



# Dédale dans les revers du « tout numérique »

**Par Duchesne Justine  
Lire et Écrire Wallonie  
Mai 2022**

*« À la fin du XXème siècle, les citoyens de classe moyenne n'ont-ils pas passé de plus en plus d'heures à se débattre avec les menus à options des boîtes vocales ou les interfaces des sites Web ? Et les moins fortunés, encore plus de temps à sauter dans des cerveaux toujours plus emmêlés pour accéder à des services sociaux toujours plus maigres ? »<sup>1</sup>*

Si ce constat posé par David Graeber était d'actualité en 2015, il l'est d'autant plus aujourd'hui lorsque les divers confinements imposés par la pandémie du COVID-19 ont forcé toute une série de services à fermer leur porte, conditionnant leur accès à une kyrielle de démarches à effectuer via l'interface numérique ou par téléphone.

Cette dématérialisation qui s'impose désormais à « marche forcée<sup>2</sup> », sans réelle alternative physique, entraîne plusieurs conséquences pour les publics en difficultés avec les compétences requises pour l'utilisation de sites administratifs, mais également pour les travailleurs qui les accompagnent. Cet impact relève d'une certaine violence qui se dégage dès lors sur plusieurs plans.

Dans cet article nous aborderons donc les effets de cette dématérialisation et les conséquences qu'elle entraîne pour les apprenants en alpha, mais également, dans un second temps, pour les équipes qui les entourent. Nous étayerons nos propos d'une série de témoignages glanés au fur et à mesure d'échanges avec des travailleurs et des apprenants de Lire et Écrire.

---

<sup>1</sup> GRAEBER D., Bureaucratie, Les Liens qui libèrent, 2015, p.10.

<sup>2</sup> MAZET P. et SORIN F., Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux, in *Technologie de l'information, culture & société*, n°128, 2020.

## Le « tout numérique »<sup>3</sup>, c'est quoi le hic ?

*« J'ai des apprenants qui sonnent à la banque depuis deux semaines, sans que personne ne réponde », nous dit Jelena, formatrice.*

*« Les gens se sont retrouvés à ne pas savoir quel numéro il faut appeler. "J'appelle et ça sonne dans le vide ou on me met en attente tout un moment, mais ça me prend tout mon crédit..." », nous disent-ils. Toutes des situations comme celles-là font que, finalement, tu es chez toi et tu te dis : "Je suis impuissant" », nous explique Emilia agente de guidance.*

Face au « tout numérique » une série de personnes se révèlent perdues dans une série de démarches administratives, à effectuer en ligne. C'est le cas du public de Lire et Écrire, en situation d'analphabétisme.

Pour appréhender l'interface numérique, naviguer sur le web, écrire un mail, s'emparer de l'ordinateur et de ses diverses fonctionnalités, la lecture et l'écriture sont des prérequis indispensables.

Contrairement aux idées reçues, si les publics en difficulté de lecture et d'écriture ont bel et bien un usage des outils numériques, celui-ci est néanmoins partiel et souvent limité à des actes répétitifs, habituels, incluant généralement le visuel.

Ainsi, envoyer un mail, postuler, correspondre avec un interlocuteur, prendre rendez-vous via un échange formel de politesses (et de courbettes lettrées), ou encore maîtriser les procédures d'identification de certains sites... toutes ces démarches nécessitent d'aller bien au-delà d'un usage technique<sup>4</sup> de l'instrument numérique. Cette prise en main imparfaite se révèle alors un réel obstacle à l'obtention d'une information ou au règlement d'une situation administrative délicate.

À la suite des divers confinements, de nombreux apprenants se sont retrouvés confrontés à des situations complexes, amenés à communiquer au travers d'un filtre numérique pour régler toute une série d'actes faisant partie du quotidien : obtenir un papier, supprimer un ordre permanent, payer des factures, prendre contact avec son médecin...

---

<sup>3</sup> Dans cet article, l'imposition du « tout numérique » passe par la dématérialisation des services et l'absence d'alternative qui l'accompagne.

Nous entendons par dématérialisation des services, le processus par lequel ceux-ci se numérisent et réduisent, voire suppriment, les autres canaux de communication jusqu'à ne plus avoir d'alternative (ou s'il y en a une, celle-ci entraîne un coût pour la personne qui souhaite la solliciter). Petit à petit le contact humain (physique ou téléphonique) devient une voie seconde, complémentaire à des démarches en ligne, si pas absente.

