



Sortir du cadre, rentrer dans l'écran ?

Pratiques numériques et recherche de justesse professionnelle en alphabétisation populaire

Étude exploratoire de Lire et Écrire en Wallonie

Justine DUCHESNE

Sébastien VAN NECK

Décembre 2021

Table des matières

Quelques remarques préalables	3
Introduction.....	4
« Le numérique », une notion aux différentes dimensions	4
Cadre théorique	6
Méthodologie	7
Mise en contexte.....	8
Analyse des résultats.....	10
L'épreuve du numérique : la distance fait tache, entache et chamboule.....	10
Fatigue physique et difficultés techniques.....	11
Posture professionnelle et remise en question	12
Le travail social déborde de sa temporalité et de son cadre fixé.....	13
La relation sociale filtrée par une machine	14
Nouvelles demandes et confusion des rôles.....	16
Le cœur du métier touché.....	18
Les acteurs de l'alpha face aux épreuves du numérique : arrangements, « débrouille » et « bricolage »	21
Rendre supportable les épreuves.....	21
Supports sociaux : les équipes, les pairs et les apprenants.....	21
« Accroître le capital de connaissances et le capital socioprofessionnel ».....	23
Se focaliser sur les réussites atteintes.....	24
Arrangements et bricolages en renfort de l'adaptation	25
Revoir les limites et le cadre	25
Faire preuve de créativité.....	26
(Dé)tourner l'écran.....	27
« Il y a du bon dans l'épreuve... ».....	28
Pistes de réflexion	31
Conclusion	34

Quelques remarques préalables

Nous commencerons cette recherche par quelques considérations qu'il convient de prendre en compte avant d'en découvrir le contenu. Celles-ci permettront de poser le contexte de l'étude, mais également d'attirer l'attention du lecteur sur des aspects conjoncturels qui ont indéniablement influencé l'obtention des informations récoltées.

Mars 2020, tout ferme. Chacun est sommé de se cloîtrer chez soi. Les contacts entre personnes sont amenés à s'établir à distance. Visioconférences, messageries instantanées, smartphones... les technologies s'invitent dans les conversations et organisent les échanges.

En sachant cela, il semble difficile de déconnecter l'introduction du numérique dans les pratiques des travailleurs en alpha de ce contexte de crise sanitaire. Contexte qui conduit à l'installation d'un travail à distance obligatoire, en vue d'éviter tout risque de propagation du Covid-19. Cette mise au pied du mur semble ainsi avoir eu un impact clair sur la façon de se positionner des acteurs face au « numérique », que ce soit par le caractère forcé de cette introduction, autant que par un effet d'adaptation des praticiens de l'alpha, dans un environnement instable et incertain.

Il semble dès lors important de souligner que l'étude revêt un caractère exploratoire, tant la récolte des informations s'est effectuée « à chaud ». Elle se situe dans l'expérience du moment, suspendue à un instant « t », ne reflétant ainsi qu'un fragment des remises en question et des interrogations qui fusent parmi les travailleurs. Remises en question et interrogations qui évoluent et évolueront encore. Si les paroles et façons de faire relatées par les personnes interviewées varient selon le vécu de chacun, elles dépendent donc également fortement du contexte traversé.

Nous le voyons d'ailleurs dans les entretiens où certaines notions sont utilisées comme des synonymes. Les termes « travail à distance », « formation à distance » et « numérique » sont souvent employés l'un pour l'autre, sans distinction réelle. Or, la question des nouvelles technologies existe indépendamment de la formation à distance, ou du contexte sanitaire. La saisie du numérique dans les pratiques pédagogiques, et ses effets sur le public analphabète au sein de la société, préexistait au contexte de crise traversé¹ et perdurera dans le futur. Elle déborde de celui-ci pour amener des questionnements plus larges concernant les méthodes, pratiques et même missions de l'alphabétisation à long terme.

Ainsi, comme dans l'ensemble des sphères professionnelles, le travail social et le secteur de l'alpha seraient aujourd'hui sommés de vivre « leur révolution numérique » et les acteurs amenés à se saisir des outils à leur disposition². La digitalisation conduit les praticiens de l'alpha à rebattre les cartes, pour se tourner vers des perspectives ultérieures, sans qu'ils soient réellement initiateurs de cette nouvelle partie du jeu.

¹ Une réflexion sur l'utilisation des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) en formation d'alpha était d'ailleurs déjà présente au sein du Mouvement depuis quelques années, sans pour autant être aussi vive qu'actuellement.

² SORIN F., **Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre savoir-faire et devoir-faire**, in *Vie sociale*, 2019, n°28, p.35.

Introduction

« Le numérique », une notion aux différentes dimensions

« Tout ce qui est nouvelles technologies, même WhatsApp, moi je mets tous ces outils dans “ le numérique ”. Parce que selon la manière dont on les utilise, il faut réfléchir pour les utiliser, et pour permettre les apprentissages... tout ça fait partie du numérique ! », indique Renée (formatrice).

« Le GSM, l'internet, l'ordinateur... Le numérique, c'est aussi payer via des bornes pour avoir un ticket de bus. Le numérique est vraiment large. Tu vas à l'hôpital, tu dois cliquer sur un écran pour avoir un ticket. Les TV où il y a des informations, c'est aussi le numérique. Le numérique est partout ! », déclare Carole (agente de guidance).

« Je pense à tout ce qui est communication. Communication et apprentissage (...) Pour moi, c'est un bel outil, c'est de la communication et [ça permet de] s'ouvrir à plein de trucs en fait. Moi, le numérique, c'est ça. C'est vraiment un apprentissage au sens large. S'ouvrir, apprendre plein de trucs. C'est l'ouverture vers plein de choses. Après... Je pense aussi que ça dépend de comment on l'utilise », dit Emilia (agente de guidance).

