérer une problématique d'illettrisme** : (Association Lire et Ecrire, 2012, p.10-11)

- **« Difficultés de lecture et de compréhension »**
  - Lit lentement de manière hésitante ou à haute voix
  - Signe un document sans le lire ou sans poser de questions
  - Sollicite de l'aide pour lire
  - N'arrive pas à donner un sens à un texte
  - Demande des explications lorsque tout est clairement écrit
  - Ne comprend pas les informations utiles
  - Mélange les documents, n'arrive pas à identifier celui qui est demandé
- **Difficultés d'écriture et de rédaction**
  - Ecrit de manière inégale (forme des lettres, pas d'espace entre les mots ou aux mauvais endroits, erreurs de ponctuation, de majuscules et de syntaxe)
  - A besoin de beaucoup de temps pour rédiger un document ou y renonce
  - Ne prend pas de notes, n'a pas d'agenda
  - Ecrit phonétiquement ou avec de nombreuses erreurs qui perturbent la lecture
  - Hésite à prendre un stylo ou à écrire

- **Difficultés avec l'espace et/ou le temps**

- A de la peine à situer chronologiquement des évènements
- Ne respecte pas l'heure des rendez-vous (forte avance ou retard justifié de façon surprenante)
- Ne parvient pas à évaluer la durée, d'où la difficulté à prendre deux rendez-vous le même jour
- Ne parvient pas à se projeter dans le futur
- Rencontre des difficultés à s'orienter (haut/bas, gauche/droite, devant/derrière, loin/près)
- Ecrit au mauvais endroit sur la page ou dans un tableau
- Comprend difficilement les indications géographiques ou un itinéraire
- Refuse de se rendre à un endroit non familier »

Pour mettre en lien les diverses difficultés citées précédemment et les services sociaux, je ferai les commentaires suivants, selon mon expérience :

- Les assistantes sociales ne demandent jamais à leur client de lire à voix haute un texte.
- Souvent, les clients signent les documents d'aide sociale sans poser de questions.
- Les clients mélangent parfois les documents administratifs et n'arrivent pas à trouver le bon document.
- Les notes sont très rarement prises par le client mais il est arrivé que certaines personnes le fassent.

Avec ces quelques expériences, nous pouvons remarquer qu'il est très difficile de savoir si c'est réellement de l'illettrisme, de l'analphabétisme ou un problème de langue. Pourquoi les clients signent les documents sans en prendre connaissance ? Ont-ils confiance en l'assistante sociale ? Dans leur situation précaire, ils signent n'importe quoi. Est-ce lié à un problème d'illettrisme ou d'analphabétisme ? Ou bien d'autres choses, des problèmes psychiques, de la non-volonté, etc. ?

## 5.2 Aborder avec la personne son handicap

La Chaîne des Savoirs est un groupe de personnes illettrées en France qui se réunissent pour réfléchir et agir face à leur handicap. Ils éditent un petit fascicule. En mars 2008, la question principale de leur rencontre s'intitulait « Comment vous aider, vous les médiateurs, à parler avec les personnes qui ont du mal avec l'écrit ? ». Ci-dessous, voici quelques conclusions ou pistes intéressantes : (La Chaîne des Savoirs, 2008)

- Qui est la personne qui doit en parler en premier ? « Certains parmi nous pensent que c'est vous les médiateurs, qui devez faire les premiers pas, « pousser la porte », parce que c'est plus facile pour vous. D'autres pensent que c'est nous qui devons en parler le premier parce qu'il faut que nous soyons prêts. ». Des deux côtés il faut aller vers l'autre, essayer d'aborder le sujet.
- Dès que les professionnels ont remarqué cette problématique, « c'est important de nous dire que vous avez compris notre difficulté ».

- Comment identifier une problématique ? « N'hésitez pas à nous « pousser » à essayer de remplir les papiers pour que vous puissiez voir nos difficultés ; si nous ne pouvons pas écrire, vous prendrez le relais mais vous aurez alors l'occasion de pouvoir parler avec nous de ce qui nous gêne. Vous pouvez aussi nous faire écrire notre nom ou nous faire signer ».
- A quel moment aborder le sujet ? « Certains pensent qu'il faut en parler rapidement », d'autres « il faut que certains problèmes soient résolus ».
- Les choses à ne pas faire : Ne pas dire « Allez lis ! » ou « Lis pour voir comment tu sais lire et écrire ».

L'Association Lire et Ecrire dit qu'en tant que professionnel, « il ne faut pas hésiter à aborder le sujet. Dans la plupart des cas, la personne est soulagée d'en parler. Lorsqu'elle se sent entendue et comprise, elle ose plus aisément exprimer les difficultés qu'elle rencontre avec la lecture et l'écriture. ». (Association Lire et Ecrire, 2012, p.12)

Afin que le client se sente rassuré et en confiance pour dévoiler ses soucis, l'Association pense que : « il faut créer un contexte favorable, par exemple :

- En offrant une écoute active, sans jugement (les souvenirs souvent douloureux doivent pouvoir s'exprimer librement).
- En soulignant les nombreuses compétences déjà maîtrisées dans la vie quotidienne ou au travail (à partir d'actes quotidiens ou professionnels) et en relevant celles qui pourraient être développées.
- En partant d'une situation pour laquelle la personne aurait besoin de savoir lire, écrire ou calculer (éducation des enfants, permis de conduire, ...).
- En rappelant à la personne qu'elle n'est pas la seule à avoir des difficultés avec la lecture et l'écrit et qu'il est possible d'apprendre à tout âge. » (Association Lire et Ecrire, 2012, p.13)

Lorsque la discussion semble ne pas aboutir, d'autres façons de faire peuvent être utilisées : (Association Lire et Ecrire, 2013, G)

- « Une difficulté plus importante que la lecture et l'écriture est mise en avant (sortir de son isolement, devenir autonome, éduquer des enfants, travailler, assurer le suivi de son administration, etc.)
- Une même difficulté peut être partagée par des personnes lettrées (accès à un automate à billets, lecture d'un mode d'emploi, compréhension des étiquettes de produits alimentaires).
- Le sujet est abordé par le biais du calcul, domaine moins sensible que la lecture et l'écriture.
- Les lacunes en écriture et en calcul n'apparaissent pas comme étant de la responsabilité de la personne. »

Les formules pouvant être utilisées dans de telles situations peuvent être : « "Est-ce difficile pour vous de lire ou d'écrire certaines choses ?", "Avez-vous parfois des difficultés pour lire ou pour écrire ?", "Quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?". » (Association Lire et Ecrire, 2013, D)

Toutes ces pistes sur le fait d'aborder le sujet avec la personne peuvent faciliter et aider le professionnel à le faire. Lors des entretiens sur le terrain, cette question sera posée aux assistantes sociales en essayant de savoir comment elles abordent le sujet.

## 5.3 Outils existants sur le terrain

Quelques outils existent déjà dans les services sociaux afin de repérer les personnes illettrées :

Au premier entretien ou avant de rencontrer l'assistante sociale, une liste avec tous les documents nécessaires à l'examen de l'aide sociale est donnée à la personne afin qu'elle apporte le tout à la prochaine rencontre. Souvent, les personnes oublient des documents. Il est aussi arrivé que la personne apporte tous ses classeurs administratifs. Si la personne ne comprend pas ce qu'est le document (pourtant général et de tous les jours), l'assistante sociale peut se questionner et se tenir en alerte sur un éventuel problème d'illettrisme ou d'analphabetisme.

Dans l'avis de secours (document rempli au départ de la demande d'aide sociale), nous demandons l'origine de la personne et si elle possède une formation. Ces deux indicateurs nous permettent de savoir si la personne a suivi un parcours scolaire ou non, de savoir si elle a appris à lire et à écrire.

L'assistante sociale fixe des rendez-vous à ses clients. Si ces derniers se trompent régulièrement de jour et d'heure, cela peut être un indicateur. Grâce aux entretiens, nous pouvons évaluer la compréhension et l'expression orale de notre client.

Il existe donc déjà quelques outils sur le terrain qui peuvent compléter les outils cités par l'association.

# 6. METHODOLOGIE : ENTRETIENS, POPULATION CHOISIE ET RISQUES ETHIQUES

Après la partie théorique, la partie méthodologie permet d'étayer l'outil de récolte de données, c'est-à-dire de savoir comment la récolte des informations pertinentes pour mon travail de recherche se déroulera, de définir quelle population sera interrogée et dans quel but, et de mettre en avant les risques de la démarche de recherche. La partie méthodologie a donc toute son importance dans ce travail de recherche. D'un point de vue général, cette partie décrit comment la recherche sur le terrain sera effectuée afin de répondre au mieux à ma question de recherche et aux hypothèses posées préalablement.

## 6.1 Outil de récolte de données

Le sujet de l'illettrisme étant choisi, il a fallu savoir quel outil sera utilisé pour une analyse de terrain. Il m'est tout de suite paru clair que je voulais connaître l'avis des assistantes sociales des services sociaux des CMS sur le sujet de l'illettrisme. Ainsi, les entretiens semi-directifs

ont été choisis comme outils de récolte de données. Campenhoudt et Quivy le définissent comme « le plus utilisé en recherche sociale. Il est semi-directif en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises. Généralement, le chercheur dispose d'une série de questions-guides, relativement ouvertes, à propos desquelles il est impératif qu'il reçoive une information de la part de l'interviewé. » (Campenhoudt et Quivy, 2011, p.171)

Les entretiens semi-directifs à l'inverse des questionnaires, permettent de rebondir sur les dires de l'assistante sociale et de connaître les sentiments des professionnelles envers cette thématique. Les assistantes sociales ont donc cette liberté de s'exprimer sur le sujet et aussi d'ajouter des éléments auxquels je n'avais pas songé. Cet outil n'empêche pas le fait d'être rigoureuse dans la recherche car une grille d'entretien (annexe C) cadre les entrevues, avec des questions majeures, mineures ou de relance afin de permettre d'atteindre les objectifs liés aux hypothèses.

La grille se divise en cinq parties :

1. La partie introductive se divisant elle-même en trois parties : annonce du choix et respect de l'anonymat, informations sur l'assistante sociale et définitions des terminologies.
2. La vérification de l'hypothèse 1 se centrant sur la communication entre l'assistante sociale et la personne illettrée.
3. La vérification de l'hypothèse 2 traitant des outils que possède ou non l'assistante sociale pour identifier une problématique d'illettrisme.
4. La vérification de l'hypothèse 3 abordant la notion de tabou et les expériences de l'assistante sociale dans sa pratique avec des personnes illettrées.
5. La partie finale ayant comme but de savoir ce que l'assistante sociale entreprend après avoir identifié une problématique d'illettrisme et de savoir également si c'est son rôle.

Dans les parties 2, 3 et 4, entre trois à six questions majeures sont posées.

## **6.2 Population choisie pour la recherche du terrain : les assistantes sociales**

Après avoir choisi comme thème de travail de recherche, l'illettrisme dans les services sociaux, et après avoir déterminé l'outil de recueil des données, la population choisie pour la recherche de terrain va être abordée. Il est apparu tout naturellement que les assistantes sociales des services sociaux des CMS valaisans constitueraient la population de recherche de terrain.

Tout d'abord, comme cité lors de la conférence sur l'illettrisme, au départ, la volonté était de savoir s'il y avait eu des réactions de la part des assistantes sociales et connaître aussi leur avis.

Ensuite, étant donné que le but du travail de recherche est de savoir quelle prise en charge est effectuée par les assistantes sociales, des personnes illettrées avant, pendant et après l'identification de l'illettrisme. Plus concrètement comment les services sociaux intègrent-ils

l'illettrisme dans leur pratique professionnelle? Il paraît primordial d'interroger les assistantes sociales des CMS. Toutefois, il aurait été possible d'interroger des bénéficiaires d'aide sociale illettrés ou non afin de connaître leurs sentiments de prise en charge ou non par les assistantes sociales. Cette partie aurait été très intéressante mais il y a une certaine difficulté d'accès à cette population cachée. Intégrer dans mon texte les sentiments des personnes illettrées renforce le fait d'avoir un travail de Bachelor au plus près de la réalité. Ceci a pu être fait grâce aux livres et documentations sur le sujet de l'illettrisme. Dans le travail écrit, cela se vérifie sous cette forme :

### « Exemple »

J'ai choisi le Valais car je voulais garder une certaine proximité avec mes stages et mon lieu de travail. Les difficultés des services sociaux d'un autre canton ne sont pas exactement les mêmes qu'en Valais. Je ne me suis pas rendue dans le Haut-Valais car je ne maîtrise pas la langue allemande. Mon but est d'interroger des services sociaux de montagne et de plaine afin de voir différentes prises en charge.