Plus d'information sur le sujet : Galván Castaño Iria, Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi, Lire et Écrire Bruxelles.

<sup>4</sup> À ce titre, Gérard Valenduc et Perrine Brotcorne présentent une typologie qui se décline en trois types de compétences : instrumentales (qui ont trait à la manipulation de matériel et de logiciel), informationnelles (qui se réfèrent à la façon d'entrer dans des contenus en ligne) et stratégiques (qui renvoient à l'utilisation de l'information de manière proactive).

Typologie qui s'appuie notamment sur les travaux de Jan Steyaert et Jos De Haan repris par G. VALENDUC et P. BROTCORNE, Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet, Comment réduire ces inégalités, in « Les Cahiers du numérique », 2009/1, p.45-68.

Laeziza, apprenante à Lire et Écrire, témoigne :

*« C'était difficile pour les gens. Surtout par email. Je ne connais pas l'email et c'est pas possible de demander à tout le monde de faire pour toi, de payer tes factures, envoyer un email pour la banque. En plus si on ne répond pas par téléphone. C'est très difficile. Surtout quand on ne sait pas lire et écrire. »*

Obligés d'adopter un mode de relation impliquant l'usage du numérique pour entrer en contact avec les personnes référentes, les apprenants se retrouvent face à des difficultés nouvelles.

S'ils étaient auparavant perdus sous un amas de paperasse administrative, ils semblent désormais s'égarer dans un entrelacs digital, où échanges par mails, contacts téléphoniques, et parasites informatiques se mélangent pour voir se révéler un véritable labyrinthe de bureaucratie numérisée, les éloignant toujours plus de la clé de leur requête.

*« Ils recevaient des documents, ils devaient répondre par mail ou par téléphone. Des fois, prendre le téléphone et appeler quelqu'un qu'on ne connaît pas, c'est compliqué. Il y a des gens qui sont timides, et en plus, si on ne connaît pas la langue correctement. Il y avait, par exemple, une apprenante qui faisait une demande pour un logement. On lui demandait de renvoyer des documents numériquement. Il n'y avait plus d'entretiens en face-à-face. Eh bien on a dû essayer de trouver ces documents, contacter, essayer d'avoir des papiers, etc. »,* explique Carole, agente de guidance.

Perdus dans ce dédale informatique, ils font face à une violence qui n'a parfois de symbolique que le nom. Dans le cas qui nous préoccupe aujourd'hui, elle semble se décliner au travers de trois effets caractéristiques (et non exhaustifs) :

- L'invisibilisation des réalités d'un public aux usages numériques différents de ce qui est considéré comme la norme.
- La perte d'autonomie obligeant ce public à une dépendance vis-à-vis des proches ou d'une tierce personne.
- La perte de confiance d'un public amené à effectuer des démarches administratives via une interface numérique, entraînant dès lors :
  - Un risque de rupture des droits sociaux.
  - Des conséquences en termes de non-recours à leurs droits.

## Dématérialisation des services<sup>5</sup> et violence symbolique

« Nous n’y avons pas pensé »

Commençons par l’invisibilisation.

En fait, rien (ou presque), dans la digitalisation, n’a été envisagé pour une personne qui ne sait ni lire, ni écrire. Rien n’a été imaginé pour un citoyen qui ne souhaiterait pas s’emparer du numérique. Rien n’a été conçu pour un public à l’usage numérique limité.

« Pensée pour un usager indifférencié, supposé être matériellement équipé, et cognitivement compétent pour utiliser ou se convertir à l’administration en ligne », la dématérialisation, et l’absence d’alternative physique qui l’accompagne, semblent avoir laissé derrière elles « les impensés du numérique », tout autant qu’elle paraît évincer l’incompétent ou le déconnecté<sup>6</sup>. Tous ceux qui n’ont pas suivi, par choix ou par non-choix.

Cachée derrière une justification implorant l’efficacité et la simplification<sup>7</sup>, cette dématérialisation s’est imposée de but en blanc, basée sur le présupposé de l’accès universel au matériel et aux compétences relatives à l’utilisation des nouvelles technologies, invisibilisant ceux qui ne savent pas. Ceux qui ne veulent pas savoir. Ceux qui ont des craintes. Ceux qui tâtonnent et hésitent.