Outil, support, appui... Le « numérique » se place au service des personnes qui le mobilisent pour interagir au quotidien. S'il renvoie directement à la notion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), l'expression « le numérique », aussi fourre-tout puisse-t-elle être, est désormais sur toutes les lèvres. Quelques balises semblent donc nécessaires afin d'en distinguer les contours.

« Comme tout support, les outils numériques ont leurs caractéristiques propres et, au-delà de la maîtrise technique, s'inscrivent dans une transformation culturelle dans laquelle entrer en communication avec d'autres, dire, écrire, lire, se manifestent sous des formes particulières », pouvons-nous lire dans un article rédigé par un groupe de travail de Lire et Écrire, chargé de développer les enjeux pédagogiques du Mouvement³.

Une des caractéristiques du numérique peut donc se rattacher à sa dimension virtuelle. Ainsi, « le numérique », dans son plus simple appareil, se voit fortement connoté par une opposition entre le réel et le virtuel. Il se caractérise « par l'articulation entre les interactions sociales réelles, c'est-à-dire physiques, présentielles et les interactions virtuelles, c'est-à-dire médiatisées, distancielles »⁴. Dans cette optique, c'est au travers d'un écran, ou d'un filtre que « le numérique » organise les échanges.

Cependant, il serait réducteur de le cantonner à cette seule dimension.

Revêtu d'une valeur sociale et culturelle, « le numérique » avance et s'insinue petit à petit dans les sphères de nos vies, pour y amener du changement sous de multiples formes. Aujourd'hui, il ne s'agit plus seulement d'outils au service de nos pratiques, mais plutôt d'un environnement dans lequel nous sommes baignés au jour-le-jour : nous achetons des produits sur le Web, nous gérons notre compte en banque, nous nous informons, nous communiquons avec nos proches via les réseaux sociaux ou les messageries instantanées... « Le numérique » prend la forme d'une véritable culture, accompagnée

³ **Alphabétisation et monde numérisé quelques balises réflexives**, Texte collectif issu du Groupe de Travail « Cadre de référence pédagogique » de Lire et Écrire, décembre 2020. En ligne sur : <https://lire-et-ecrire.be/Alphabetisation-et-monde-numerise>.

⁴ MOLINA Y. et SORIN F., **Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif**, Comité Régional du Travail Social de Bretagne, p.16. En ligne sur : http://sante-social.ac-amiens.fr/IMG/pdf/usages-numeriques-accompagnement-social_rapport-crts-bzh_mars2019.pdf.

d'enjeux sociaux, politiques et éthiques, qu'il convient de prendre en compte. Il modifie nos pratiques, leur sens, et crée des effets au-delà du simple fait de « simplifier nos vies ».

Ces effets concernent également les personnes inscrites à Lire et Écrire. Non recours aux droits, exclusion, ou encore violence symbolique, les publics en alphabétisation ne sont pas épargnés par une société qui tend de plus en plus vers une digitalisation massive. Une société où la dématérialisation⁵ des services dits « essentiels » fait apparaître de nouvelles demandes d'aides ou de besoins d'accompagnement reçus par les professionnels sur le terrain.

Nouvelles requêtes, nouvelles missions ? Nouveaux rôles pour les acteurs rencontrés ? François Sorin nous dira qu'une des particularités de ce « moment numérique » réside dans le « rôle » joué par les publics « dans l'évolution des questionnements professionnels »⁶ (fortement influencés par cet afflux de requêtes numériques à effectuer). Mais pas seulement. De nouveaux défis s'invitent dans les sphères professionnelles pour secouer les façons concrètes qu'ont les acteurs de l'alpha d'exercer leur métier⁷.

Dans ce cadre, les « objets numériques » désignés par les travailleurs sociaux renvoient à deux notions interdépendantes qui apparaissent souvent liées dans leurs discours : le phénomène de dématérialisation de la relation administrative⁸ d'une part, et la situation d'usage numérique d'autre part, définie par l'utilisation d'une machine (l'ordinateur, le smartphone, par exemple) ou la connexion à un service en ligne et ce, dans l'univers professionnel⁹.

C'est à ces différents pans du « numérique » que nous ferons référence tout au long de ce travail.

⁵ « Dans son acception courante, la dématérialisation désigne la mise en place par les différentes administrations de procédures en ligne ou de plateformes numériques qui permettent de recouvrir ou d'activer les droits et services auxquels les citoyens peuvent prétendre ou auxquels ils sont éligibles. »

SORIN, F. (coord.), **Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation – Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces**, 2019, p.1. En ligne sur https://www.askoria.eu/images/PDF-Actualites/Acces-aux-droits_Rapport_Accompagnement-scientifique_LABAcces_ASKORIA_mars2019.pdf.

⁶ F. SORIN, *op. cit.*, p.34.

⁷ B. RAVON B. et P. VIDAL-NAQUET, **Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social**, in *Rhizome*, n°67, 2018, pp.74-81.

⁸ Le phénomène de dématérialisation ne concerne pas seulement l'accès aux droits. C'est en fait l'ensemble de la relation à l'administration, ou à un service, qui est touché. Pour entrer en contact avec l'administration, les personnes sont de plus en plus renvoyées vers des interfaces numériques, explique Pierre MAZET, lors du colloque sur l'accessibilité au numérique, organisé par Lire et Écrire Communauté française.

Intervention de Pierre Mazet, colloque *Accessibilité au numérique : où en est-on ? le 18 novembre*. En ligne sur : <https://lire-et-ecrire.be/Videos-du-colloque-Accessibilite-numerique-ou-en-est-on>.

⁹ MAZET Pierre et SORIN F., **Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux**, in *Terminal*, 128, 2020.

