

« Accueillir et accompagner un public non-lecteur et/ou non-scripteur au Centre Social »

Le 8 novembre, 15 personnes (secrétaires d'accueil, accueillant.e.s, chargé.e.s de l'accompagnement scolaire, écrivain public, coordinatrices, président.e, référent.e.s des ateliers français...) se sont retrouvées dans les locaux d'ECRIT69 pour réfléchir ensemble à l'accueil des usagers en difficulté avec l'écrit lorsqu'elles poussent la porte d'un Centre Social.

En effet, dans une société telle que la nôtre, l'écrit occupe une importance dont nous ne soupçonnons pas toujours l'impact ! De nombreuses personnes sont freinées par un manque de compétences, réel ou fantasmé, pour lire ou pour écrire.



Le Centre Social est souvent perçu comme un lieu de vie commune, une étape dans le parcours d'insertion de certains, un lieu d'exercice de la citoyenneté. Comment adapter les procédures, documents, activités afin que les personnes en difficulté avec la lecture ou l'écriture passent la porte du Centre Social, y restent ou s'y impliquent ?

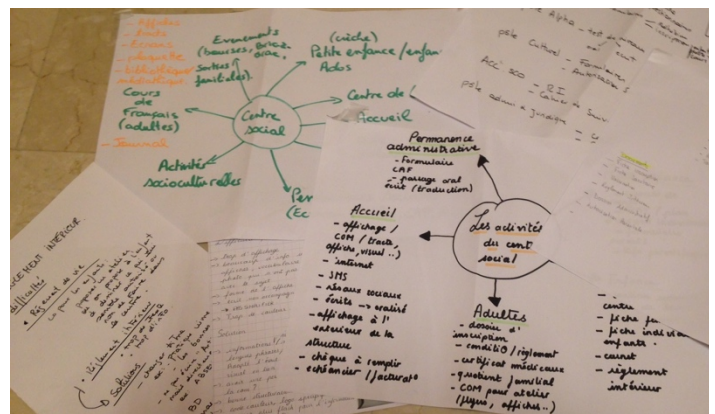
L'objectif d'ECRIT69 était de sensibiliser les accueillants et professionnels aux problématiques linguistiques ; de donner des pistes pour une posture adaptée selon la problématique et de réfléchir à l'adaptation des documents écrits. En effet, la manière d'accueillir et d'accompagner les publics non lecteurs/non-scripteurs ne se résume pas à leur proposer des cours de français.

Et cette journée a permis d'atteindre les objectifs fixés !

Un brainstorming a permis aux participants de faire connaissance et d'identifier les différentes causes possibles pour la non-maitrise de l'écrit : arrivée récente en France, décrochage scolaire, problèmes de vision, isolement, manque de disponibilité pour l'écrit au regard de situation de vies compliquées, maîtrise d'un alphabet non-latin, problème de motricité pour écrire, manque de confiance en soi...

A partir de cette liste « à la Prévert », les différents profils linguistiques (analphabétisme, français langue étrangère, illettrisme...) ont été identifiés et les comportements associés possibles en lien avec l'écrit ont été décryptés. Cela a permis d'en tirer des conclusions et des pistes de réflexion concernant la posture de l'accueillant, qui devrait être adaptée à chacune de ces problématiques.

Nous avons ensuite recensé les écrits présents dans un centre social, de l'accueil aux animations. Documents en lien avec la communication (affiches, site internet...), documents nécessaires à l'administration (formulaires, chèque...), outils liés au vivre-ensemble (règlement intérieur, cahier de suivi...), spécificités liées aux activités « classiques » (carnet de santé des enfants, tests de niveaux...) ou « ponctuelles » (ateliers cuisine et table d'hôtes, point d'information



CAF...) ont été pris en compte. Cela représente une grande somme d'écrits... sous différentes formes (imprimés, SMS, mails...). Quatre thématiques ont ensuite été choisies, afin d'imaginer en sous-groupes des pistes permettant de faciliter l'accès à la compréhension pour des personnes en difficulté, sans pour autant négliger le public à l'aise avec l'écrit !

Voici le résultat de ces réflexions :

Les affiches :



Différentes suggestions au partage d'expériences ont été échangées concernant :

- La conception : privilégier un code graphique et des illustrations, éviter les illustrations jolies mais sans lien avec l'activité, indiquer de manière très visible la personne à contacter pour l'activité, jouer avec les couleurs et les tailles, utiliser une police simple ;
- L'organisation de l'affichage : par secteurs d'activités, mettre à disposition de flyers étant des reproductions fidèles des affiches des activités pour que les personnes puissent les amener chez elles, illustrer avec des photos prises dans le centre ou un diaporama.

Les formulaires :

Que la personne soit en situation d'illettrisme, d'analphabétisme ou de français langue étrangère, les accueillants se heurtent parfois à une méconnaissance du vocabulaire utilisé.

Les participants ont donc réfléchi aux pistes pour guider une conversation afin d'obtenir les informations nécessaires :

- Pour identifier la demande : regrouper dans un classeur les plaquettes et photos en lien avec les activités et demander à la personne de choisir dans ce porte-folio.
- Pour demander les documents à fournir : présenter des facsimilés ; préparer un papier avec des cases à cocher devant le nom du document et sa photo ; expliquer le fonctionnement en surlignant les informations importantes dans le règlement ; donner un plan avec les lieux des différents emplacements des activités (regroupant des photos et des points de repères tels que les commerces) ; reformuler la demande de la personne en utilisant un langage courant et non-expert et en procédant par étapes...



Le règlement intérieur :



Parfois rébarbatif, souvent incompris, ce document occupe cependant une place très particulière dans le processus d'adhésion et de socialisation de la personne. Son aspect contractuel est aussi une mise en situation d'autres contrats que la personne peut être amenée à signer dans sa vie courante.

Afin de faciliter la compréhension, voici des pistes envisagées :

- Simplifier les formulations en lien avec les idées principales (si nécessaire détailler chaque paragraphe en deux parties : une partie reprenant l'essentiel et dans un autre caractère le développement de l'idée majeure)

- Utiliser des formulations en positif
- S'exprimer à base de phrases courtes à la première personne du singulier
- Mettre en évidence les mots clés
- Supprimer les mentions inutiles telles que « article n° » mais plutôt indiquer par un mot l'objet de l'article (par exemple Absence)
- Choisir un titre plus alléchant : « bonnes pratiques du vivre ensemble »
- Demander aux enfants d'illustrer certains des articles pour égayer le document

La prise en main d'un site CAF :



L'accompagnement vers le numérique des personnes en difficulté avec la langue écrite requiert des postures et outils adaptés. Que ce soit sur la thématique de la CAF, ou d'autres sites d'usage courant, une démarche a été proposée par les participants :

- Mise en place d'un livret répertoire avec des mots clés
- Animation d'ateliers spécifiques à cette prise en main
- Recensement de vidéo tutoriels

La journée s'est terminée par des pistes concrètes et directement en lien avec les gestes professionnels des participants afin de repérer les personnes en situation d'illettrisme dont on sait qu'elles peuvent être dans une forme de déni, de révolte ou de honte.

Cette journée riche en partage et très active avec un groupe impliqué dans cette démarche pourrait être suivie de regroupements ultérieurs afin d'approfondir les pistes envisagées et d'échanger les outils créés.

Contact AFI/ECRIT69 :

Dominique GENTY, dominique.genty@afi3.fr / Tel. 06 43 86 44 76