Cette imposition forçant la marche vers le progrès technologique se révèle toujours plus insidieuse qu’elle renvoie à une sorte de déficience, à un sentiment de démuntion<sup>8</sup>, plaçant le focus sur une série de contraintes qui relèveraient plutôt de la personne.

*« Ils se retrouvent plus démunis en disant qu’ils ne savent pas quoi faire, qu’ils ne savent pas à qui demander parce que le téléphone ne répond pas... »*, indique de nouveau Emilia, agente de guidance.

---

<sup>5</sup> Dans cet article, pour plus de facilité, nous parlerons soit de services, soit de services dits essentiels.

Perrine Brotcorne parle quant à elle de services d’intérêt général, faisant référence à tout service dont l’objectif est de remplir « une mission d’intérêt général en vue de répondre à des besoins collectifs évoluant dans le temps et dans l’espace » (Caponetti et Sak cité par P. Brotcorne, Bonnetier et Vendramin). Cette notion renvoie à des services de différentes natures (transports collectifs, soins de santé, services administratifs...) et formes organisationnelles (publiques, associations, mutualités...).

P. BROTCORNE, C. BONNETIER, P. VENDRAMIN, Une numérisation des services d’intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers, in Technologie de l’information culture & société, 2019, 125-126. En ligne sur : <https://journals.openedition.org/terminal/4809>.

<sup>6</sup> P. MAZET, Conditionnalités implicites et productions d’inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative, Grenoble : Observatoire des non-recours aux droits (ONEDORE). En ligne sur : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01816111/document>.

<sup>7</sup> À ce titre, nous pouvons prendre comme exemple le plan d’action fédéral de simplification administrative (PFSA) 2022-2024.

Dans l’objectif de réduire de 30 % la charge administrative dès 2024, ce plan vise à faciliter les démarches administratives qu’une entreprise ou qu’un citoyen doit entreprendre. Concrètement, la simplification s’appliquera en passant par l’application du « numérique par défaut » (qui apparaît dans les plans d’actions européens en matière d’administration en ligne). Ainsi, le Gouvernement prend la décision consciente de donner la priorité au développement numérique de chaque nouveau service et à l’adaptation des services existants.

Plus de détails sur les points d’attention à avoir concernant le PFSA : <https://lire-et-ecrire.be/Plan-federal-de-simplification-administrative-un-pas-de-plus-vers-la>.

Plus d’infos : <https://news.belgium.be/fr/plan-daction-federal-pour-la-simplification-administrative-2022-2024>.

Pour une analyse plus fine de la stratégie du « numérique par défaut » : Galván Castaño Iria, *op.cit.*

<sup>8</sup> Terme utilisé par P. MAZET, *op.cit.*, p. 4.

Si ce sentiment de démuntion<sup>9</sup> paraît tout à fait légitime au vu du contexte, l'origine de la situation semble néanmoins venir d'ailleurs.

La mise en place d'une relation administrative exercée par le biais d'un canal de communication numérique s'est en effet déroulée sans tenir compte des capacités effectives des groupes sociaux à utiliser le médium numérique, sans anticipation réelle des effets sur le parcours d'accès aux droits mais également, sans objectiver préalablement les exigences relatives à cette administration numérique<sup>10</sup>, nous apprennent Pierre Mazet et François Sorin.

Ainsi, force est de constater que le problème vient moins de l'usage limité des publics que d'une digitalisation qui se déploie sans inclure une diversité des pratiques, sans réelle anticipation des effets sur les parcours d'accès aux droits, omettant les multiples réalités que recouvre la question de l'appropriation des nouvelles technologies.

*« Maintenant, la problématique est plus large que notre public. On est dans une société où on numérise tout, en mettant de côté ceux qui ont plus difficile ou qui ne sont pas mobiles », nous explique Rita, directrice de Lire et Écrire Luxembourg.*

De cet élan rectiligne vers la focale du « tout numérique » se dégage dès lors une sorte de domination, caractérisée par l'imposition totalisante des NTIC réduisant les usages variés des outils à des exceptions à la marge, sans intérêt.

### Une perte d'autonomie vers la dépendance

Passons à la question de la perte d'autonomie.

Face à la digitalisation des services et des administrations, et surtout l'absence d'alternative physique qui l'accompagne, « les impensés du numérique » se retrouvent à devoir user de stratégies pour réaliser des démarches de toutes sortes ; démarches qui étaient auparavant effectuées en présence d'un interlocuteur *ad hoc*.