Cadre théorique

Cette étude se construit à partir d'une hypothèse qui est la suivante : les professionnels de l'alpha sont amenés à repenser leurs façons de faire, face à un univers numérique désormais prégnant. Cette recomposition les fait passer par plusieurs épreuves, vectrices d'incertitude, d'instabilité, et de perplexité pour certains, les menant concrètement vers des points d'interrogation pour le futur : comment allons-nous gérer les nouvelles demandes des apprenants face à la dématérialisation des services ? Comment les « préparer » pour leur intégration vers un univers désormais numérisé ? Est-ce réellement notre mission ? Comment utiliser le numérique en formation et en animation ? Cela répond-t-il à nos valeurs ? Quels outils employer ?

Dès lors, nous avons construit notre travail de recherche autour d'une question précise : quels sont les effets de l'introduction du numérique dans les pratiques professionnelles des acteurs de l'alpha sur leur quotidien¹⁰ ?

Dans cette optique et partant de l'hypothèse proposée, nous postulons que les difficultés rencontrées par les professionnels de l'alpha engagés dans ce « tourbillon » numérique peuvent être considérées comme des « épreuves » par rapport à leurs pratiques quotidiennes.

C'est pourquoi le cadre théorique de cette recherche s'est construit autour du concept d'« épreuves de professionnalité » de Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet¹¹.

Épreuve. Si ce terme peut être compris et appréhendé dans sa définition communément véhiculée, au sens de passer un examen, le concept renvoie plutôt ici aux sentiments de remise en question et d'incertitude par lesquels les professionnels peuvent passer, tout en mettant en évidence leur façon de rebondir face à des difficultés. « Être touché et réagir. C'est ce mouvement d'engagement dans l'action qu'il faut arriver à comprendre »¹².

Il s'agirait donc ici de comprendre et d'appréhender ce concept « au double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face »¹³. En d'autres termes, l'épreuve consiste de cette manière à déterminer si le travailleur parvient à se définir comme « un bon professionnel »¹⁴ face à un travail marqué par le doute.

Souvent rattachée à une connotation négative, nous verrons que l'épreuve a surtout pour effet de bousculer les façons de faire, aussi bien positivement que négativement. Lorsqu'elle est franchie avec succès, celle-ci peut d'ailleurs conduire à l'apparition d'un sentiment de réussite¹⁵.

¹⁰ Il semble ici important de préciser que ce n'est pas particulièrement l'introduction de la technologie en tant que telle qui produit des effets, mais plutôt la façon dont les travailleurs peuvent la mobiliser. Cette mobilisation est différente d'une personne à l'autre.

¹¹ B. RAVON et P. VIDAL-NAQUET, **L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive**. Introduction au dossier « Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité », in *SociologieS*, 2016. En ligne sur : <https://journals.openedition.org/sociologies/5363>.

¹² B. RAVON, **Travail social, souci de l'action publique et épreuve de professionnalité**, dans C. FELIX et J. TARDIF, in *Actes éducatif et de soins entre éthique et gouvernance*. En ligne sur : <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/>.

¹³ B. RAVON (2009) tel que cité par B. RAVON et P. VIDAL-NAQUET, *op. cit.*, p. 2.

¹⁴ B. RAVON (dir.), *Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires*, 2008, p.190 & 209.

En ligne sur : https://onpes.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_ravon.pdf.

¹⁵ B. RAVON et P. VIDAL-NAQUET, Les épreuves de professionnalité, *op.cit.*, p. 79.

Dans cette recherche, nous tenterons donc de déterminer par quelles épreuves les praticiens de l'alpha sont passés depuis la mise à distance de leur travail, pour ensuite rebondir sur les perspectives qui se dessinent quant à l'utilisation du numérique en présentiel. Ces épreuves ont-elles remis en question le rapport au métier qu'ils exercent ? Comment se sont-ils adaptés malgré tout, afin de conserver du sens dans les actions menées envers le public en alpha ?

Nous tâcherons de mettre en exergue les injonctions contradictoires, les tensions et les paradoxes induits par une situation incertaine et paraissant sans fin¹⁶, tout autant que de pointer les façons de s'ajuster et de se réajuster face à l'incertitude qui peut régner.

Méthodologie

Cette étude se base principalement sur une méthodologie qualitative, relativement sobre, afin de récolter les données qui la composent : la pratique d'entretiens semi-directifs auprès de travailleurs de quatre Régionales wallonnes de Lire et Écrire. Au vu du contexte de crise sanitaire, ces rencontres se sont réalisées soit en face-à-face, soit en visio-conférence¹⁷.

Afin d'atteindre une certaine exhaustivité en ce qui concerne la délimitation de l'échantillon de personnes à interviewer, nous avons donc décidé de sonder la moitié des Régionales qui compose le pôle wallon de Lire et Écrire. Au total, quinze entretiens furent effectués, dont sept formateur-riche-s, quatre agent-e-s de sensibilisation, ainsi que quatre agent-e-s de guidance.

Plusieurs critères ont été pris en compte dans le choix des professionnels rencontrés, tels que la prise de position face à l'utilisation du numérique (certains sont plus réticents que d'autres), les usages variés des NTIC (certains semblaient plus aguerris et d'autres moins à l'aise), mais également l'ancienneté au sein du Mouvement¹⁸ ou encore la diversité des niveaux de formation d'alphabétisation (notamment dans le choix des formateurs-riche-s). Il est à noter que si l'ensemble des membres des équipes semble touché par la problématique abordée, ces trois catégories de fonction paraissent directement impactées par l'introduction du numérique dans les pratiques, notamment au travers des interactions maintenues avec le public en alpha.