La population choisie est la suivante :

- Six assistantes sociales travaillant dans un service social d'un CMS du Valais
  - La formation des professionnelles ainsi que leur âge ne sont pas un critère de choix de population de recherche par contre il est à tenir compte après pour l'analyse.
  - L'accès à la population est facilité grâce à mes deux stages effectués dans des services sociaux.
- Une responsable de l'Association Lire et Ecrire
  - Ce n'est pas un entretien qui concerne l'analyse mais plutôt dans le but de poser des questions sur le sujet et d'avoir ainsi accès à plus d'informations.

Concrètement, la population interrogée se définit comme suit :

- Cinq professionnelles ont une formation d'assistante sociale.
- La pratique comme assistante sociale dans un service social se situe entre deux ans et quatorze ans, la moyenne se situant à cinq ans, ce qui veut dire qu'en moyenne les assistantes sociales ont plutôt peu d'expérience.
- En tout, quatre CMS ont été abordés. Ceci s'explique car à deux fois, deux assistantes sociales faisaient partie du même CMS.

	Formation	Années de pratiques comme assistante sociale	Années de pratique comme assistante sociale d'un service social (aide sociale)	CMS
<b>Assistante sociale 1</b>	HES, filière assistante sociale	Cinq ans et demi	Cinq ans et demi	Plaine/ville
<b>Assistante sociale 2</b>	HES, filière assistante sociale	Deux ans et demi	Deux ans et demi	Plaine/ville
<b>Assistante sociale 3</b>	IES (Institut pour Etudes Sociales) à Genève	Quatorze ans	Quatorze ans	Plaine/ville
<b>Assistante sociale 4</b>	HES, filière assistante sociale	Cinq ans	Cinq ans	Plaine/ville
<b>Assistante sociale 5</b>	HES, filière assistante sociale	Deux ans et demi	Deux ans et demi	Plaine/ville
<b>Assistante sociale 6</b>	Educatrice spécialisée	Deux ans	Deux ans	Montagne/village

Tableau 4 : Description des assistantes sociales interrogées

### 6.3 Etapes de la prise de contact avec les assistantes sociales jusqu'à la retranscription des entretiens

Dans cette partie s'intitulant méthodologie, il semble pertinent de décrire, en quelques lignes, les étapes de la prise de contact avec les professionnelles de terrain jusqu'à la retranscription des entretiens.

Tout d'abord, quelques services sociaux des CMS du Valais ont été contactés dans le but de trouver des assistantes sociales qui seraient d'accord d'être interrogées dans le cadre du travail de Bachelor.

En même temps que la prise de contact avec les services sociaux, la grille d'entretien a été élaborée en posant des objectifs, des questions principales et de relances. Cette grille a été corrigée et acceptée par Madame Délez, ma directrice.

La prise de contact avec l'Association valaisanne Lire et Ecrire a permis de participer à une demi-journée de prévention à la sensibilisation des personnes relais, présentée par l'Association, au CIO à Sion le 3 octobre 2013. Puis, le 10 octobre, j'ai pu m'entretenir avec Madame Fournier de l'Association valaisanne Lire et Ecrire pour des questions diverses portant sur l'Association ou sur l'illettrisme.

Peu à peu, l'agenda s'est rempli avec six entretiens. Ils ont été entrepris du 15 au 22 octobre 2013 et ont duré entre dix-huit et quarante minutes. Ils ont été enregistrés afin de pouvoir les analyser. Les entretiens respectent la confidentialité. Je me suis engagée à détruire toute trace des enregistrements et des noms des assistantes sociales.

Tous les entretiens ont été retranscrits et écoutés plusieurs fois afin d'écrire les dires de l'assistante sociale et les miens avec le plus d'exactitude possible.

Dès que chaque entretien a été retranscrit, l'analyse a pu débiter. Toutefois, il est important de mettre en avant les risques et les enjeux éthiques de ma recherche.

## 6.4 Limites, risques et enjeux éthiques

La recherche sur le terrain avec comme outil, les entretiens, comporte des limites, des risques et des enjeux éthiques que je vais tenter de répertorier ci-dessous.

Concernant la grille d'entretien, elle comporte quelques risques comme les questions induisant les réponses ainsi l'analyse pourrait être faussée. Les questions trop larges peuvent donner trop d'informations non pertinentes par rapport aux objectifs visés.

Lors des entretiens, il est possible que les professionnels ne répondent pas exactement à la question posée ou alors discutent de la question sans donner de réponses claires. Il se peut également qu'ils partent dans un autre sujet. Les résultats de six entretiens ont plus de chance d'être biaisés que si j'interrogeais vingt assistantes sociales.

L'illettrisme peut être un sujet délicat et je cherche aussi à savoir si pour l'assistante sociale l'illettrisme est tabou ou non.

La confidentialité ainsi que le respect des données sont un point très important. Au début de chaque entretien, je reposais le cadre en disant que les entretiens enregistrés seraient effacés dès que mon travail sera terminé et que les noms ne seront pas mentionnés. Les assistantes sociales ainsi peuvent s'exprimer plus librement sur le sujet en ayant connaissance de cette confidentialité.

## 7. ANALYSE DES ENTRETIENS AVEC LES ASSISTANTES SOCIALES

L'analyse se base sur les propos des six assistantes sociales interrogées travaillant dans des services sociaux valaisans. Afin de pouvoir les analyser, j'ai tout d'abord classé, sur la base de la retranscription des entretiens, les réponses des assistantes sociales par questions. Puis, j'ai mis en évidence les parties de réponse qui sont le plus en adéquation avec la question. Ensuite, j'ai classé les réponses par tableaux et finalement, j'ai retranscrit les éléments principaux en texte.

Pour chaque partie, soit la partie introductive, la vérification de l'hypothèse 1, la vérification de l'hypothèse 2, la vérification de l'hypothèse 3 et la partie finale, je rappellerai tout d'abord les objectifs. Ensuite, si cela est pertinent, je produirai un tableau récapitulatif des réponses des professionnelles. Pour chaque partie, j'analyserai les propos de l'assistante sociale en me basant sur les faits, en tirant des interprétations des faits et en réalisant des liens avec la

théorie. Finalement, je répondrai aux hypothèses en les approuvant ou non et je ferai une conclusion de cette partie analyse en faisant un lien avec la question de recherche.

## 7.1 Partie introductive des entretiens

### 7.1.1 Objectifs de la partie introductive

Les objectifs de cette première partie sont de connaître tout d'abord si l'assistante sociale sait définir ou non une personne illettrée en la mettant en opposition avec une personne analphabète car souvent ces deux termes sont confondus. Il est important pour ma recherche que l'assistante sociale sache que je traite uniquement l'illettrisme et pas l'analphabétisme. Pour les personnes ignorant la différence, je leur ai donné par oral une définition des deux termes.

Avec la deuxième question, j'ai voulu savoir si l'assistante sociale a déjà eu une formation sur le sujet, initiale ou continue. L'Association Lire et Ecrire m'avait au préalable dit qu'une formation spécifique pour les assistantes sociales avait été donnée en novembre 2012. Il est aussi important de savoir quels impacts cette formation a eu sur les assistantes sociales qui y ont participé.

### 7.1.2 Analyse des données de la partie introductive

Les deux questions ci-dessous seront traitées séparément. Pour chacune, les propos des assistantes sociales vont être analysés en ressortant les faits et en les interprétant. Leurs dires sont mis en italique.

#### **Faites-vous une différence entre une personne illettrée et une personne analphabète ? Laquelle ?**

Pour rappel, selon l'Association Lire et Ecrire, **l'analphabétisme se définit ainsi : « situation de personnes qui n'ont pas ou peu été scolarisées et qui n'ont pas eu la possibilité d'apprendre à lire, à écrire ou à calculer » et l'illettrisme se détermine comme : « situation de personnes scolarisées qui ne maîtrisent pas ou insuffisamment la lecture, l'écriture et/ou le calcul. ».** (Association Lire et Ecrire, 2013, p.4)

Quatre assistantes sociales (1, 2, 4 et 6) n'ont pas su donner la différence entre une personne illettrée et une personne analphabète. L'assistante sociale 3 explique assez bien la différence : *« pour moi illettrée ça veut dire qu'elle euh qu'elle a certaines compétences au niveau de la lecture, de des mathématiques et autres tandis ce que analphabète pour moi c'est quelqu'un qui n'a pas fait l'école et pis qui a aucune connaissance euh par rapport à (silence) à cette culture. ».* L'assistante sociale 5 est plus vague dans son explication : *« Illettrée, c'est celle qui ne sait pas lire. Et analphabète, je dirai qui ne sait pas déchiffrer les lettres. ».*

On peut donc conclure que les termes d'illettrisme et d'analphabétisme sont peu connus ou mal maîtrisés par les assistantes sociales. Il est aussi possible que les professionnelles n'arrivent pas à les différencier et c'est pourquoi elles n'ont pas répondu.

## Est-ce que ce thème a déjà été abordé dans une de vos formations (initiale ou continue) ?

L'assistante sociale 1 et l'assistante sociale 6 n'ont jamais suivi de cours sur l'illettrisme. La première n'a pas pu y aller à cause d'un arrêt de travail et la deuxième n'a pas donné d'explications. Les quatre autres professionnelles ont suivi la formation de l'Association valaisanne Lire et Ecrire en 2012. De plus, l'assistante sociale 3 a suivi une formation continue d'un jour à Genève.

Ainsi, les deux tiers des assistantes sociales ont suivi le cours de l'Association. Nous pouvons nous questionner par rapport à la pertinence de suivre ce cours. Était-ce une obligation du service ou une envie personnelle d'en connaître plus sur le sujet ? Cette question n'a pas été posée directement en entretien.

### 7.1.3 Conclusion de la partie introductive

Le tableau ci-dessous met en lien le suivi du cours de l'Association Lire et Ecrire et les réponses des assistantes sociales quant à la différence entre l'illettrisme et l'analphabétisme.

	Savent-elles expliquer la différence entre une personne illettrée et une personne analphabète ?	Ont-elles participé au cours donné par l'Association Lire et Ecrire en 2012 ?
Assistante sociale 1	Non	Non
Assistante sociale 2	Non	Oui
Assistante sociale 3	Oui	Oui
Assistante sociale 4	Non	Oui
Assistante sociale 5	Oui	Oui
Assistante sociale 6	Non	Non

**Tableau 5 :** Réponses des assistantes sociales quant aux définitions et à la participation au cours donné par l'Association

Nous pouvons ainsi remarquer que même si les assistantes sociales ont suivi la formation pas toutes réussissent à définir ce qu'est l'illettrisme. Les assistantes sociales 3 et 4 démontrent que le cours a sa raison d'être. L'assistante sociale 3 précise qu'il a eu un impact sur elle : « *Je connaissais un petit peu l'approche mais donc euh concrètement j'ai travaillé avec Lire et Ecrire depuis la dernière réunion au CRTO* », ainsi que l'assistante sociale 4 : « *Je me pose des questions encore plus depuis qu'on a eu le cours.* » L'assistante sociale 3 met vraiment en avant dans sa pratique la notion d'illettrisme et y pense assez souvent.

Par contre, l'assistante sociale 1 n'a pas vu de répercussions sur ses collègues de travail : « *J'ai jamais entendu un collègue m'expliquer qu'il avait mis un projet en place pour l'illettrisme.* »

Ce cours a donc eu une certaine répercussion mais selon les valeurs de l'assistante sociale concernée, chacune fait plus ou moins attention aux personnes illettrées dans sa pratique professionnelle.

## 7.2 Vérification de l'hypothèse 1: L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), ne tient pas compte de la problématique de l'illettrisme dans la communication avec ses clients

### 7.2.1 Objectifs de l'hypothèse 1

Avec cette hypothèse, l'objectif était de savoir, d'une manière générale, comment l'assistante sociale communique avec ses clients. Puis, en deuxième temps, les assistantes sociales seront interrogées sur la procédure au début d'une demande d'aide sociale afin de vérifier si elles pensent à une problématique d'illettrisme lorsqu'une personne ne vient pas au rendez-vous ou n'amène pas les documents.

### 7.2.2 Analyse des données de l'hypothèse 1

**Comment contactez-vous vos clients de manière générale (lettre, téléphone, mail, fax, etc.) ?**

Cette question me permet de savoir quels outils l'assistante sociale utilisent le plus. Les personnes illettrées ont de la peine à comprendre les courriers ou les emails des assistantes sociales. Ainsi, si ces dernières utilisent le plus souvent ces moyens de communication, il se peut que les clients illettrés ne comprennent pas le message du courrier ou de l'email. Si c'est le cas, les assistantes sociales n'auront pas ce qu'elles souhaitent et se demanderont pourquoi le client n'a pas réalisé les tâches demandées. L'assistante sociale concernée ne va peut-être pas spécialement penser à de l'illettrisme et il est possible que le client soit sanctionné dû à l'absence des documents nécessaires.