C'est ainsi que ces derniers n'ont parfois pas d'autre choix que de se reposer sur un tiers. Une tierce personne qui leur amènera la clef pour se dépatouiller de cet « imbroglio digital et administratif » ne faisant que compliquer leur quotidien. Cet appui indispensable entraîne, *de facto*, une certaine dépendance vis-à-vis des proches, des enfants, des parents, et même des travailleurs, qui apparaissent alors comme des « médiateurs numériques » improvisés.

À ce titre, Laeziza, apprenante à Lire et Écrire, nous explique qu'elle doit attendre que sa fille vienne lui dire bonjour pour payer ses factures :

*« Je demande à la grande, elle fait ça. Mais ce n'est pas facile pour elle. En plus, elle ne vit pas tout le temps avec moi. Je laisse tout le temps les paiements de facture pour quand elle vient. Mais il y a parfois du retard avant qu'elle n'arrive. Moi j'ai peur, si je n'ai pas payé une facture et qu'après, je suis en faute. Ce n'est pas facile. C'est mieux quand il y a des gens à l'accueil [des institutions]. Avant, on payait une facture et on la donnait à des gens qui travaillent à la banque. Maintenant, il n'y a plus personne. Y'a personne qui répond. »*

Loin d'être un cas à part, les exemples fusent et se recourent pour mettre en exergue des situations où les apprenants n'ont pas d'autres choix que de s'en remettre à une personne qui accordera du crédit à leur demande et qui les accompagnera dans les démarches à effectuer.

---

<sup>9</sup> Idem.

<sup>10</sup> MAZET P. et SORIN F., *op. cit.*

C'est également ce que nous explique, Emilia, agente de guidance :

*« Certains voient leur compte en banque mais ne savent pas trop comment faire... Donc, c'est déjà arrivé que j'aie avec eux sur leur application (...) Si on ne les accompagne pas là-dedans, ils peuvent être complètement perdus et surtout complètement dépendants des autres. Parfois Untel me dit que son frère s'y connaît et peut l'aider mais je me dis que c'est important qu'il sache comment faire par lui-même. »*

Cette situation de perpétuelle dépendance n'est néanmoins pas sans risque : celui de devenir usagers par procuration, c'est-à-dire ancrer l'habitude de se référer à quelqu'un d'autre, sans réellement apprendre à effectuer la démarche par soi-même<sup>11</sup>. Ou encore, celui de faire apparaître un public en situation de sujétion permanente, déchu de sa requête, et surtout de sa capacité à faire les choses par lui-même.

*« On est déjà fort limité [dans nos actions] ben là on nous a mis encore plus de limite. C'est tout. Et tout compte fait, un jour, on ne bougera plus de chez nous », s'insurge Magali, apprenante à Lire et Écrire.*

Si cette sensation peut avoir des conséquences directes sur l'assurance d'une personne, c'est également matériellement que l'« obligation de maîtrise du numérique<sup>12</sup> » ancre ses parts d'ombre, occasionnant un risque de rupture des droits sociaux.

Nous arrivons ainsi au troisième pan de la violence telle que nous l'observons, conséquence de la dématérialisation des services.

### Risque de rupture des droits sociaux

*« On se rend compte que les gens n'ont plus accès à leurs droits parce que : “ Les rendez-vous ne sont pas possibles, vous devez me téléphoner ! ». Mais les gens n'ont pas toujours de crédit, ou alors ils doivent communiquer par mail... C'est compliqué », témoigne Emilia, agente de guidance.*

Sans surprise, ce sont les personnes les plus fragilisées qui sont sans cesse amenées à réaliser un nombre toujours plus grand de démarches pour accéder à leurs droits. Si cet accès semblait déjà compliqué sans les nouvelles technologies, l'obligation de passer par un filtre numérique ne fait donc qu'accentuer la complexité des actes à réaliser pour obtenir le graal visé.

C'est ainsi que de nouvelles conditionnalités apparaissent. Sans accès à une machine, à une connexion adéquate mais également sans réelles compétences relatives aux NTIC, bon nombre de personnes se retrouvent face à des impasses administratives, renvoyées sans cesse à leurs « lacunes » numériques, sans solution alternative.