Afin de plonger de façon « située » dans le vif d'un univers de travail chamboulé par de nouveaux modes de fonctionnement, nous avons également assisté à une formation à distance. Ce moment nous a permis de percevoir la dynamique qui peut être à l'œuvre lorsque les interactions entre formateur et apprenants s'effectuent uniquement au travers d'un écran.

Des temps informels de discussion et d'échanges viennent également alimenter le contenu de cette recherche, que ce soit par le biais d'informations récoltées au détour d'une conversation « entre deux portes », ou via des paroles échangées lors de groupes de travail organisés par le Mouvement.

¹⁶ Au double sens du terme, c'est-à-dire, sans finalité dessinée, mais également sans frontière temporelle déterminée.

E. GARDELLA, **Accompagner sans fin, Épreuves temporelles dans les hébergements sociaux de longue durée**, in *SociologieS*. En ligne sur : <https://journals.openedition.org/sociologies/5458>.

¹⁷ Pour la plupart des travailleurs, une réelle préférence est apparue pour effectuer les échanges « de visu ».

¹⁸ Nous partons du présupposé que les plus « anciens » ont la possibilité de tracer une plus grande mise en perspective de leur travail au fur et à mesure des années, afin de comparer « leurs débuts » à « maintenant ».

Mise en contexte

Avant de présenter les différentes épreuves, injonctions, contradictions ou encore réussites par lesquelles les praticiens de l'alpha semblent être passés, il nous paraît important de préciser que les attitudes des travailleurs face au « numérique » sont variables d'une personne à l'autre. En effet, la façon de se positionner à l'égard de l'introduction des nouvelles technologies dans les pratiques des acteurs de l'alpha se module selon les parcours de vie de chacun, les postes occupés, l'âge, mais également l'intérêt déployé pour la thématique. Si certains se sont sentis plus à l'aise pour dompter le matériel informatique et aller à la pêche aux nouveaux outils, d'autres ont plutôt avancé à l'aveugle, naviguant doucement dans les eaux troubles du numérique pour rester à flot¹⁹.

La curiosité et la notion de défi interviennent également dans cette prise en main. Si certains formateurs n'ont pas manifesté d'affinités préalables pour les NTIC, ils y ont néanmoins trouvé leur compte en se mettant à la recherche de nouvelles découvertes sur le net, de trouvailles afin d'alimenter leur cours, comme une sorte de *challenge* pour mieux s'adapter.

À l'instar de Nathalie (formatrice) qui nous explique ceci :

« Oui, c'est contraignant, ça prend plus de temps... Maintenant, moi, j'aime bien les défis ! J'aime le fait de réfléchir, d'améliorer, d'essayer. Donc, même si c'était du taff, c'était un moteur, un moteur pour toujours trouver des solutions qui permettent aux gens de bien suivre la formation, [qu'ils] apprennent et que ce soit agréable pour eux. »

Ou encore, tout comme Judith (formatrice) déclare « ne pas aimer ça » mais n'avoir néanmoins aucune difficulté à chercher et explorer intuitivement de nouveaux outils technologiques :

« Techniquement parlant, même si je n'aime pas, quand j'ai besoin de quelque chose, je cherche, je trouve. Je n'ai pas eu de souci avec l'outil informatique. Je n'aime pas, mais je maîtrise. »

Le niveau d'avancée en lecture, en écriture et en calcul des groupes d'apprenants a également pesé dans la balance de l'adaptation. Plusieurs professionnels rencontrés – principalement des formateurs – ont ainsi précisé que le niveau de leur groupe avait facilité, ou au contraire entravé, l'adaptation au numérique dans le cadre de la formation à distance. En effet, et en toute logique, plus les apprenants sont à l'aise avec la lecture et l'écriture, plus l'appropriation des outils technologiques paraît aisée.

Judith (formatrice) pose d'ailleurs le contexte ainsi :

« J'avais un groupe avancé à l'écrit et à la lecture. Et l'oral, ça dépend (...) Mais donc, c'est quand même important de le souligner, c'est qu'en lecture et en écriture, ils étaient aptes. Parce que ça a déterminé la façon dont on a travaillé. »

¹⁹ François Sorin nous apprend ainsi que « les dispositions personnelles vis-à-vis des technologies jouent un rôle important dans la capacité des professionnels à répondre aux attentes numériques en milieu professionnel ». Si certains travailleurs importent leurs inquiétudes et leurs craintes à l'égard du numérique, le fait d'« être disposé à » permet à d'autres d'adopter de nouvelles pratiques (que ce soit des compétences techniques ou l'importation d'une culture numérique présente dans la sphère personnelle, comme les jeux-vidéos, les réseaux sociaux...). Cependant, cette transposition n'a rien de systématique.

SORIN F., **Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre savoir-faire et devoir-faire**, in *Vie sociale*, 2019, n°28, p.47.

Dans la même lignée, quelques formateurs-rice-s nous ont fait part d'une variabilité de l'adaptation des apprenants en fonction du projet sous-tendu par le groupe. Les « alpha travailleurs »²⁰, par exemple, sont caractérisés – par un professionnel en particulier – comme assidus, rigoureux, et donc plus prompts au fonctionnement d'une formation à distance, requérant une certaine autonomie dans les tâches à effectuer chez soi.

Quoiqu'il en soit, qu'ils aient une affinité préalable avec l'univers des NTIC ou non, qu'ils évoluent avec des apprenants plus à l'aise avec les manipulations d'ordre informatique ou non, l'ensemble des travailleurs rencontrés ont vécu une situation de mise à distance, qui a en quelque sorte chamboulé leur façon de faire au quotidien. Les parties qui suivront ont pour objectif de présenter les « bousclements professionnels » par lesquels ceux-ci sont passés.

²⁰ Les « alpha travailleurs » représentent des groupes d'apprenants qui ont déjà un travail et qui viennent en formation d'alphabétisation en soirée ou en horaire décalé par rapport aux autres groupes.