Grâce aux réponses données par les assistantes sociales, il faut relever que chacune utilise son ou ses propres moyens de communication, que ce soit courrier, téléphone ou email.

Seulement trois assistantes sociales ont cité le courrier ou les lettres, la première (assistante sociale 1) utilise le courrier pour les éléments officiels, la deuxième (assistante sociale 4) fait une lettre si elle n'arrive pas à joindre son client par téléphone et la troisième (assistante sociale 5) envoie un courrier afin de demander des documents ou utilise deux moyens de communications simultanément : le téléphone et le courrier. Ce dernier est donc utilisé à des fins assez précises. Les assistantes sociales n'ayant pas mentionné ce type de communication, l'utilisent peut-être quand même. Il est tout à fait possible qu'elles aient omis de l'invoquer.

Trois assistantes sociales utilisent le courrier selon les situations. L'assistante sociale 2 énonce qu'elle écrit des courriers aux personnes avec une capacité de travail et qu'avec les autres, elle utilise le téléphone. Une personne illettrée peut très bien avoir une capacité de travail ainsi si l'assistante sociale 2, selon sa logique, envoie un courrier à la personne illettrée, cette dernière ne sera pas capable de comprendre ce qui lui est demandé.

En ces temps modernes, l'email est plus fréquemment utilisé. Ce moyen de communication demande entre autres des capacités de lecture et d'écriture. Les assistantes sociales, 1, 4 et 6 le citent. Je pense que les professionnelles demandent au client s'il souhaite communiquer ainsi. A l'inverse, la professionnelle ne demandera pas à son client si elle peut lui envoyer un courrier, ce moyen est davantage courant et utilisé dans la vie quotidienne.

Pour conclure, le courrier est utilisé régulièrement par les assistantes sociales pour communiquer avec leurs clients, pour la partie officielle ou quand elles ne peuvent pas joindre la personne par téléphone ou encore pour demander des documents. Certaines professionnelles tiennent compte des éventuelles difficultés de leur client mais pensent-elles à l'illettrisme ? Cette question sera abordée un peu plus loin.

### **Quelle est la procédure au début d'une demande d'aide sociale ? (dès que la personne prend contact avec votre service jusqu'à ce qu'elle soit reçue en entretien par vous)**

Les objectifs de cette question sont de déterminer si les personnes illettrées sont prises en compte ou non dans la procédure de début de demande d'aide sociale et de mettre en avant quelles difficultés éventuelles et quelles répercussions sont à noter.

Trois assistantes sociales ont été questionnées sur le lien qu'elles faisaient avec l'illettrisme dans ce début de procédure. Le but était de savoir si elles pensent à des risques ou non.

Dans un souci de faciliter la lecture, les réponses « brutes » des assistantes sociales concernant la procédure au début d'une demande d'aide sociale sont inscrites dans le tableau suivant. La question sur la procédure n'a pas été posée à l'assistante sociale 3 qui travaille dans le même service social que l'assistante sociale 2 et cette situation a été la même pour l'assistante sociale 5 qui œuvre dans le même CMS que l'assistante sociale 4.

<b>Assistante sociale 1</b>	<p><b>Moi :</b> <i>Le secrétariat... leur donne un rendez-vous.</i></p> <p><b>AS (assistante sociale) :</b> <i>Mmh mh. La liste des documents à apporter pour le prochain rendez-vous en fonction de la demande.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord. Parce que c'est elles leur donnent un document par écrit, pis elle leur explique voilà qu'est-ce qu'il faudra apporter.</i></p>
<b>Assistante sociale 2</b>	<p><b>AS :</b> <i>La personne elle doit venir, en tout cas pour « commune X » elle doit venir eumh au guichet s'inscrire avec une carte d'identité. Là le secrétariat ils ont une liste assez euh recto verso de documents à apporter. Et puis après là il y a un entretien qui est fixé l'AS.</i></p> <p><b>Pour une autre commune, plus petite :</b></p> <p><b>AS:</b> <i>Après pour « commune Y » c'est encore différent parce que c'est que moi qui gère et là généralement contact par mails ou par téléphone. Je leur fixe un entretien et pendant l'entretien ben on regarde les documents. Des fois je leur envoie, s'ils ont un mail je leur envoie déjà la liste en expliquant que c'est pas grave si manque des choses qu'on verra tout ça en entretien.</i></p>

<p><b>Assistante sociale 4</b></p>	<p><b>AS :</b> <i>Donc la procédure, la personne s'adresse à la réception.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>En bas-dessous donc au guichet où il y a des secrétaires. Euh elle dit voilà j'ai des problèmes, j'aimerais voir une assistante sociale. La secrétaire prend nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone. Elle nous transmet la demande donc nous on reçoit un mail en disant merci de rappeler Madame X à tel numéro. On rappelle la dame. Par téléphone, on fait déjà un petit euh, un petit débriefing du problème. Est-ce que vraiment c'est chez nous ?</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Si c'est chez nous, donc on approfondit un peu les questions en disant pour qu'on ait quand même un aperçu assez global de toute la situation et puis ça, ça se passe donc tous les jours de la semaine, on leur dit que, c'est un peu compliqué mais. Nous le lundi matin, on a un colloque donc le lundi matin on prend toutes les situations de la semaine qui, d'avant et puis on se répartit les situations. Et puis à ce moment-là, donc moi le lundi matin mon responsable, me dit voilà « nom de l'AS » tu as cette situation, je prends, je rappelle et je fixe un rendez-vous donc tout par téléphone.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>C'est tout par téléphone.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Ouais il y a une chose qui se fait par écrit, c'est lors de ce premier contact téléphonique où on fait un aperçu de la situation. Je prends les notes. Je dis à la dame voilà vous savez on a un colloque le lundi matin, on va vous rappeler pour fixer un rendez-vous lundi matin entre temps, je vous envoie déjà par courrier la liste des documents qu'il faut préparer. Donc comme ça elle est préparée pour le rendez-vous qui doit venir elle peut déjà préparer les documents pour le, la demande.</i></p>
<p><b>Assistante sociale 6</b></p>	<p><b>Moi :</b> Pour un premier contact, la personne peut soit téléphoner ou soit passer au guichet. La secrétaire prend toutes les informations nécessaires puis au colloque, une distribution des situations a lieu. Ensuite, l'assistante sociale téléphone au client pour fixer un rendez-vous. A ce dernier, la professionnelle donne une liste de documents au client qu'il faudra apporter au deuxième rendez-vous.</p>

**Tableau 6 :** Réponses des assistantes sociales quant à la procédure de leur service

Nous avons donc ici cinq procédures propres à chaque CMS (un CMS s'occupe de plusieurs communes) voir à chaque commune, selon le nombre de clients, le personnel du service social et la volonté du responsable et de l'équipe. Pour chacune de ces procédures, je vais énumérer des risques pour les personnes illettrées.

Pour la procédure du service social de l'assistante sociale 1, les secrétaires donnent directement au client la liste des documents à apporter au premier rendez-vous avec l'assistante sociale. Le client illettré ne comprend pas quels documents il doit apporter car il

ne comprend pas ce qui est écrit. Ainsi, lors du premier rendez-vous avec l'assistante sociale, il peut arriver avec tout un classeur ou aucun document. Il est possible d'envisager que la personne illettrée va demander à un ami ce qu'il doit apporter, ainsi l'assistante sociale ne pourra pas se rendre compte de la problématique. Si le client est illettré, il y a un risque qu'il n'arrive pas à lire le rendez-vous et, par conséquent, il ne se présentera pas à l'entretien.

L'assistante sociale 2 rencontre dans son travail deux procédures car elle travaille pour deux communes avec chacune leur manière de fonctionner. La première procédure correspond à un service social de ville et la deuxième à une petite commune. Pour la première, elle ressemble à la procédure de l'assistante sociale 1, c'est-à-dire que le client dépose sa demande auprès des secrétaires qui lui transmettent la liste des documents à apporter au premier rendez-vous. Les risques sont les mêmes que dans la procédure de l'assistante sociale 1.

Pour la deuxième procédure de l'assistante sociale 2, n'ayant pas de secrétaires qui interviennent, elle fait tout elle-même. Parfois, elle transmet la liste par email dès qu'elle a eu un premier contact téléphonique avec le futur client. Je suppose que c'est en entente avec ce dernier. Elle rassure aussi le client en ce sens que ce n'est pas grave s'il manque des documents et que tout sera repris au premier entretien. Pour les personnes illettrées, cela peut être vécu comme un soulagement.

La procédure du service de la professionnelle 4 diffère quelque peu avec la procédure de l'assistante sociale 1 bien que la grandeur du service soit presque identique. Le futur client se rend à la réception du service où ses coordonnées sont prises. Puis, une assistante sociale le rappelle pour savoir quelle est sa demande et si elle correspond à l'offre du service social. Si c'est le cas, une autre assistante sociale, qui suivra son dossier, le rappellera pour lui fixer un rendez-vous. Ainsi, tout se fait par téléphone, uniquement la liste des documents est envoyée par courrier avant le rendez-vous avec l'assistante sociale. Pour les personnes illettrées, le téléphone est plus facile. Par contre pour la liste, les clients illettrés devront être aidés.

Pour la procédure de l'assistante sociale 6, la personne prend contact avec le service puis au rendez-vous avec l'assistante sociale, le client reçoit la liste des documents. Ainsi, la personne illettrée peut poser toutes les questions qu'elle souhaite à l'assistante sociale.

En résumé, nous pouvons remarquer que les procédures n'incluent pas spécialement le risque d'illettrisme, surtout dans les grands services sociaux, ce qui veut dire que les personnes illettrées peuvent se retrouver en difficulté pour accéder aux prestations de l'aide sociale.

La question suivante a été posée à trois assistantes sociales : Faites-vous un lien avec l'illettrisme dans ce début de procédure ? La réponse a été catégoriquement non, pas une professionnelle ne fait un quelconque lien avec l'illettrisme. Aucune assistante sociale ne prend en compte le facteur de l'illettrisme au début d'une demande d'aide sociale. On peut interpréter cette réponse, soit les assistantes sociales n'ont pas le temps d'y penser, soit il y a un tabou qui existe, soit elles ne se rendent pas compte des enjeux et des difficultés des personnes illettrées, etc. De nombreuses explications sont possibles.

## **Lorsque vous avez un problème avec votre client du type : il ne vient pas aux rendez-vous, il n'amène pas tous les documents demandés, que faites-vous ?**

Avec cette question, je souhaitais savoir de quelle façon les assistantes sociales réagissent face à une personne qui ne vient pas au rendez-vous ou qui n'amène pas tous les documents demandés. Cela permettrait de savoir si une personne illettrée était sanctionnée face à ce genre de comportement. J'entends par sanctionnée, le fait d'avoir des répercussions sur ses droits à l'aide sociale, au niveau financier par exemple. Des sous-questions précisent aussi davantage cette cinquième question. Il a été demandé à la professionnelle si les oublis peuvent provenir d'un problème de communication et comment interprètent-elles ces oublis ?

Les assistantes sociales ne réagissent pas du tout de la même façon lorsqu'une personne ne vient pas au rendez-vous ou qu'elle n'apporte pas les documents.

Les assistantes sociales 2 et 3 s'adaptent au niveau de la personne et tiennent compte de sa problématique. De plus, l'assistante sociale 3 se remet en question en se demandant si elle a bien expliqué et si le message a passé ou non. C'est la seule qui s'interroge et qui se remet en question : « Est-ce que je me suis bien exprimée ? Est-ce qu'ils ont compris ? ».

Les assistantes sociales 1 et 4 donnent une réponse différente selon le suivi. Si le client ne vient pas au premier rendez-vous, l'assistante sociale 1 en général ne rappelle pas sauf si son ressenti lui dit de faire le contraire. Ainsi, il y a un certain risque pour les personnes illettrées de ne pas bénéficier de l'aide sociale. Pour les documents du début de demande d'aide sociale, ce n'est pas l'assistante sociale qui s'en occupe mais la secrétaire sociale. L'assistante sociale 1 contextualise en disant : « *Je pense qu'il y a beaucoup de choses à traiter émotionnellement qui fait que les papiers ne suivent pas forcément, parce qu'on a pas forcément la tête à traiter les papiers* ». Concernant l'assistante sociale 4, elle continue de demander les documents de début de demande d'aide sociale à un nouveau client. Mais par contre, si la personne suivie ne se présente pas au rendez-vous ou n'apporte pas les papiers pour le budget mensuel, elle ne va pas rappeler la personne de part la surcharge de travail. Elle pense également que c'est la responsabilité du client. L'assistante sociale 4 réagit donc à l'inverse de l'assistante sociale 1.