*« Je ne sais pas envoyer d'email moi. Je suis à la recherche d'un emploi. Comment est-ce que je fais ? Tout se fait par email. Par courrier, on ne répond même plus maintenant. Et je dois prouver à l'Onem que je cherche du travail. Je fais comment ? », demande Magali, apprenante à Lire et Écrire.*

Pour un public déjà en difficulté de lecture et d'écriture, l'obligation de maîtrise du numérique ne fait qu'accentuer la complexité des démarches à effectuer et ainsi ajouter des barrières supplémentaires

---

<sup>11</sup> Ce qui accentuerait d'ailleurs la perte d'autonomie des personnes en difficulté avec la prise en main des NTIC.

<sup>12</sup> MAZET Pierre, *op. cit.*, p. 3.

en termes d'accès à toute une série de services et de droits. « Ne pas être connecté et compétent numériquement oblige à l'évidence à beaucoup plus d'épreuves (en termes de déplacement, de temps disponible, de sollicitation), et crée des inégalités de fait dans l'accès aux droits<sup>13</sup> », indique Pierre Mazet.

C'est également le sentiment renvoyé par Magali :

*« Si je veux prendre le bus, il faut aller à la borne. Vous arrivez devant la borne qui est à 8 km de l'arrêt de bus, c'est là où je vais. Baaaah, qu'est-ce que vous faites devant la borne ? C'est électronique. On vous dit : "introduisez votre abonnement." Mais quel abonnement ? Celui que vous avez pris au préalable sur internet ? Ben vous faites demi-tour et vous retournez à pied. Qu'est-ce que vous voulez faire d'autre ? »*

Mais aussi celui des professionnels qui accompagnent de nombreux apprenants littéralement « mis en incapacité » d'accéder à ce qui leur est normalement dû :

*« Pour l'application bancaire. Le faire via le smartphone leur permet d'éviter certains frais, parce que s'ils vont à la banque, ils doivent payer le service, payer les virements. »,* explique Renée, formatrice.

*« Par exemple, actuellement, ils reçoivent tous leur déclaration simplifiée et les fiches de contribution à compléter (...) Ce que je faisais avant, c'est que je les envoyais rue de Lison, il y avait une permanence et le petit monsieur remplissait. Moi je faisais juste attention : "tiens il faut ce papier là, ce papier là avec. Prenez bien tout !" On mettait tout dans une petite farde. Et hop, ils avaient tout ! Eh bien maintenant, il n'y a plus de permanences. La seule chose qu'ils proposent, c'est de prendre rendez-vous par téléphone pour un rendez-vous par téléphone. Pour les apprenants, c'est impossible ! Les imaginer devant leur feuille, avec quelqu'un au téléphone, impossible ! »,* s'exclame Carine, agente d'accueil.

Cette difficulté d'accès de plus en plus évidente entraîne dès lors des conséquences en termes de recours aux droits auxquels ces personnes peuvent prétendre.

### Confiance entravée et non recours

Nombreux sont les travailleurs en alpha à noter une tendance des publics à ne pas faire valoir leurs droits, pour toute une série de raisons.

S'il existe plusieurs types de non-recours (par non-connaissance, par non-demande, par non-réception<sup>14</sup>), nous nous focaliserons essentiellement sur une variable essentielle et conditionnant l'effectivité dudit recours : la question de la confiance.

---

<sup>13</sup> P. MAZET, op. cit, p.7.

<sup>14</sup> Philippe Warin distingue trois-type de non-recours : par non-connaissance (lorsque l'offre n'est pas connue), par non-demande (lorsque l'offre est connue mais pas demandée) et par non-réception (lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue).

P. WARIN, Le non-recours : définitions et typologies. Grenoble : document de travail, Pacte MSH Alpes. En ligne sur : <https://www.aide-sociale.fr/wp-content/uploads/2019/02/typologies-non-recours-41.pdf>.

Ou P. WARIN repris par Galván Castaño Iria, Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi, Lire et Écrire Bruxelles.

Comme l'indique Philippe Warin, le non-recours dépend en partie de la confiance en soi (à l'échelle individuelle), de la confiance dans les institutions, la confiance dans le contenu de l'offre et l'intervenant mais aussi la confiance dans « la tournure des événements », c'est-à-dire l'échange en lui-même<sup>15</sup>.

Ainsi, dans un contexte où la relation à l'institution se décline uniquement au travers d'un filtre numérique, difficile d'avoir main mise sur « la tournure des événements » et d'établir (ou de maintenir) un rapport de confiance sans entrave.