Analyse des résultats

L'épreuve du numérique : la distance fait tache, entache et chamboule

« Ça nous est tombé dessus, boum ! Comme tout le monde, du jour au lendemain... La première chose a été de se dire : "bon voilà, on est chacun chez soi, comment on garde le contact ? (...). Puis on s'est rendu compte que ça allait durer plus longtemps et qu'il fallait mettre d'autres choses en place. (...) Il a fallu faire le tour des apprenants, voir le type de connexion qu'ils avaient, ce qui leur manquait comme outils, ce qui était possible... », déclare Carine (agente de sensibilisation).

Pendant près d'un an et demi, les praticiens de l'alpha se sont retrouvés à maintenir les relations avec leur public, à distance. Petit à petit, au-delà de garder le contact, c'est tout un mode d'organisation, principalement au travers de l'outil numérique, qui s'est établi. Ainsi, la mise à distance d'un travail, effectué du jour au lendemain au travers du virtuel, semble représenter une épreuve majeure et principale pour l'ensemble des acteurs interviewés, générant du flou sur les façons de procéder au quotidien. Et ce, d'autant plus lorsque cette virtualité, qui s'établit au travers des échanges, menace de prendre le pas sur la présence physique²¹.

Au travers de la parole des acteurs rencontrés, nous pouvons dès lors distinguer deux pans à cette épreuve de la distance. Si d'un côté, les difficultés techniques, de prise en main du matériel et des usages qui en sont faits, déstabilisent les professionnels de l'alpha, d'un autre, l'impossibilité d'établir une relation pleine, réelle, spontanée et sensitive avec les publics semble vectrice d'injonctions contradictoires.

Pris en tenaille entre des exigences pédagogiques et les exigences du distanciel, ils souhaitent « bien faire » leur travail, selon leurs propres attentes, mais se retrouvent dans une sorte d'impossibilité de l'exercer comme ils le voudraient dans ce contexte où la distance est de mise. Dans cette optique, l'épreuve surpasse la simple technicité des outils utilisés, elle s'insinue dans les esprits pour générer le doute chez les acteurs rencontrés : « comment faire pour bien exercer mon métier, sans contact réel avec les personnes ? »

Embarras techniques et modalités de travail reconfigurées se mêlent dès lors pour créer un « tout » empêchant plusieurs travailleurs de l'alpha « d'évaluer les choses », au double sens du terme : « sentir les choses », mais également les « mesurer ».

« Tu sais moins bien évaluer les choses, je trouve, à distance. Voir comment ça se passe, si les apprenants se débrouillent bien... voir les difficultés qu'ils éprouvent pour utiliser leur smartphone ou alors pour réaliser telle ou telle activité (...) », nous dit Martin (formateur).

²¹ F. SORIN, *op.cit.*

Fatigue physique et difficultés techniques

Dans un premier temps, c'est principalement au travers de l'usage du téléphone, notamment du smartphone, que le lien avec les apprenants, les publics, s'est maintenu²².

Les difficultés rencontrées par les publics analphabètes face à l'appréhension des outils numériques ont logiquement amené les travailleurs (principalement les agents de guidance et les formateurs²³) à s'orienter vers une communication orale. Si certains ont appelé les apprenants à jours fixes, d'autres ont communiqué avec eux via *WhatsApp*. Après quelques mois d'adaptation, d'aucuns ont mis en place des formations en visioconférence.

Cette liaison s'est néanmoins établie non sans peine.

Bruits divers, images déstabilisées par une caméra en perpétuel mouvement, interactions entrecoupées par des connexions instables, conversations téléphoniques conditionnées à un français oral en apprentissage, écrans du téléphone trop petits pour suivre la formation, partage d'écran empêchant la visualisation de tous... Si tous ces parasites techniques se sont amenuisés au fur et à mesure d'une meilleure prise en main des outils, la communication à distance semble avoir représenté une épreuve, ici au premier sens du terme : état de fatigue et impression de débordement en témoignent²⁴.

Pour bon nombre d'entre eux, le fait d'être derrière l'ordinateur toute la journée paraît avoir généré une usure physique, additionnée à une dépense d'énergie nécessaire pour repenser la façon de donner formation ou d'animer.

« Je ne peux pas faire de la distance plus d'une heure, c'est fatigant », nous dit Martin (formateur).

« C'est fatigant intérieurement, visuellement, parce qu'on ne bouge pas, parce que ce sont les mêmes manipulations, parce qu'il faut lire leur écriture quand même²⁵. C'est tout le temps la même chose », nous confie Judith (formatrice).

Maintenir l'attention des apprenants, susciter l'interaction, « tenir le crachoir » pendant des heures, combler la latence émanant d'une situation où les publics sont suspendus aux paroles du formateur, de l'animateur... Toutes ces nouvelles configurations ont fatigué les praticiens de l'alpha, qui manifestent d'ailleurs une certaine lassitude dans leurs paroles. A plus forte raison lorsque les « invariants » de leurs pratiques paraissent mis à mal²⁶.

²² En toute logique, les acteurs de l'alpha se sont adaptés aux technologies déjà utilisées par les apprenants. Le smartphone, et ses applications, se sont dès lors imposés dans les esprits et dans les pratiques. Certains formateurs rencontrés ont préféré passer par la visioconférence par la suite ou simplement communiquer par écrit via *WhatsApp* avec leurs apprenants, en téléchargeant directement l'application sur leur ordinateur. Le niveau d'apprentissage des apprenants en lecture et en écriture joue un rôle important dans le choix du mode de communication utilisé.

²³ Les agents de sensibilisation ont plutôt utilisé la visioconférence avec des institutions diverses, envers lesquelles des partenariats sont établis.