Les assistantes sociales 5 et 6 donnent leurs avis par rapport à la situation d'un client qui n'apporte pas les documents demandés. Si c'est la première fois que l'oubli a lieu, l'assistante sociale 5 rappelle. Sinon, si l'oubli arrive fréquemment, elle envoie un courrier. Pour la dernière assistante sociale, elle continue de demander les documents car elle souhaite un dossier en ordre afin de le présenter à la commune.

Afin d'élargir cette question d'oubli de documents, les assistantes sociales 1 et 4 pensent que même une personne francophone suisse a des difficultés à identifier la taxation fiscale : « *Monsieur tout le monde, tu demandes la décision de taxation, des fois ils disent attends ça je connais pas.* ».

La question suivante est trop vaste: Est-ce un problème de communication ? Les réponses des professionnelles ne sont donc pas assez précises pour être traitées de quelque manière que ce soit. Cette question est supprimée de l'analyse malheureusement. Il aurait fallu qu'elle soit plus précise afin d'orienter les assistantes sociales.

Concernant la question autour de l'interprétation des oublis, les assistantes sociales 2 et 4 citent clairement qu'elles ne pensent pas du tout à l'illettrisme. La professionnelle 5 ne cite pas l'illettrisme dans son interprétation des oublis. L'assistante sociale 3 est à l'inverse

focalisée sur l'illettrisme : « Alors justement j'essaie d'investiguer pour la prochaine fois que je les vois, j'essaie de comprendre qu'est-ce qui s'est passé, pourquoi, et pis ça va une ou deux fois qui me disent ah j'ai oublié ou, mais après j'investigue plus loin. ». La dernière assistante sociale interrogée pense plutôt à un problème de vocabulaire. Elle fait tout de même attention à des problèmes liés à la compréhension du français : « T'as des gens qui, qui comprennent le français mais qui, qui lisent sommairement et puis qui comprennent pas les mots. Ils sont capables de lire mais comprennent pas le vocabulaire. » La question n'a pas été posée à l'assistante sociale 1. Le thème de mon travail de recherche cité en début d'entretien peut induire aux assistantes sociales de parler de l'illettrisme. Si ce thème n'avait pas été révélé, est-ce que les assistantes sociales 2, 4 et 5 l'auraient évoqué?

Le but de cette question était de savoir si les personnes illettrées pouvaient être sanctionnées. De part la réaction des assistantes sociales, je dirais que l'assistante sociale 4 a donné une réponse : « J'ai rappelé une fois, de nouveau je ne cours pas après, peut-être les nouveaux dossiers, je cours un peu plus après dans le sens on fera peut-être un deuxième voir un troisième rendez-vous pis après je me dis c'est aussi de leur responsabilité à m'apporter les papiers et pis au bout de trente jours si j'ai pas tout ce qui faut, on fait une décision qu'on ne rentre pas en matière. » Ainsi, si la personne illettrée n'a pas compris quels documents elle devait amener, elle peut être sanctionnée par une décision négative d'aide sociale. En effet, il y a ce fameux délai de trente jours pour rendre une décision d'aide sociale depuis la date du dépôt de la demande, c'est-à-dire quand la personne prend contact avec le service. Il faut aussi relativiser car cette assistante sociale prend tout de même le temps de rencontrer plusieurs fois ses clients en leur demandant d'apporter tous les documents nécessaires. Il est important de mettre en évidence le fait que si le client souhaite toujours bénéficier de l'aide sociale, les démarches peuvent reprendre.

### 7.2.3 Vérification de l'hypothèse 1

#### **HYPOTHÈSE 1 :**

**L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), ne tient pas compte de la problématique de l'illettrisme dans la communication avec ses clients.**

**⇒ L'hypothèse 1 est validée.**

Selon l'analyse, je ressors les éléments suivants afin de valider l'hypothèse :

- Trois assistantes sociales citent et utilisent le courrier comme outil de communication.
- Concernant la procédure au début de demande d'aide sociale, quatre procédures sur les cinq citées, il y est inscrit que la liste des documents est donnée avant le premier entretien.

- Les trois assistantes sociales, pour lesquelles la question du lien avec l'illettrisme durant la procédure a été posée, ont répondu clairement négativement.
- L'assistante sociale 1 ne rappelle pas le client qui ne vient pas au premier rendez-vous avec elle sauf si son ressenti lui fait penser le contraire.
- L'assistante sociale 4 ne rappelle pas son client déjà suivi s'il oublie d'apporter les documents pour le budget ou s'il ne vient pas au rendez-vous.
- Trois assistantes sociales sur cinq ne pensent pas à une problématique d'illettrisme comme interprétation des oublis de rendez-vous ou de papiers.

Après avoir validé cette hypothèse, nous nous concentrons sur l'hypothèse 2. Le même cheminement est effectué afin de conclure sur la validation ou non de cette deuxième hypothèse.

## **7.3 Vérification de l'hypothèse 2 : L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), n'a pas d'outils pour repérer ou identifier la problématique de l'illettrisme des clients dont elle a la charge.**

### **7.3.1 Objectifs de l'hypothèse 2**

L'hypothèse 2 a pour objectif principal de savoir si l'assistante sociale a des outils, techniques ou stratégies pour identifier une problématique d'illettrisme. Les personnes illettrées, en général, ne parlant pas de leur handicap, est-ce l'assistante sociale qui repère et aborde le sujet avec les personnes concernées ? Si c'est le cas, cela permettrait d'avoir un meilleur suivi et les personnes illettrées seraient entendues dans leur problème et elles pourraient être mieux entourées par l'assistante sociale. Si cette dernière ne possède pas d'outil, une sous-question permet à l'assistante sociale de s'exprimer par rapport à son besoin d'en avoir.

### **7.3.2 Analyse des données de l'hypothèse 2**

**Avez-vous des outils/techniques/stratégies pour identifier une problématique d'illettrisme ?**

Le but de cette question est de déterminer si les professionnelles ont des outils, techniques ou stratégies pour repérer l'illettrisme chez leurs clients et aussi d'analyser la façon dont elles s'y prennent.

Le tableau ci-dessous établit la liste des outils énoncés par les assistantes sociales consciemment ou inconsciemment. Cette différence va être reprise dans l'analyse.

<b>Assistante sociale 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Ne savent pas écrire des lettres</i></li> <li>2) <i>Quand on leur envoie un courrier en leur expliquant quelque chose et pis qui arrivent à l'entretien suivant et qu'ils ont compris que la moitié et pas la totalité</i></li> </ol>
<b>Assistante sociale 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>J'ai ça (ndlr affiche lire et écrire). Il y a des gens qui m'interpellent là-dessus.</i></li> <li>2) <i>Formulaire rose</i></li> <li>3) <i>Evaluations qu'on fait par exemple avec IPT</i></li> </ol>
<b>Assistante sociale 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Feuille rose</i></li> <li>2) <i>Courriers</i></li> <li>3) <i>La façon dont ils me parlent du courrier</i></li> <li>4) <i>La façon dont ils écrivent</i></li> <li>5) <i>Je leur pose des questions par rapport à l'école, s'ils ont aimé, pas aimé, comment ils se débrouillent aujourd'hui ou des trucs comme ça.</i></li> </ol>
<b>Assistante sociale 4</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Elle regarde pas les documents</i></li> <li>2) <i>Elle signe rien sans demander à dire je veux prendre à la maison pour faire lire à quelqu'un par exemple</i></li> <li>3) <i>Le refus de faire certaines démarches</i></li> <li>4) <i>Toujours d'accord sur tout</i></li> <li>5) <i>Manière d'écrire, les lettres attachées</i></li> </ol>
<b>Assistante sociale 5</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Au début, on leur fait signer pas mal de documents, je leur demande de lire les documents. Il y a en a qui prennent du temps et d'autres qui préfèrent tout signer et qui me demandent de faire une copie après.</i></li> <li>2) <i>Le parcours scolaire</i></li> <li>3) <i>Le parcours professionnel</i></li> <li>4) <i>Le formulaire à remplir tous les mois</i></li> </ol>
<b>Assistante sociale 6</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Je m'aperçois ben au fur et à mesure des entretiens si tout d'un coup, il y a une lettre à faire.</i></li> </ol>

**Tableau 7 :** Liste d'outils donnés par les assistantes sociales

Les assistantes sociales 3, 4 et 5 répondent positivement à la question et citent entre quatre et cinq outils par exemple la manière d'écrire, les courriers, le formulaire rose, etc.. Ce dernier document est à remplir mensuellement par les clients afin de pouvoir bénéficier de l'aide sociale. Les trois autres professionnelles rétorquent négativement. Toutefois, dans leurs exemples, des outils sont ressortis comme l'affiche Lire et Ecrire, les courriers ou lettres, les évaluations, etc..

Ainsi, toutes possèdent des outils mais seulement trois en ont conscience. L'Association Lire et Ecrire en avait cité toute une série au cours donné aux assistantes sociales en 2012. Pour

rappel, les assistantes sociales 1 et 6 n'ont pas suivi le cours. Toutes les deux ont répondu ne pas posséder d'outils. L'assistante sociale 2, quant à elle, a participé aux cours donnés par l'Association.

A deux professionnelles, la question sur la fréquence d'utilisation des outils cités a été posée. L'assistante sociale 3 a répondu qu'elle les utilise tout le temps et l'assistante sociale 5 de temps en temps. L'assistante sociale 3 donne réellement de l'importance à l'illettrisme.

### **Si l'assistante sociale ne possède pas d'outils, de quoi auriez-vous besoin pour identifier une situation d'illettrisme ?**

Cette question a été posée uniquement aux assistantes sociales ayant répondu négativement à la question précédente. Le but de cette question était de mettre en avant les besoins des assistantes sociales quant à la possession d'outils pour identifier l'illettrisme.

Les assistantes sociales 2 et 6 répondent que ce n'est pas un besoin qu'elles ont. L'assistante sociale 1 ne répond pas vraiment à la question mais dit que pour elle la problématique de l'illettrisme ne concerne presque personne et qu'ainsi elle n'en voit pas l'utilité.

Pourtant, chaque professionnelle possède déjà des outils inconsciemment. Les deux dernières questions de l'entretien sur le rôle de l'assistante sociale et l'importance donnée à l'illettrisme pourraient peut-être aider à mieux comprendre la réaction des professionnelles.

### **7.3.3 Vérification de l'hypothèse 2**

#### **HYPOTHÈSE 2 :**

**L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), n'a pas d'outils pour repérer ou identifier la problématique de l'illettrisme des clients dont elle a la charge.**

**⇒ L'hypothèse 2 n'est pas validée.**

- **Toutes les assistantes sociales ont des outils mais trois seulement répondent clairement qu'elles en possèdent afin d'identifier une problématique d'illettrisme.**

## 7.4 Vérification de l'hypothèse 3 : L'illettrisme est un tabou au sein de la relation entre l'assistante sociale et son client.

### 7.4.1 Objectifs de l'hypothèse 3

Si l'illettrisme est un sujet tabou pour l'assistante sociale, cette dernière n'osera pas en parler avec le client. Elle ne pourra pas orienter son client et prendre en compte comme il se doit cette problématique dans le suivi. Cette hypothèse a donc cet objectif.

Cette hypothèse demande aux assistantes sociales de s'exprimer sur la pratique de terrain, c'est-à-dire de savoir si les professionnelles ont eu des doutes quant à une problématique d'illettrisme ou bien si réellement elles ont pu en identifier. Comment s'y sont-elles prises pour le faire ? En ont-elles parlé en premier ? Cette dernière question permet aussi de se prononcer sur le tabou des assistantes sociales.

### 7.4.2 Analyse des données de l'hypothèse 3

**Dans votre parcours professionnel dans les services sociaux, avez-vous eu des doutes ou soupçons quant à une problématique d'illettrisme?**

Cette question implique que les assistantes sociales fassent un lien entre l'illettrisme et leur pratique professionnelle. Elle permet aussi de savoir si les assistantes sociales ont des doutes ou ont eu des doutes sur le sujet. Les professionnelles peuvent s'exprimer librement avec cette question et en poser également. Dans le tableau suivant, les exemples les plus représentatifs ont été ressortis des entretiens.