C'est d'ailleurs ce que nous confie Emilia, agente de guidance :

*« (...) Avant les apprenants avaient l'habitude d'aller directement avec leurs papiers dans les services. Il ne fallait pas prendre rendez-vous, il ne fallait pas forcément téléphoner. Il fallait se présenter. Ils avaient confiance. Alors que maintenant, en fait, ils viennent plus vers nous... »*

La nécessité de sans cesse devoir justifier leur « manque de compétences numériques » semble alors agir comme un facteur démotivant pour les publics en difficulté de lecture et d'écriture, entraînant souvent la crainte d'être perçu comme illégitimes, « hors normes » par la force des choses.

À ce titre, Magali nous explique son sentiment lors d'une initiation aux NTIC organisée par le Forem :

*« Je ne savais déjà pas mettre l'ordinateur en route. Bon. On me l'a mis en route. On m'a déjà regardé de travers (...) Finalement, j'ai fermé l'ordinateur et je suis partie ! »*

Si cette dernière s'est sentie incomprise dans un cadre formatif en présentiel, que dire lorsqu'elle se retrouve à dialoguer avec une personne à distance, avec tous les problèmes communicationnels que ça engendre ?

En perte de confiance face à la tournure dématérialisée des échanges, les publics en alpha ont alors tendance à se tourner vers ceux qui restent présents, et répondent *de visu* (avec le sourire en prime). Par effet rebond, et à défaut d'autre prise en charge, ce sont alors souvent les structures associatives qui récupèrent les usagers en perte de repères. C'est ainsi que de nombreuses demandes d'aides administratives se sont accumulées « entre leurs mains », plaçant les professionnels de l'alpha face à de nouveaux défis.

## Limites de l'accompagnement redéfinies

À cet égard, bon nombre de travailleurs de Lire et Écrire témoignent d'une augmentation de la demande d'aide numérique<sup>16</sup> de leurs publics.

Loin de n'être qu'une intensification de leur charge de travail, celle-ci les place face à de nouvelles limites, de nouvelles balises à apprivoiser dans le cadre de leur profession.

---

Ou encore NOEL I. & AOUSSAR N. (coord.) repris par VAN NECK Sébastien, Un seul être numérique vous manque et tout est dépeuplé, Lire et Écrire en Wallonie. Disponible sur : <https://lire-et-ecrire.be/Un-seul-etre-numerique-vous-manque-et-tout-est-depeuple>

<sup>15</sup> Warin Philippe repris par VAN NECK Sébastien, *op.cit*, p. 10.

<sup>16</sup> Pierre Mazet et François Sorin désignent comme demande d'aide numérique tout ce qui relève des demandes d'aide d'usagers en incapacité de réaliser leurs démarches en ligne.

P. MAZET et F. SORIN, *op. cit.*



*« C'est dur de mettre la limite quand on sait qu'ils n'ont accès à rien d'autre. On n'a pas envie de laisser les gens se noyer (...) On dépasse toujours un peu nos limites parce qu'on sent qu'on est la dernière porte ouverte à un moment donné ! »,* déclare Laurence, agente de guidance.

Confrontés à de réels dilemmes, ces derniers semblent porter une responsabilité supplémentaire pesant sur leurs épaules : prendre en charge une demande d'aide qui ne leur incombe pas au départ ou laisser toute une partie de leur public en marge des droits auxquels ils peuvent prétendre.

*« On n'a pas envie de les laisser en se disant, ils n'ont accès à rien. Et ma conscience à moi, je ne suis pas comme ça »,* indique de nouveau Laurence.

C'est alors que des questionnements apparaissent : faut-il réellement prendre en charge cette aide ? Ne serait-ce pas aux services et administrations qui se dématérialisent de mettre en place des solutions et ainsi assumer la tâche qui leur est dévolue ?

Des tensions se dessinent également.

Pris par les impératifs à régler, les agents de guidance doivent composer avec une double injonction qui s'avère contradictoire : il est question de ne pas « faire à la place » de l'apprenant et en même temps, faire accéder ce dernier à ses droits. Or, compte tenu des difficultés rencontrées par un public en difficulté avec la lecture et l'écriture, ne pas « faire à la place de » reviendrait en quelque sorte à abandonner celui-ci dans sa démarche<sup>17</sup>. À l'inverse, l'accompagner progressivement vers une forme d'autonomie dans les actions à effectuer sur l'ordinateur supposerait un temps que les agents de guidance ne possèdent souvent pas.