²⁴ B. RAVON & P. VIDAL-NAQUET, *op. cit.*

²⁵ Des photos de travaux effectués par les apprenants sont envoyés aux formateurs, via *WhatsApp* par exemple.

²⁶ Les invariants des pratiques de Lire et Écrire s'articulent, entre autres, autour de l'humain, le sens, le temps, le collectif.... Plus d'infos sur :

https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/alphabetisation_et_monde_numerise_-_quelques_balises_reflexives.pdf

« *L'impression que tu te vides et que rien ne vient te remplir. C'est un sentiment qui, je pense, est partagé par tous les formateurs à un moment ou à un autre* », nous indique Judith (formatrice).

Si la période fut propice à la réinvention perpétuelle, cette adaptation rapide et continue semble exiger un réel investissement de leur part. Bon nombre de travailleurs abordent d'ailleurs l'aspect énergivore qu'a pu représenter la refonte de leur façon de faire :

« *Avec notre public, tu es quand même limité à ça [elle montre le smartphone], tu ne peux pas leur proposer des exercices de toutes sortes. Donc, tout repose sur notre créativité et notre volonté mais à un moment... tu ne sais plus* », nous dit Jelena (formatrice).

« *Ici, ça m'a demandé beaucoup de réflexion sur comment faire pour les apprentissages, sans que ça soit trop statique, pour qu'ils découvrent la règle, sans la donner. Je veux qu'ils découvrent les règles, qu'ils les déduisent. Au début, c'était un peu casse-tête !* », explique Renée (formatrice).

Déstabilisation et tâtonnements semblent les maîtres-mots de cette situation pour le moins insolite, qui les a néanmoins conduits à aller au-delà de ce qu'ils pensaient imaginable. Exposés personnellement à cette réinvention qui s'impose à eux, ils « paient nécessairement de leur personne »²⁷. Dépense d'énergie et pression pour savoir « comment faire » s'invitent dès lors au passage. Pression d'autant plus grande en sachant que, face à l'altération de leur métier, les professionnels sont d'abord renvoyés à eux-mêmes, qu'ils le veulent ou non²⁸.

« *Sincèrement, au départ, j'ai vraiment pensé que ça ne marcherait pas avec mon groupe* », nous explique Renée. « *Parce que j'ai des personnes débutantes en lecture, qui au niveau informatique, ont très peu de moyens (...)* Je me disais : "comment on va faire ?" (...) mais je me suis dit : "il faut faire l'effort, il faut y aller ! Pour eux !" »

« (...) *Même en visio, moi je pensais ne jamais y arriver !* », nous dit Jelena (formatrice).

Posture professionnelle et remise en question

« *Après Pâques, j'ai eu le sentiment que je tirais plus. On n'est pas dans la co-construction. Non. On en parlait avec A. et M. On est toutes d'accord là-dessus. A ce niveau-là, on a l'impression de ne pas faire notre métier* », déclare Judith (formatrice).

« *Alors, oui, il y a des outils qui existent, mais tout ça prend beaucoup de temps. Si on prend un padlet, par exemple, chacun peut écrire son post-it, mais ça nous prend un temps de sot par rapport à des post-it qu'on aurait écrits... Le rapport au temps est différent aussi, quelque part c'est des séances plus courtes, donc il faut plus condenser, donc on va moins en profondeur* », nous dit Carine (agente de sensibilisation).

De cette mise à distance découle un ressenti qui en dit long sur les remises en question par lesquelles les acteurs de l'alpha sont passés. Sentiment de « ne pas aller au fond des choses », d'échanger de façon « moins fluide qu'en formation », d'être dans un quotidien « moins riche », le distanciel semble déstabiliser leur volonté de « bien faire ».

²⁷ B. RAVON et P. VIDAL-NAQUET, *L'épreuve de professionnalité*, op. cit., p.2.

²⁸ B. RAVON, *Travail social, souci de l'action publique et épreuve de professionnalité*, op. cit.

Dans ce contexte, il s'agit alors pour les professionnels de l'alpha de « combiner des injonctions qui peuvent apparaître comme difficilement conciliables (voire contradictoires) »²⁹, les empêchant de mener à bien leurs missions comme ils le souhaiteraient : privilégier le relationnel, sans contact réel avec la personne ; favoriser l'intérêt des publics, dans une absence de cadre de travail clair ; maintenir les acquis d'apprentissage, dans une urgence de formation aux outils technologiques encore peu explorés jusque-là ; garder le lien avec les apprenants, sans être sûrs qu'ils aient le matériel adéquat pour communiquer ; accompagner ces derniers dans leurs démarches, tout en étant appelés à gérer rapidement des impératifs les concernant et donc, parfois devoir faire à leur place...

Dès lors, de cette épreuve structurante que représente la mise à distance de leur travail, se dégagent plusieurs autres épreuves. Comme des branches à escalader pour surmonter ce tronc numérique prenant racines, ces difficultés corollaires mettent au défi les acteurs dans l'exercice de leur métier. Pointées de façon non exhaustive, nous en exposerons quelques-unes.

Le travail social déborde de sa temporalité et de son cadre fixé

Au-delà des perturbations techniques en tout genre, l'impression de débordement s'est ainsi accompagnée d'une confusion entre vie privée et monde professionnel-formatif, autant pour les apprenants que pour les travailleurs.

Dans ce sens, l'interconnexion avec l'environnement proche des publics – lorsque celui-ci se dévoile au travers de l'écran – est perçue par certains professionnels comme une sorte d'intrusion dans la vie privée des participants aux formations.

Amenés à voir ou à entendre des fragments de vie sans y être réellement invités, les interviewés font état d'une sorte d'ambivalence concernant la porosité qui s'établit entre les sphères : ce qui peut être perçu comme une indiscretion par certains, est au contraire considéré comme une façon de mieux connaître les réalités des membres du groupe par d'autres.