<b>Assistante sociale 1</b>	<p><b>Exemple d'une dame analphabète</b></p> <p><i>AS : Elle parlait uniquement sa langue maternelle, parlait pas un mot de français, quand il fallait signer, elle ne savait même pas faire un A ou un B ou un E. Plutôt analphabète alors. C'était plutôt analphabète elle signait avec une croix.</i></p>
<b>Assistante sociale 3</b>	<p><b>Exemple de la dame où son mari a été absent</b></p> <p><i>AS : Après j'ai une autre personne d'origine étrangère qui au niveau du français c'est un peu délicat. Elle suit les cours à la maison du monde. Et puis son mari un moment donné, normalement ils viennent toujours les deux avec son mari. Son mari lui parle bien français donc là il y a pas trop de souci. Et puis elle a commencé à venir toute seule car Monsieur était en CIP donc il travaillait pis elle pas. Et pis au moment de venir remplir le formulaire rose, ouille ouille ouille, c'était assez difficile.</i></p>

<b>Assistante sociale 5</b>	<p><b>Exemple du Monsieur qui vient du Vietnam</b></p> <p><b>AS :</b> <i>J'ai un doute concernant un monsieur qui vient du Vietnam. Il ne comprend pas le français.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Plus de langue ?</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Aussi. Donc je sais pas si, je sais pas ce qui comprend parce qu'à chaque fois il me rapporte des courriers qu'il m'avait déjà apporté la dernière fois. Il demande s'il va avoir un problème à cause de ce courrier ou pas. On se pose aussi des questions sur son QI. Il a toujours travaillé en tant que cuisinier dans un restaurant asiatique. Pis la réinsertion professionnelle, c'est assez difficile pour lui. Et dans les chiffres aussi des fois je me demande si, si il sait écrire. Il voulait m'écrire 13h30, il a mis un 5 à la place du 3. Il doit beaucoup réfléchir pour écrire le chiffre.</i></p>
-----------------------------	---

**Tableau 8 :** Réponses des assistantes sociales en lien avec des doutes sur des situations d'illettrisme

Les assistantes sociales 1, 2 citent chacune une situation de personne analphabète et la professionnelle 4 en nomme deux. Malgré le fait que la différence entre une personne illettrée et une personne analphabète a été expliquée au début des entretiens, les assistantes sociales mélangent encore les deux situations. L'exemple de l'assistante sociale 1 constitue vraiment un exemple marquant d'une situation d'analphabétisme.

L'assistante sociale 3 énonce clairement avoir deux, trois situations d'illettrisme et l'assistante sociale dit en avoir aussi. Les assistantes sociales 1 et 6 expliquent qu'un certain nombre de leurs clients ont des difficultés pour comprendre le français. L'assistante sociale 1 dit : « *Dans ma pratique des illettrismes vraiment euh handicapant grave, etc. j'en ai pas plus que tant. Par contre, y a certainement une partie qui sont légèrement illettrés.* ». L'assistante sociale 6 parle des personnes qui ont des difficultés au niveau du vocabulaire et aussi « *au niveau orthographe, c'est des gens qui sont incapables d'écrire une lettre* ».

L'assistante sociale 5 cite l'exemple du Monsieur provenant du Vietnam. Dans cette situation, il est difficile de déterminer si c'est de l'illettrisme, de l'analphabétisme ou encore un problème de langue française. Il est important dans ce cas de se questionner : A-t-il suivi un parcours scolaire dans son pays ? Arrive-t-il à lire et écrire dans son pays ? Comprend-il le français ? Des questions autour du QI sont aussi à relever et sont peut-être liées à la problématique. Il n'est pas toujours si simple de savoir dans quelle catégorie mettre les clients.

Les doutes sont donc clairement présents, qu'en est-il de l'identification concrète de l'illettrisme ?

### **Vous est-il arrivé d'identifier clairement une problématique d'illettrisme chez un ou des clients ?**

Le tableau ci-dessous illustre avec des exemples pertinents des situations de clients ayant une problématique d'illettrisme.

<p><b>Assistante sociale 2</b></p>	<p><b>Exemple d'un Monsieur où la problématique a été identifiée par IPT</b></p> <p><b>AS :</b> <i>Après c'est par rapport à toutes les évaluations qu'on fait par exemple avec IPT. Un monsieur, je me suis rendu compte, enfin on s'est rendu compte que... je crois que c'était au module PI, c'est quand tu vas auprès d'entreprises demander, te renseigner par rapport à ce que fait l'entreprise etc.. Pis là après il a dû faire un rapport à IPT pis tu voyais que c'était bourré de fautes. Syntaxe c'était catastrophe. Que qu'il sait écrire mais...</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Ouais.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>De loin pas juste fin.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Il a des difficultés.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Et on lui a parlé de ça et puis euh au début il était intéressé puis finalement pas, il se sent pas prêt à le faire.</i></p>
<p><b>Assistante sociale 3</b></p>	<p><b>Exemple d'une dame illettrée de l'Ile Maurice</b></p> <p><b>AS :</b> <i>C'est une personne qui vient de l'Ile Maurice et qui m'avait dit qu'elle avait fait les écoles et tout et puis je voyais que pour remplir la feuille rose, c'était très difficile pour elle, que... Les démarches administratives c'était difficile mais elle a, elle a un parcours très difficile. Elle a une fille handicapée donc je me suis dit c'est vrai, là ça prend beaucoup. Elle suit actuellement les ateliers de Lire et Ecrire.</i></p>
<p><b>Assistante sociale 5</b></p>	<p><b>Exemple de la Suisse</b></p> <p><b>AS :</b> <i>Une Suisse.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Enfait, elle a autorisé IPT à prendre contact avec moi pour me le dire.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Et je ne l'avais jamais remarqué. Quand je lui donnais un document à signer, elle faisait semblant de lire et ensuite, elle me demandait où est-ce qu'il fallait signer.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Oui.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Donc je lui montrais. Elle me demandait une copie à la fin.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Mmh mh.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>A chaque fois pour les rendez-vous, elle me demandait de les écrire sur une petite carte de visite.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Ouais.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Et elle venait toujours à l'heure, jamais loupé de rendez-vous.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord. Mais t'avais pas remarqué avant que IPT te ?</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Non.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Te le dise, d'accord et pis après tu as continué à suivre la personne ou ?</i></p>

	<p><b>AS :</b> <i>Oui. Elle a, elle a passé cinquante ans donc elle pense que ça servirait à rien maintenant qu'elle apprenne à lire.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>Mmh mh. Parce qu'elle travaillait euh ?</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Elle est rentière AI, elle a droit à une demi-rente sinon elle est femme de ménage.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord ouais.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Elle m'a expliqué qu'elle a pas été à l'école.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord mais c'était une suisse ?</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Mmh mh. Qui est née ici, qui a grandi ici.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord. Et puis pourquoi elle n'a pas été à l'école ?</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Parce que c'était que pour les garçons.</i></p> <p><b>Moi :</b> <i>D'accord ouais. Ok pis, donc elle a pas été d'accord de suivre les cours parce que pour elle, elle ne voyait pas l'utilité ou bien.</i></p> <p><b>AS :</b> <i>Pis elle ne préférerait de pas en parler.</i></p>
--	---

**Tableau 9 :** Exemples de personnes illettrées donnés par les assistantes sociales

Les assistantes sociales 1, 4 et 6 ont réussi à identifier clairement une problématique d'illettrisme. A comparer au chiffre de 28% des bénéficiaires d'aide sociale énoncé par Brigitte Pythoud, les assistantes sociales sont encore très loin d'avoir identifié tous les clients illettrés. (Pythoud, cité par ARTIAS, 2011, p.2) De plus, sur les trois situations présentées ci-dessus, l'illettrisme a été observé par une seule assistante sociale, dans les deux autres situations, c'était IPT (Intégration Pour Tous). Pour quelles raisons les assistantes sociales repèrent si peu de personnes illettrées ? Du fait du tabou des personnes illettrées ? Du fait que c'est une problématique difficile à identifier ?

**Lorsque que vous avez identifié une problématique d'illettrisme, quelles ont été vos réactions ?**

**Avez-vous abordé le problème avec la personne ? Si l'assistante sociale répond négativement, pourquoi n'avez-vous pas abordé le sujet avec la personne ?**

Ces deux questions distinctes dans l'entretien vont être analysées ensemble car les réponses se rejoignent. La deuxième interrogation se concentre sur qui a abordé en premier la problématique. Les réponses peuvent induire s'il y a un tabou caché.

La situation de l'assistante sociale 2 a été identifiée par IPT et ensemble, ils ont parlé au client des cours pour améliorer le français. Il a refusé car il ne se sentait pas prêt de le faire. La suisse illettrée, reconnue par IPT également, n'a pas accepté non plus les cours car elle pense qu'ils ne servent à rien.

Par contre, la cliente de l'assistante sociale 3 a accepté de suivre les cours de l'Association Lire et Ecrire. La professionnelle a invité l'Association à venir à l'entretien dans le but de se

présenter. Pour d'autres situations de bénéficiaires, l'assistante sociale dit qu'il y a des personnes qui lui parlent de leurs difficultés et d'autres qui n'en parlent pas.

L'assistante sociale 4 n'a pas pu identifier une situation d'illettrisme mais d'analphabétisme. Elle cite un élément important : **la confiance**. La situation est reprise depuis qu'elle a eu des doutes : « *j'ai remis ça sur le tapis en disant mais là ces factures pis là elle m'a dit qu'elle ne sait pas écrire en fait. Mais on avait une très bonne relation. On s'entendait bien comme une relation assistante sociale-bénéficiaire peut être, on n'était pas copines mais on s'entendait bien. Je pense qu'elle s'est sentie de me dire qu'elle ne savait pas en fait.* » Il est donc primordial d'avoir une relation de confiance afin de pouvoir parler de cette problématique avec la personne concernée.

### **Pensez-vous que l'illettrisme est tabou dans notre société?**

Cette question demande à l'assistante sociale de se positionner sur la notion de tabou dans l'illettrisme. Est-ce que pour elle ou les clients c'est tabou ?

**La notion de tabou dans cette question fait référence à la définition actuelle du terme : « interdiction générale », le contenu devient " « celui que l'on doit éviter pour n'importe quelle raison, inconvenant » ". (Carnoy, 1927, cité par Persee, 1965, p.933)**

Pour les assistantes sociales 1, 2, 4 et 6, il n'y a aucun tabou. Les professionnelles 1 et 4 précisent que l'illettrisme est méconnu ou inconnu. L'assistante sociale 6 banalise : « *Plus personne sait écrire. Tu reçois une lettre d'une administration, c'est bourré de fautes euh les jeunes ils sont plus que sur les sms en phonétique.* ».

L'assistante sociale 5 pense que c'est tabou. Les assistantes sociales 1 et 4 pensent que pour les personnes illettrées, il y a un tabou.

L'assistante sociale 3 ne se prononce pas sur un « oui » ou un « non » mais dit ainsi : « *Les gens osent de plus en plus dire mais je pense que c'est toujours par rapport à la personnalité de la personne.* ».

Ainsi, une seule assistante sociale dit clairement que c'est tabou. Quatre assistantes sociales pensent qu'il n'y a pas de tabou pour elles.

### **7.4.3 Validation de l'hypothèse 3**

#### **HYPOTHÈSE 3 :**

**L'illettrisme est un tabou au sein de la relation entre l'assistante sociale et son client.**

**⇒ L'hypothèse 3 est validée en partie.**

- **Quatre assistantes sociales disent que l'illettrisme n'est pas tabou de leur côté.**
- **Du côté du client, deux assistantes sociales disent clairement que c'est tabou.**

## 7.5 Partie finale des entretiens

### 7.5.1 Objectifs de la partie finale

La partie finale correspond aux dernières questions posées à l'assistante sociale. Elle se divise en deux parties. La première a comme objectif de savoir ce que fait l'assistante sociale concrètement après avoir parlé avec la personne illettrée de son handicap. Change-t-elle sa manière de travailler ? Vers quel organisme les professionnelles dirigent-elles leur client ?

La deuxième partie concerne des questions plus générales sur le rôle de l'assistante sociale et sur l'importance qu'elle donne à la problématique de l'illettrisme. Les assistantes sociales ont donc l'occasion de pouvoir s'exprimer librement sur le sujet.

### 7.5.2 Analyse des données

#### **Qu'est-ce que vous faites quand vous avez parlé avec la personne ? Est-ce que vous changez votre manière de travailler avec elle ?**

Les trois assistantes sociales (3, 4 et 6) auxquelles la question a été posée répondent qu'elles changent leur manière de travailler en incluant le facteur de l'illettrisme. L'assistante sociale 6, même si elle dit ne pas avoir repéré une situation d'illettrisme dit ceci : « *C'est clair que du moment où tu le repères, ça change ta manière de travailler. Ça ne sert à rien de continuer à écrire des lettres pis elle comprend pas un mot, je veux dire.* »

Deux assistantes sociales (3 et 4) gèrent entièrement l'administratif, comme l'explique la professionnelle 4 : « *Je payais toutes les factures, je diminuais ce qui devait être diminué sur son entretien pis je lui versais le solde.* ».