Carole, agente de guidance nous explique :

*« J'ai une apprenante qui me téléphone et qui me dit : "on me demande d'aller chercher mon passeport et on me demande d'écrire un mail mais je ne sais pas comment on écrit le mail". Du coup, je lui réponds : « ok ça va je vais appeler, je vais me renseigner pour toi". Et hop j'ai fait le mail. Si je lui avais fait écrire le mail, toute seule, on était parti pour des semaines parce qu'elle est vraiment trop débutante que pour pouvoir écrire un mail. »*

Si les professionnels de l'alpha semblent contraints de prendre en charge une dimension nouvelle et incontournable de leur travail, ils le font sans définition de ce qu'il convient de faire ou ne pas faire. Ils avancent et se heurtent à des chemins peu (voire pas du tout) balisés, et ce, sans formation initiale, sans accompagnement à la gestion des interfaces et des dispositifs techniques.

Le plus souvent, c'est « dans et par leur exercice quotidien »<sup>18</sup>, qu'ils finissent par se débrouiller pour aider les publics du mieux qu'ils le peuvent.

Bousculés dans l'exercice de leur métier, les professionnels de l'alpha se trouvent ainsi en proie à une recherche de sens. Ils tentent de s'adapter malgré tout, cherchant à garder le cap sur les visées premières de leur fonction.

*« Notre objectif n'est pas de faire "à la place de" et de pallier des services qui sont devenus inaccessibles. Mais bien de continuer à faire un travail d'accompagnement pour permettre aux personnes de développer leur autonomie »,* déclare Rita, directrice chez Lire et Écrire.

---

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Ibid., p. 5.

## Absurde

*Je regarde le monde et, régulièrement ou tout à coup, sa cohérence m'échappe.*

*Absurde. L'absurde, c'est un regard sur les choses. Un regard qui décale le sens, qui met au jour un conflit de significations<sup>19</sup>.*

L'imposition non questionnée du numérique — que ce soit dans le cadre de l'intervention sociale ou dans la société en général— interpelle, ne fut-ce que par son caractère totalisant.

Si les publics de Lire et Écrire se sont retrouvés dans des situations administratives inextricables et relevant parfois de l'absurde (prendre un rendez-vous par téléphone, pour un rendez-vous par téléphone par exemple) face à la fermeture de services dits essentiels, les professionnels qui les accompagnent ont également été amenés à revoir les limites de leur rôle, dans un contexte détricotant petit à petit les ficelles de leur métier. Loin de n'être qu'une adaptation pendant un temps déterminé, l'imposition des NTIC et la dématérialisation qui l'accompagne perdurent et s'installent, laissant de côté ceux qui sont considérés comme les « dépassés », pointés du doigt comme les « inadaptés » à un univers technologisé.

De cette imposition se dégage dès lors une certaine violence. Violence notamment induite par l'impossibilité de faire de l'usage des NTIC une question de choix : le choix de se plier à ce qui est considéré comme l'« ordre des choses » ou non.

Dans ce contexte, les publics en alpha et les professionnels qui les soutiennent se retrouvent alors confrontés à une perte de sens et de cohérence, dans un monde qui tend à favoriser le froid de la machine, le contact sans goût et les interactions sans saveur, au détriment de l'humain et de toute sa subjectivité.

La prochaine étape sera-t-elle de devoir invoquer le droit d'échanger avec un humain ? Paradoxale, cette question pourra bien être l'objet d'une préoccupation majeure en ce qui concerne le futur de notre société.

## Pour aller plus loin :

GALVÁN CASTAÑO Iria, Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi, Lire et Écrire Bruxelles.

Disponible sur : <https://lire-et-ecrire.be/Les-personnes-analphabetes-a-l-epreuve-de-la-dematerialisation-des-services-d>

VAN NECK Sébastien, Un seul être numérique vous manque et tout est dépeuplé, Lire et Écrire en Wallonie.

Disponible sur : <https://lire-et-ecrire.be/Un-seul-etre-numerique-vous-manque-et-tout-est-depeuple>

---

<sup>19</sup> M.VAN DER BREMPT, Faire reculer l'absurde ou en nourri nos méthodologies de formation, in *Articulation* 66, Sept-oct-nov.2016. En ligne sur : [https://www.cesep.be/PDF/ANALYSES/ENJEUX/recul\\_absurde.pdf](https://www.cesep.be/PDF/ANALYSES/ENJEUX/recul_absurde.pdf)