Quelques personnes soulignent dès lors la satisfaction de découvrir le cadre de vie des apprenants, tout en mettant en évidence une meilleure compréhension de la part des enfants à l'égard du processus d'alphabétisation de leurs parents.

Charlotte (formatrice) nous dit ainsi : « ça, c'est un peu bizarre, c'est quelque chose qui n'était pas prévu à la base, de faire intrusion dans la vie privée des apprenants comme ça. Ça fait un peu bizarre au début mais c'est vrai que maintenant, j'ai des contacts avec des filles, ou des garçons d'apprenants, qui me remercient et avec qui ça se passe très bien. »

D'autres, au contraire, semblent gênés de cette intrusion dans l'espace de vie des apprenants.

« On est tombé parfois sur des conversations, parce que les apprenants étaient connectés et on les entendait, on a entendu des choses (...) Mon collègue a fait semblant de ne pas entendre. Il a coupé le micro du gars. Il n'a pas voulu s'immiscer dans la vie privée de la personne », nous explique Carole (agente de guidance).

Quoiqu'il en soit, que les interactions avec les apprenants hors du temps de travail fixe soient perçues positivement ou négativement, il paraît clair que les journées se sont rythmées différemment, à l'heure

²⁹ J.F. GASPAR et S. TRAN, **Dans les murs. Travail social en maison de peine : effet de lieu, effet d'usage**, in *Sociologies*, 2016. En ligne sur <https://journals.openedition.org/sociologies/5365>.

où le distanciel fait loi. Les contacts se sont étendus au-delà d'horaires réguliers, pour se prolonger hors d'un cadre de travail désormais caractérisé par des contours temporels brouillés.

Plusieurs interviewés se sont ainsi retrouvés à répondre à des sollicitations d'apprenants « à toute heure ». Si certains n'y voyaient pas d'inconvénient, tant que les échanges hors formation restaient dans la « limite de l'acceptable³⁰ » (dans l'idée « d'éviter ce qui est manifestement inacceptable »³¹). Pour d'autres, ce « brouillage des frontières » paraît avoir entraîné une surcharge professionnelle et mentale, les amenant à devoir poser de nouvelles balises quotidiennes, afin de réguler ce « trop-plein ».

Judith (formatrice) témoigne ainsi : « *l'année dernière, je n'avais pas mis de limites. C'était tellement nouveau. Et donc en fait, c'était à toute heure. En juin, je n'en pouvais plus. C'était à toute heure... à 1h du mat' !* »

Rosalie (agente d'accueil) nous dit également : « *j'ai toujours été quelqu'un qui cadrerait bien cette différence entre vie privée et professionnelle et là, ce n'est plus... Il y a des interactions ! Je me retrouve le mercredi [jour de congé] à décrocher le téléphone (...) Je n'ai pas su garder mon cadre. Voilà. Pas de façon disproportionnée non plus mais je n'ai pas su garder mon cadre... Ce n'est pas un reproche mais il faut savoir que ça amène cette dérive-là.* »

Face à cette porosité qui s'établit, certains émettent alors des réticences, entraînant la nécessité de « se protéger » d'un glissement progressif du professionnel vers le privé. Et ce, à plus forte raison, lorsque la relation sociale et empathique est engagée.

La relation sociale filtrée par une machine

Dans le discours des personnes interviewées, la notion de filtre, d'éloignement physique et sensitif revient à plusieurs reprises. Vivre le relationnel, sans voir la personne de visu, s'apparente dès lors à une perte de saveur dans l'échange qui est entrepris.

En effet, communiquer à distance entraîne un rapport différent avec les publics.

L'informel, la convivialité, la chaleur..., ces divers aspects relevant du délicat, de la finesse, de l'intangible semblent absents, ou à tout le moins fortement minimisés durant les visioconférences ou lors de discussions par messageries interposées.

« (...) *Le fait d'être toujours à distance... c'est un filtre. Finalement, il n'y a pas un contact direct avec la personne donc ça c'est ... ça perturbe quand même les relations humaines* », déclare Martin (formateur)

« (...) *Ici, on a une machine entre nous et voilà, ce n'est pas la même chose* », confirme Charlotte (formatrice)

³⁰ Ce caractère « acceptable » dépend évidemment des limites personnelles de chaque travailleur.

³¹ De cette manière, en restant dans le registre de « l'acceptable », « l'action est susceptible d'être améliorée et [est] toujours discutable ».

C. DOUURENS et P. VIDAL-NAQUET, **Éviter l'inacceptable, douter de l'acceptable. Régulation des pratiques, épreuves de régulation**, in *SociologieS*, 2016. En ligne sur <https://journals.openedition.org/sociologies/5574>

Dire, parler, écouter, communiquer, échanger, négocier, si les actes du travail social ont pour objet le langage, ils sont également entièrement inscrits dans celui-ci. L'exercer au travers du filtre de l'écran empêche dès lors les professionnels de bien saisir et interpréter les choses. Dans ce sens, « la compréhension mutuelle devient parfois problématique et difficile à évaluer » pour ces derniers³².

Formateurs, agents de guidance et de sensibilisation témoignent ainsi d'une forme d'incapacité de réellement saisir les émotions et les humeurs des personnes. La communication au travers du virtuel chamboule les sens. Les manipulations de la matière, l'ambiance, la spontanéité et toute l'expression des signes para-verbaux et non verbaux passent à la « trappe ».

De ce point de vue, les acteurs interviewés évoquent cette dimension comme un manque dans leurs pratiques. « Ce n'est pas pareil », semblent-ils opiner.