#### **Avez-vous pu l'orienter auprès des services compétents en matière d'illettrisme ? Si vous avez pris contact avec l'Association Lire et Ecrire comment se passe le financement du cours ? Quels sont vos liens avec l'Association ?**

Les cours Lire et Ecrire ont été proposés à trois bénéficiaires de l'aide sociale. Le client de l'assistante sociale 2 a refusé les cours ainsi que la Suisse de l'assistante sociale 5. Par contre, la dame illettrée de l'Ile Maurice de l'assistante sociale 3 participe aux cours Lire et Ecrire : « *Elle m'a dit ah mais j'ai vraiment progressé. J'ai appris plein de choses.* ». Cette professionnelle a oublié de prendre en charge les cours. Elle le remarque dans l'entretien. Elle pense que c'est la cliente qui a payé ses cours. L'assistante sociale 4 a pu faire bénéficier sa cliente analphabète des cours Lire et Ecrire. Elle, par contre, a pris en charge les cours. Ils aident à une meilleure insertion sociale et professionnelle de la personne. Le canton peut donc qu'accepter ces cours.

L'assistante sociale 3 a toujours sa cliente qui bénéficie des cours et sa relation à l'Association est la suivante : « *Je pense que si il y a des soucis ou des choses spéciales, soit c'est moi qui téléphone soit c'est elle donc moi je suis ouverte et disponible.* ».

## **Pensez-vous que c'est le rôle d'une assistante sociale de repérer cette problématique et d'y donner suite ?**

Les assistantes sociales 1, 2, 3 et 4 répondent que oui, c'est le rôle d'une assistante sociale de repérer cette problématique. L'assistante sociale 1 émet une réserve : « *oui c'est le rôle, on doit donner les moyens* » au niveau du canton. Ce n'est pas une problématique centrale, pense l'assistante sociale 2. Et la professionnelle 3 énonce qu'il faut faire attention à la surcharge de travail des assistantes sociales.

Les deux autres professionnelles (5 et 6) pensent que ce n'est pas leur rôle.

## **Donnez-vous de l'importance au fait d'identifier l'illettrisme dans les services sociaux ?**

Non c'est secondaire, tel a été le propos des assistantes sociales 1, 2 et 4. La professionnelle 4 précise : « *c'est malheureux, c'est con parce qu'on aimerait pas mais c'est. Ou alors, ouais c'est secondaire au niveau des priorités de l'urgence.* » La professionnelle 6 ne donne pas non plus de l'importance à identifier une telle problématique. Mitigée est la réponse de l'assistante sociale 5. Par contre, pour l'assistante sociale 3 c'est très important pour elle.

Ainsi, seulement une assistante sociale sur les six interrogées donne de l'importance à identifier l'illettrisme. Pourtant, à la question précédente, quatre assistantes sociales disent que c'est leur rôle, ce qui n'est pas tellement cohérent.

## **7.6 Conclusion de l'analyse**

Pour conclure cette partie analyse, je vais reprendre les trois hypothèses et faire un lien avec les deux questions de recherche.

Pour rappel, les deux questions de recherche sont les suivantes :

- **Quelle prise en charge est effectuée par les assistantes sociales des services sociaux des CMS, des personnes illettrées avant, pendant et après l'identification de l'illettrisme ?**
- **Comment les services sociaux intègrent-ils l'illettrisme dans leur pratique professionnelle? (au niveau de l'organisation et de la communication)**

Les trois hypothèses ont été vérifiées et cela aboutit aux résultats suivants :

- **L'hypothèse 1 est validée.**  
L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), ne tient pas compte de la problématique de l'illettrisme dans la communication avec ses clients.
- **L'hypothèse 2 n'est pas validée.**  
L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), n'a pas d'outils pour repérer ou identifier la problématique de l'illettrisme des clients dont elle a la charge.
- **L'hypothèse 3 est validée en partie.** Le tabou n'est pas présent chez les assistantes sociales, mais chez les clients oui.  
L'illettrisme est un tabou au sein de la relation entre l'assistante sociale et son client.

Pour répondre à la première question de recherche, nous pouvons mettre en avant les conclusions suivantes. Pour la phase avant l'identification de la problématique, trois assistantes sociales sur cinq ne pensent pas à l'illettrisme lorsqu'un client oublie un rendez-vous ou n'amène pas les documents. Les trois professionnelles interrogées sur l'existence d'un lien entre l'illettrisme et la procédure au début de demande d'aide sociale, ont répondu négativement, c'est-à-dire qu'il n'y a aucun lien. L'illettrisme n'est pas pris en compte quand il n'est pas identifié. L'assistante sociale 3 essaie de tenir compte de l'illettrisme. Pendant l'identification de l'illettrisme, ce sont en général de tierces personnes ou les personnes illettrées qui parlent de la problématique, et non pas les assistantes sociales qui abordent le sujet. Pour finir, après l'identification de l'illettrisme, les assistantes sociales sont tout à fait aptes à rediriger la personne vers les organismes compétents et de modifier leur comportement en conséquence.

La prise en charge par les assistantes sociales est moins importante voire absente dans les phases avant et pendant l'identification de l'illettrisme que la phase après l'identification.

## 8. PARTIE CONCLUSIVE : PISTES D'ACTIONS, AUTO-EVALUATION DE LA DEMARCHE, BILAN PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

### 8.1 Pistes d'actions

Après ces conclusions, les pistes d'action seront abordées. Tout d'abord, il est **important d'informer les assistantes sociales sur l'éventuelle problématique d'illettrisme** de leurs clients, comme tout autre problématique. Il semble pertinent de faire un rappel chaque deux ou trois ans afin que les nouvelles professionnelles soient informées. Il faut toutefois faire attention de ne pas produire l'effet contraire, en « surinformant » les assistantes sociales. Comme le dit si bien l'assistante sociale 1 : *« Ces trois dernières années ont été juste catastrophiques. On n'avait pas le temps de s'arrêter à des choses comme ça on faisait pour eux parce que c'était une perte de temps. C'était une question de survie pour les assistants sociaux. »*. Il est indispensable de tenir compte du contexte de travail des assistantes sociales, surtout lorsqu'il y a une surcharge. Il faut le respecter et arriver avec une approche d'aide en leur apportant un soutien et les outils nécessaires.

Bien entendu, **les personnes relais, comme le CIO ou l'ORP (office régional de placement) et d'autres organes, doivent être informés de la problématique de l'illettrisme**. Ils ont un rôle important dans l'insertion professionnelle des clients.

De plus, il serait important de **créer un cours à la HES traitant de la thématique de l'illettrisme** dans le but de montrer combien cette problématique peut être difficile à vivre

pour les clients et combien il est important de tenir compte de cette problématique dans son travail quotidien. Ce cours permettrait d'enlever le tabou omniprésent actuellement.

Il serait aussi envisageable de **parler de cette thématique avec le service de l'action sociale** afin de savoir pourquoi l'illettrisme est un sujet peu abordé. Par la suite, il serait important de parler des moyens qui seraient mis à disposition afin d'intégrer l'illettrisme dans la pratique des services sociaux.

Créer une **procédure de début de demande d'aide sociale incluant la notion d'illettrisme** n'est pas à exclure. Par exemple, il est possible d'ajouter une obligation de lire la liste des documents à la personne au guichet et de la rassurer en disant que ce n'est pas grave s'il manque un document.

Depuis la nouvelle révision de la LIAS en 2012, les assistantes sociales doivent mettre en place **une évaluation de la capacité de travail avec leurs nouveaux clients dans des entreprises sociales comme IPT (intégration pour tous), Tremplin ou encore La Petite Entreprise. Je pense qu'il est tout aussi important d'informer ces partenaires quant à une problématique d'illettrisme.** IPT le fait déjà comme nous l'a montré plusieurs professionnelles dans les entretiens. De plus, à la fin de l'évaluation de la capacité de travail, l'organisme produit un rapport sur le nouveau client. Il serait peut-être envisageable de produire quelques lignes sur l'illettrisme. **Un CIS, un contrat d'insertion social, peut être mis en place par la professionnelle pour des cours avec l'Association Lire et Ecrire.** Une somme d'argent peut être versée chaque mois au client, au maximum 250.- CHF pour les frais de déplacement, de repas ou de matériel scolaire. Et il est possible de prendre en charge l'écolage. Ainsi, le bénéficiaire de l'aide sociale favorisera son intégration sociale et professionnelle grâce à ce cours.

Pour finir, il serait important que **chaque assistante sociale pense à l'illettrisme lorsqu'il y a un problème de communication par exemple lorsqu'un client n'amène pas les documents ou ne vient pas au rendez-vous.** L'assistante sociale 3 pense que : « *Si tout le monde fait ça, ça donne quand même accès à l'écriture et aux maths aux gens quoi. Ça vaut la peine.* ». L'assistante sociale devrait garder en mémoire qu'une personne suisse ayant fait ici toute sa scolarité obligatoire peut rencontrer des problèmes de lecture, d'écriture et de mathématiques. Il me semble que lorsqu'une personne étrangère se présente comme nouveau client, l'assistante sociale fait plus attention aux problèmes de langue qu'une personne suisse.

Des outils comme le petit guide pratique de l'Association Lire et Ecrire ainsi que le flyer de l'Association pourraient être des outils intéressants à avoir à disposition. Le petit guide offre des outils pratiques et le flyer permet aux clients de se questionner quant à cette problématique. L'assistante sociale 2 le met en avant dans son témoignage.

## 8.2 Auto-évaluation de la démarche de recherche

Concernant l'auto-évaluation de la démarche de recherche, chaque étape va être analysée sous l'angle de mon évaluation personnelle.

## Choix du sujet

Le choix du sujet a été très apprécié. Il m'était inconnu au départ et il s'est avéré très intéressant. Il s'inscrit totalement dans ma pratique professionnelle, étant donné que je travaille dans un service social.

## Partie théorique

L'illettrisme a été abordé par de nombreux auteurs. La documentation était très dense à l'inverse de la notion de tabou. Ce dernier a été plus difficile à comprendre car il n'était pas lié spécifiquement à l'illettrisme. Il a fallu créer des liens et ajuster sa définition à son sens actuel.

J'ai eu de la difficulté à m'approprier les textes des ouvrages. Cela se reflétait dans mon travail avec des citations très nombreuses. Il y avait aussi une certaine peur du plagiat.

## Entretiens

Lors des entretiens, j'avais ma grille devant moi. Malgré cela, toutes les questions n'ont pas été posées à toutes les assistantes sociales. Était-ce à cause du nombre important de questions ? Était-ce à cause des réponses des assistantes sociales qui partaient dans tous les sens ? Peut-être un peu des deux.

Aux premiers entretiens, je n'ai pas osé poser trop de question de relance par contre, aux derniers entretiens, j'étais plus en confiance. Il y avait beaucoup plus d'informations et j'avais davantage compris ce que la professionnelle voulait dire.

J'ai remarqué que l'assistante sociale 3 était focalisée sur l'illettrisme dans ses réponses à l'inverse des autres assistantes sociales. Le fait d'annoncer le thème du travail avant de poser les questions peut devenir un biais.

Les personnes illettrées bénéficiaires de l'aide sociale n'ont pas été interrogées de part le manque de temps et de part la difficulté à entrer en contact avec elles. Il aurait été intéressant de connaître leur avis.

## Analyse des entretiens

L'analyse des entretiens m'a permis de ressortir des éléments pertinents mais toutefois, si l'entretien avait été bien mené, cela aurait permis d'obtenir les réponses de chaque assistante sociale aux questions. Là, il manquait des informations.

Il m'a été difficile parfois d'énoncer clairement les résultats en disant tant d'assistantes sociales disent que oui, tant disent que non. Les réponses sont complexes et sont difficiles à enfermer dans un système « oui et non », comme je le nommerai.

**En conclusion, les limites de la recherche** sont à prendre en compte, uniquement l'avis des assistantes sociales a été étudié. Il aurait été intéressant de connaître l'avis des bénéficiaires de l'aide sociale illettrés. Le nombre d'assistantes sociales est peu représentatif de l'ensemble des assistantes sociales du Valais. De plus, cinq assistantes sociales sur six ont répondu positivement à ma demande d'entretien car elles connaissaient le sujet. Si le sujet était inconnu, comment les assistantes sociales auraient répondu aux questions ? Serais-je arrivée aux mêmes résultats ?

## 8.3 Bilan personnel et professionnel

Au niveau personnel, j'ai participé à une démarche de recherche pour la première fois. Actuellement, ce processus m'est connu malgré le fait que dans toutes les étapes des lacunes ont été relevées.

La thématique de l'illettrisme ne m'est plus étrangère. Elle a été traitée dans une approche théorique et analysée sous l'angle pratique également. En effet, j'ai lié l'illettrisme à la pratique des assistantes sociales travaillant dans des services sociaux.

Pour le bilan professionnel, il n'est pas négligeable de citer que je me suis créée des contacts avec les assistantes sociales interrogées. De plus, comme je travaille actuellement au service social de Martigny, ce travail de Bachelor sera comme une plus-value dans mon travail de terrain. Il me sera plus aisé de reconnaître mes clients illettrés et surtout, cette problématique restera présente dans mon esprit et je ferai plus attention lorsque je transmettrai des indications écrites à mes clients. Je pense que l'illettrisme a toute son importance dans un service social. C'est assurément pour moi le rôle de l'assistante sociale de faire attention à cette problématique et, si elle est révélée, d'orienter les clients vers les bons organismes. Il faut se méfier des citoyens suisses car même si leur scolarité s'est déroulée dans ce pays, ils peuvent rencontrer des difficultés de lecture et d'écriture. Toutefois, il est important de garder un ordre des priorités car l'octroi de l'aide sociale reste prioritaire.

Le bilan de cette démarche s'avère donc positif tantôt au niveau personnel que professionnel. Des compétences ont été acquises grâce à ce travail.

Les deux objectifs principaux énoncés étaient pour rappel :

- Mettre en lumière cette problématique auprès du public qui lira mon travail et aussi envers les assistantes sociales interrogées.
- Proposer un ou plusieurs outils concrets pour aider les assistantes sociales à identifier les personnes illettrées au début de la relation d'aide.

Pour le premier, il est partiellement réalisé car les assistantes sociales interrogées et les relectrices ont été interpellées par la thématique de l'illettrisme et ont pris conscience de cette problématique. Un service social m'a demandé de lui faire parvenir un exemplaire de mon travail terminé, ce qui montre que l'assistante sociale a été touchée par cette thématique. J'espère que mon travail pourra intéresser d'autres professionnels lorsqu'il sera en médiathèque.

Des outils concrets pour identifier l'illettrisme sont répertoriés dans mon travail. Ainsi, les assistantes sociales qui lisent mon travail pourraient les utiliser.

Les deux objectifs sont ainsi partiellement atteints et j'espère que mon travail servira d'appui et aidera les assistantes à y voir plus clair sur l'illettrisme.

A la fin de ce travail, quelques questions restent en suspens :

- Que penseraient les bénéficiaires illettrés de l'aide sociale quant à leur prise en charge par les assistantes sociales ?
- Comment faire comprendre aux assistantes sociales débordées par leur travail que l'illettrisme est une problématique à ne pas négliger ?

## 9. BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION LIRE ET ECRIRE.

- (novembre 2011). *Ensemble osons !*. Journal n°39. Dompierre
- (2012). *Illettrisme : petit guide pratique. Reconnaître, orienter, motiver*. Imprimerie Saint-Paul
- (2013). *Sensibilisation à l'illettrisme. CIO Sion*. Non publié.

ASSOCIATION POUR LE CENTRE MEDICO-SOCIAL SUBREGIONAL DE MARTIGNY. (2013). Cahier des charges de l'assistant(e) social(e) de l'Association pour le Centre médico-social subrégional de Martigny. Martigny. Non publié.

ASSOCIATION ROMANDE ET TESSINOISE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE (ARTIAS). (2011). Insertion : Passer par la case départ. L'illettrisme, un frein à l'emploi. Palais de Beaulieu. Lausanne

BANON, P. (2007). *Tabous et interdits*. Editorial : Isabelle Péhourticq. ACTES SUD. Arles

BARRE-DE MINIAC, C., LETE, B. (1997). *L'illettrisme. De la prévention chez l'enfant aux stratégies de formation chez l'adulte*. Editions De Boeck. Paris-Bruxelles

BESSE, J-M. (2003). *Qui est illettré ?*. Décrire et évaluer les difficultés à se servir de l'écrit. Editions RETZ. Paris

BOUVET C., FALAIZE B., FEDERINI F., FREYNET P. (1995). *L'illettrisme : une question d'actualité*. Edition Hachette. Paris

CAMPENDHOUDT L. V., QUIVY R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Edition Dunod. Paris

COMITE SUISSE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME. (2005). *Accès à la lecture et à l'écriture pour tous !. Vers un concept global de lutte contre l'illettrisme en Suisse*. Commission suisse pour l'UNESCO. Berne

COMMISSION SUISSE DE LIAISON POUR L'UNESCO. (1993). *Journée d'étude « lire et écrire : Comment inciter les illettrés à suivre des cours »*. Commission suisse pour l'UNESCO. Berne

CONFÉRENCE INTERCANTONALE DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE. (2008). *Plan d'études romand*. Neuchâtel

CONFERENCE SUISSE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE. CSIAS. (2010). *Concepts et normes du calcul de l'aide sociale*. Rubmedia. Wabern/Berne

ESPERANDIEU, V., VOGLER, J. (2000). *L'illettrisme*. Editions Flammarion. France

FERRO, M. (2002). *Les tabous de l'Histoire*. Editions NiL. Paris

FERRY, L. (2009). *Combattre l'illettrisme*. Editions Odile Jacob. Paris

FOURNIER, D., GENOUD, C., GAIST, E., PERRAUDIN, E. (2012). *Procès-verbal du 2 octobre. Travail de groupe avec le CAB*. Sierre. Haute Ecole de Travail Social, HES SO//Valais. Non publié.

GEFFROY, M-T., GRASSET-MOREL, V. (2003). *L'illettrisme. Mieux comprendre pour mieux agir*. Editions Les essentiels Milan

GIROD, R.

- (1998). *L'illettrisme*. Editions puf. Paris
- (1992). *Modernité et illettrisme : enquêtes (Suisse, Genève)*. Editions Réalités Sociales. Lausanne.

LA CHAINE DES SAVOIRS. (mars 2008). *Dites nous, dites leur... Lettre ouverte aux médiateurs*.

LECLERQ, V. (1999). *Face à l'illettrisme. Enseigner l'écrit à des adultes*. Editions ESF. Paris.

LEDDEREY, P., (16.09.2013). « Les exclus du monde digital. ». *MIGROS MAGAZINE*. N°38. P.93

NOTTER, P., ARNOLD, C., VON ERLACH, E., HERTIG, P. (2006). *Lire et calculer au quotidien. Compétences des adultes en Suisse. Rapport national de l'enquête. Adult Literacy & Lifeskills Survey*. Office fédérale de la statistique. Neuchâtel

ORGANISATION DE COOPERATION ET DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUES OCDE. (2010). *Résultats du PISA 2009 : Synthèse*.

PERRAUDIN, E., (2012). *Rapport de stage CMS Monthey*. Non publié

SAMSON, F. (2009). *Tabous et interdits, gangrènes de notre société*. Editions L'Harmattan. Paris

TORUNCZYK, A. (2000). *L'apprentissage de l'écrit chez les adultes. Cheminements du savoir lire-écrire*. Editions L'Harmattan. Paris

VANHOOYDONCK, S., GROSSENBACHER, S. (2002). *L'illettrisme. Quand l'écrit pose problème*. Editions Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation. Aarau

## 10. CYBERGRAPHIE

ASSOCIATION LIRE ET ECRIRE.

- A. (14.09.2013).  
<<http://www.lire-et-ecrire.ch/pint.php?p=3>>
- B. (10.10.2013).  
<<http://www.lire-et-ecrire.ch/ressources-et-outils/outils-pour-personnes-relais/role-des-personnes-relais>>
- C. (03.02.2014).  
<<http://www.lire-et-ecrire.ch>>
- D. (24.10.2013).  
<<http://www.lire-et-ecrire.ch/association>>
- E. (21.10.2013).  
<<http://www.lire-et-ecrire.ch/section/section-valais-de-lassociation-lire-et-ecrire/cours-pour-personnes-en-situation-dillettrisme>>
- F. (10.10.2013).

<<http://www.lire-et-ecrire.ch/section/section-valais-de-lire-et-ecrire/qui-sommes-nous>>

- G. (10.10.2013).

<<http://www.lire-et-ecrire.ch/ressources-et-outils/outils-pour-personnes-relais/aborder-le-sujet/astuces-en-cas-de-blocage-de-la>>

- H. (10.10.2013).

<<http://www.lire-et-ecrire.ch/ressources-et-outils/outils-pour-personnes-relais/aborder-le-sujet/ouvrir-le-dialogue>>

ETUDES CULTURELLES INTERNATIONALES. (1999). *Recherche interculturelle sur le tabou- un défi aux sciences culturelles*. <[http://www.inst.at/studies/s\\_0701\\_f.htm](http://www.inst.at/studies/s_0701_f.htm)>, site vu le 17.09.2013

FEDERATION SUISSE LIRE ET ECRIRE. (05.09.2013). *Fédération Suisse Lire et Ecrire*. <<http://www.lesenschreiben.ch/cms/page.php?chglang=1&p=1>>

OFFICE FEDERALE DE LA STATISTIQUE. (24.10.2013). *Aide sociale- données détaillées*. <<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/13/03/03/dos/04.html>>

PERSEE. (17.09.2013). *L'interdiction linguistique en français d'aujourd'hui*. <[http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rbph\\_0035-0818\\_1965\\_num\\_43\\_3\\_2587#](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rbph_0035-0818_1965_num_43_3_2587#)>

## 11. FILMOGRAPHIE

COULEURES LOCALES. (09.2013). *Des centaines de milliers de personnes sont concernées par l'illettrisme en Suisse*. < <http://www.rts.ch/video/info/couleurs-locales/5197492-des-centaines-de-milliers-de-personnes-sont-concernees-par-l-illettrisme-en-suisse.html>>

DALDRY, S. (2008). *The Reader- Le Liseur*., Film. 124 minutes. Couleur.

NEUENSCHWANDER, J., *Terace, quand on a été à l'école, on sait lire et écrire*. Container Film Editions

## 12. LISTE DES ANNEXES

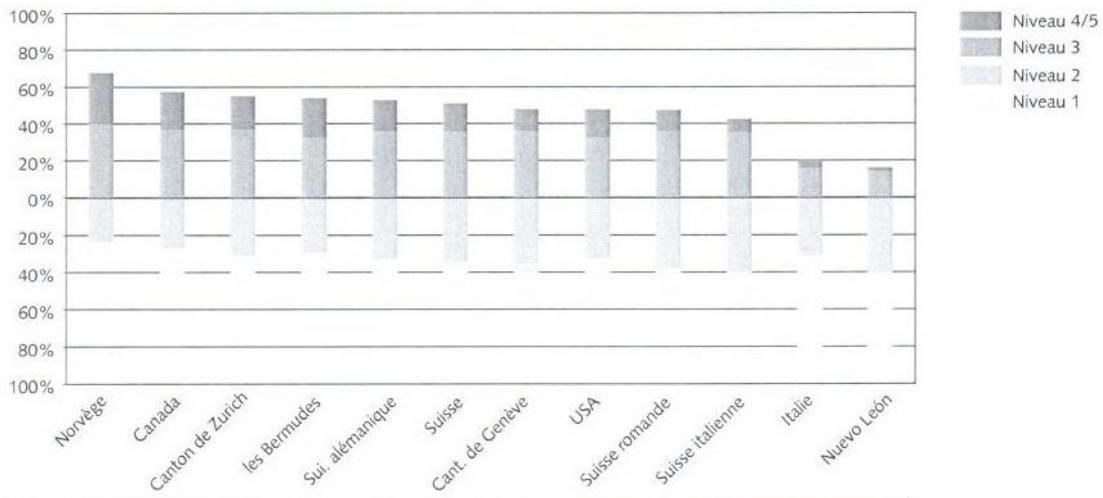
### Annexe A : liste des abréviations

AELE	: Association Européenne de Libre-Echange
AI	: Assurance Invalidité
ALL	: Adult Literacy et Life Skills
ARTIAS	: Association Romande et Tessinoise des Institutions d'Action Sociale
AS	: Assistante Sociale
AVS	: Assurance Vieillesse et Survivant
CI	: Contrat d'Insertion
CIO	: Centre d'Information et d'Orientation
CIS	: Contrat d'Insertion Sociale
CMS	: Centre Médico-Social
CSIAS	: Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale
CSRE	: Centre Suisse de coordination pour la Recherche en Education
DDC	: Direction du Développement et de la Coopération
HEP	: Haute Ecole Pédagogique
HES	: Haute Ecole Spécialisée
IALS	: International Adult Literacy Survey
IES	: Institut pour Etudes Sociales
IPT	: Intégration Pour Tous
JAPD	: Journée d'Appel et de Préparation à la Défense
LAMAL	: Loi Assurance Maladie
LIAS	: Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale
OCDE	: Organisation de Coopération et de Développement Economiques
OFFT	: Office Fédéral pour la Formation Professionnelle et la Technologie
ORP	: Office Régional de Placement
OSEO	: Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière
PISA	: Programme International pour le Suivi des Acquis des élèves
UE	: Union Européenne
UNESCO	: Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture
QI	: Quotient Intellectuel

## Annexe B : résultats de l'enquête ALL

Répartition des niveaux de littératie de textes schématisés

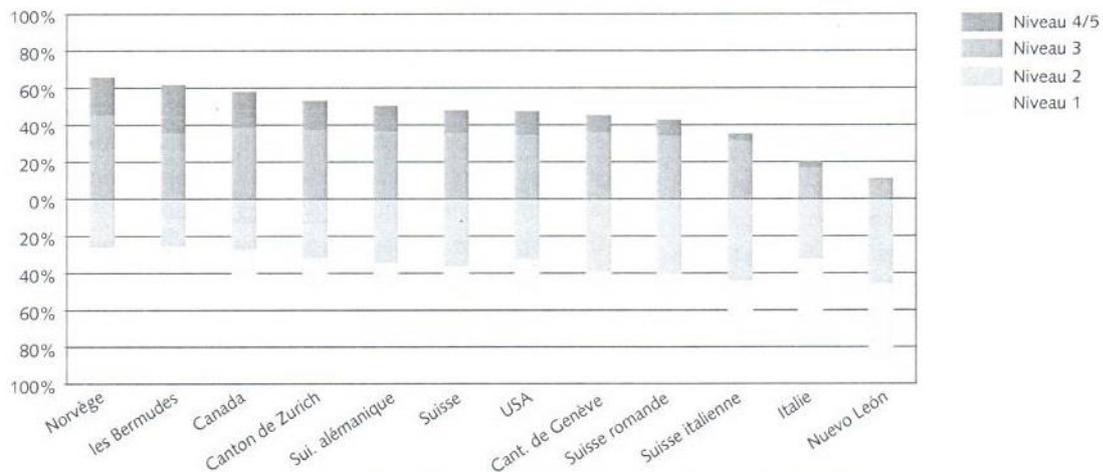
Fig. 2.2b



© Office fédéral de la statistique

Répartition des niveaux de littératie de textes suivis

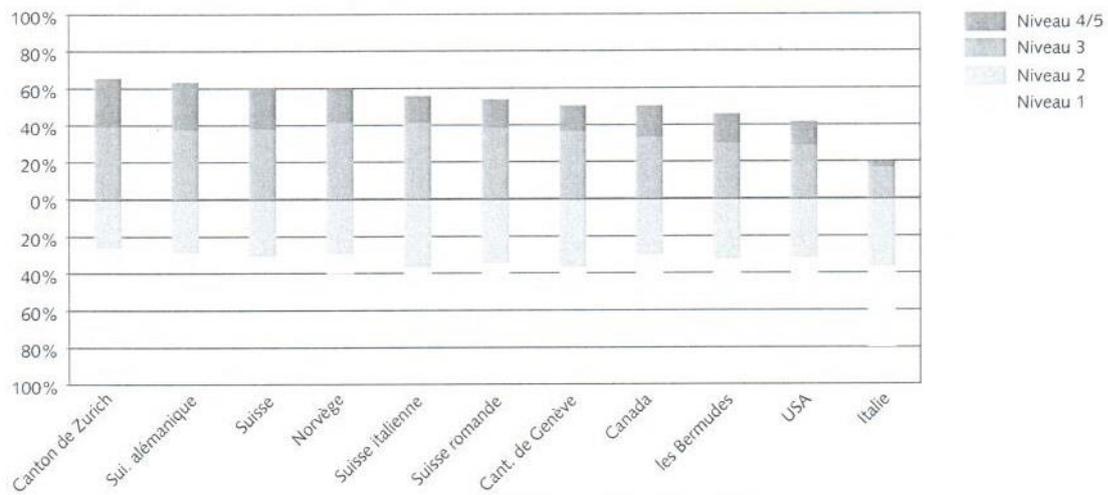
Fig. 2.2a



© Office fédéral de la statistique (OFS)

Répartition des niveaux de numérotation

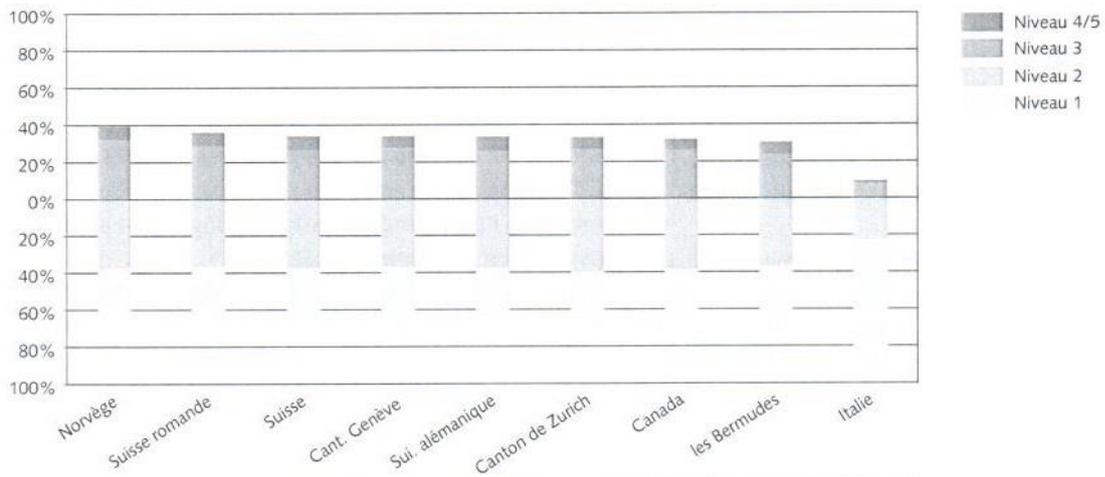
Fig. 2.2c



© Office fédéral de la statistique (OFS)

Répartition des niveaux de résolution de problèmes

Fig. 2.2d



© Office fédéral de la statistique (OFS)

(Notter, 2006, p.20 et 21)

## Annexe C : grille d'entretien

### Partie introductive

Je vous remercie de me recevoir pour mon travail de Bachelor. Je vais enregistrer cet entretien car par la suite, je le retranscrirai et l'analyserai. Ces enregistrements seront effacés lorsque le travail sera terminé ainsi mon travail s'inscrit dans la confidentialité. Votre anonymat sera respecté aussi.

Mon travail de Bachelor s'intéresse aux personnes illettrées dans les services sociaux du Valais. Mes questions de recherche sont les suivantes :

- Quelle prise en charge est effectuée par les assistantes sociales des services sociaux des CMS des personnes illettrées avant, pendant et après l'identification de l'illettrisme ?
- Comment les services sociaux intègrent-ils l'illettrisme dans leur pratique professionnelle? (au niveau de l'organisation et de la communication)

### Informations sur l'assistante sociale

Nom et prénom : \_\_\_\_\_  
 Formation : \_\_\_\_\_  
 Service social de : \_\_\_\_\_

Depuis combien d'années exercez-vous le métier d'assistante sociale ?

Depuis combien d'années exercez-vous le métier d'assistante sociale dans un service social d'un CMS ?

### Définitions des notions

Faites-vous une différence entre une personne illettrée et une personne analphabète ? Laquelle ?

Est-ce que ce thème a déjà été abordé dans une de vos formations (initiale ou continue) ?

- Dans quel contexte ? (année, lieu, qui donnait le cours ou conférence, durée de la formation)

## Hypothèse 1 :

**L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), ne tient pas compte de la problématique de l'illettrisme dans la communication avec ses clients.**

Objectifs	Questions majeures	Questions mineures et de relance
Savoir comment communique généralement l'assistante sociale avec ses clients (échange d'informations, prise de contact)	<p>Comment contactez-vous vos clients de manière générale (lettre, téléphone, mail, fax, etc.) ?</p> <p>Quelle est la procédure au début d'une demande d'aide sociale ? (dès que la personne prend contact avec votre service jusqu'à ce qu'il est reçu en entretien par vous)</p>	<p>Est-ce que vous utilisez plus l'un ou l'autre moyen de communication ?</p> <p>Avez-vous un document qui résume la procédure ?</p> <p>Quels liens faites-vous avec l'illettrisme ?</p>
Lorsqu'il y a un problème de communication entre l'assistante sociale et son client, savoir si la professionnelle pense à un éventuel problème d'illettrisme	Lorsque vous avez un problème avec votre client du type : il ne vient pas aux rendez-vous, il n'amène pas tous les documents demandés, que faites-vous ?	<p>Est-ce un problème de communication ?</p> <p>Comment interprétez-vous ces lacunes, ces « oublis » ?</p> <p>Quelles pourraient être les raisons de ces lacunes et ces « oublis » ?</p>

## Hypothèse 2 :

L'assistante sociale, travaillant dans un service social (CMS), n'a pas d'outils pour repérer ou identifier la problématique de l'illettrisme des clients dont elle a la charge.

Objectif	Questions majeures	Questions mineures et de relance
Savoir si l'assistante sociale a des outils ou non pour repérer l'illettrisme	Avez-vous des outils/ techniques/ stratégies pour identifier une problématique d'illettrisme ?	
	1) <b>Si l'assistante sociale possède des outils</b> , quels sont ses outils ? ses techniques ? ses stratégies ?  Les utilisez-vous ?	Pourriez-vous me citer des exemples ?  <b>Si l'assistante sociale n'utilise pas ces outils</b> , pour quelles raisons ne vous les utilisez pas ?
	2) <b>Si l'assistante sociale ne possède pas d'outils</b> , De quoi auriez-vous besoin pour identifier une situation d'illettrisme ?	Pensez-vous que ce serait important d'avoir des outils?

### Hypothèse 3 :

**L'illettrisme est un tabou au sein de la relation entre l'assistante sociale et son client.**

Objectifs	Questions majeures	Questions mineures et de relance
<p>Savoir si l'assistante sociale a eu des doutes par rapport à un client et/ou savoir si l'assistante sociale a identifié formellement une situation d'illettrisme</p>	<p>Dans votre parcours professionnel dans les services sociaux, avez-vous eu des doutes ou soupçons quant à une problématique d'illettrisme?</p> <p><i>Si réponse négative, passez aux deux dernières questions !</i></p> <p>Vous est-il arrivé d'identifier clairement une problématique d'illettrisme chez un ou des clients ?</p>	<p>De quoi proviennent ces doutes/soupçons ?</p> <p>Sur combien de clients environ avez-vous ou avez-vous eu des doutes ?</p> <p>Comment avez-vous pu l'identifier ?</p> <p>Combien de personnes environ avez-vous pu identifier ?</p>
<p>Connaitre les actions ou réactions de l'assistante sociale lorsqu'elle a identifié une problématique d'illettrisme</p>	<p>Lorsque que vous avez identifié une problématique d'illettrisme, quelles ont été vos réactions ?</p>	<p>Est-ce que c'est la personne elle-même qui vous en a parlé ?</p> <p>En avez-vous parlé à vos collègues, hiérarchie ?</p>
<p>Savoir si pour l'assistante sociale c'est tabou de parler des difficultés de lecture et d'écriture avec une personne ayant suivie un parcours scolaire</p>	<p>Avez-vous abordé le problème avec la personne ?</p> <p><b>Si l'assistante sociale répond négativement,</b> pourquoi n'avez-vous pas abordé le sujet avec la personne ?</p> <p>Pensez-vous que l'illettrisme est tabou dans notre société?</p>	<p>Comment l'avez-vous fait ?</p> <p>Qu'est-ce qui vous a retenu ?</p> <p>Quels étaient vos sentiments personnels ?</p>

## Partie finale de l'entretien

### **APRES l'identification d'une personne illettrée et après avoir abordé le sujet avec la personne concernée**

Qu'est-ce que vous faites quand vous avez parlé avec la personne ?

- Est-ce que vous changez votre manière de travailler avec elle ?
  - Comment faites-vous dorénavant pour la contacter ?
  - Comment se passe votre collaboration concernant l'administratif ?
    - Est-ce que vous gérez entièrement son administratif ?
  - Avez-vous pu l'orienter auprès des services compétents en matière d'illettrisme ?
    - Si vous avez pris contact avec l'association Lire et Ecrire (comment se passe le financement du cours ? Quels sont vos liens avec l'association ?

Pensez-vous que c'est le rôle d'une assistante sociale de repérer cette problématique et d'y donner suite ?

Donnez-vous de l'importance au fait d'identifier l'illettrisme dans les services sociaux ?