Renée (formatrice) nous explique : « *Tout ce qui est au niveau des 5 sens, le toucher tu ne l'as pas... L'écoute, elle est différente quand tu es à distance. Les gens ne savent pas parler en même temps alors que parfois, c'est nécessaire que les gens parlent en même temps. Mais alors là, ça pose problèmes ! L'expression des sentiments à distance, c'est très différent.* »

Carine (agente de sensibilisation) précise également :

(...) C'est ça, le fait de pouvoir avoir une ambiance. J'ai l'impression que quand on est derrière un ordi, s'il y en a un qui dort, on le verra moins que si on est ensemble. Et donc... Moi, je préfère quand même en présentiel. Puis pouvoir manipuler, montrer, écrire, faire écrire... »

Si ceci vaut pour l'ensemble des fonctions interviewées, le caractère social et relationnel entravé par le filtre de la machine semble particulièrement problématique pour les agents de guidance, dont l'une des matrices du métier est d'établir une relation d'accompagnement individuelle et continue, qui se doit d'être délicatement créée.

Fragile équilibre entre recul et proximité, le lien qui se constitue au fur et à mesure des rencontres est généralement tenu d'amoindrir la distance avec l'apprenant accompagné, de le mettre à l'aise, dans un climat marqué par des petites attentions, pour laisser la parole éclore. C'est là tout le paradoxe. Au travers du « distanciel », les TIC apparaissent comme des médias « faisant écran » aux relations profondes et graduellement construites avec des publics souvent fragilisés. Comme une intruse dans les relations, la machine filtre les sens, là où la distance exigerait d'être d'autant plus attentifs à des personnes parfois isolées, esseulées.

Cette impression se prolonge en présentiel. En face-à-face avec les publics, « l'ordinateur est souvent perçu comme un outil encombrant, détournant l'attention du travailleur et l'empêchant de se consacrer entièrement à la personne »³³.

Rosalie (agente d'accueil) en parle d'ailleurs en disant :

« (...) C'est dommage parce que l'ordinateur est devenu beaucoup plus présent dans mon travail³⁴. (...) Avant, quand j'allais dans mon petit local à côté, je ne prenais pas mon ordinateur.

³² C.KELLNER, L. MASSOU et P. MORELLI, **Des usages limités des tic chez des professionnels de l'Education et du conseil dans le social**, in *Questions de communication*, p.104.

³³ *Ibid.*, p.100.

³⁴ On peut supposer que l'ordinateur a pris la place du téléphone, afin de faciliter les contacts avec les partenaires et services entourant l'apprenant accompagné. En effet, Rosalie nous explique qu'elle avait auparavant l'habitude de s'entendre oralement avec les personnes référentes de services variés. Cependant, à la suite des divers confinements, celles-ci se sont révélées plus joignables par email.

J'avais mon téléphone, les papiers, s'il fallait un numéro, je disais : " j'arrive, je vais vite prendre le numéro de téléphone, j'arrive !" »

Tel un « invité » impliqué dans l'intimité des échanges, l'ordinateur induit une sorte de triangulation dans les relations, qui modifie *de facto* les interactions. À plus forte raison, lorsque les professionnels sont assaillis de nouvelles requêtes administratives à effectuer en ligne. Cet afflux de demandes à gérer, souvent dans l'empressement, implique dès lors une modification de leur posture, face à un public démuné par la fermeture de nombreux services physiques. Répondre au plus vite à la demande pour éviter « les dégâts » (financiers, en matière de droits sociaux...), telle paraît désormais la rengaine.

« Au niveau du travail social, l'ordinateur, entre la personne et le demandeur, modifie la relation qui s'établit. Je ne peux pas faire comprendre tout ce que je fais sur celui-ci à quelqu'un qui n'en utilise jamais. [C'est alors qu'] une position de celui qui sait, face à celui qui ne sait pas s'établit... », nous explique également Rosalie.

Nouvelles demandes et confusion des rôles

Face à la dématérialisation des services dits « essentiels », les agents de guidance vivent ainsi une épreuve singulière qui les confronte aux limites de leur rôle.

L'obligation d'effectuer un ensemble de démarches en ligne ou par téléphone, sans alternative physique, est venue percuter leur quotidien, notamment par l'apparition (et l'obligation implicite) de gestion d'une demande forte et récurrente d'aide numérique³⁵ provenant des personnes accompagnées dans le cadre de leur intervention.

Emilia (agent de guidance) indique ainsi :

« (...) ce qui s'est passé, c'est que les gens se sont retrouvés à ne pouvoir rentrer ni au Forem, ni au CPAS, ne pas pouvoir aller chercher un document au chômage... Tout ça était bloqué. Et donc c'est à ce moment-là qu'a commencé, le rodéo des contacts. Parce que c'était des services très difficilement joignables par téléphone. Donc on se retrouvait avec des gens qui n'avaient pas touché leur chômage, pas touché leur CPAS... Les contacter par téléphone, c'était mort. Donc il fallait envoyer des mails aux organismes de paiement. Heureusement, j'arrivais quand même à joindre le CPAS par téléphone. C'était plus facile. J'avais aussi des contacts par mails. »

Le travail journalier de ces professionnels de l'accompagnement s'est dès lors rempli de nouvelles requêtes d'apprenants qui semblaient perdus face à l'obligation de « se dépatouiller » en ligne pour toute une série de démarches menées auparavant auprès de guichets, ou en présence de personnes habilitées à les effectuer. Dans ce contexte, des questionnements apparaissent, remettant en cause le périmètre de l'activité professionnelle, ainsi que le fond et la masse du travail effectué : « jusqu'où cette aide doit-elle aller ? Est-ce réellement de mon ressort ? »

D'un côté, les urgences s'amassent et prennent le pas sur une approche plus globale de prise en compte des situations de vie des apprenants. « Les professionnels déplorent la place grandissante que

³⁵ P. MAZET et F. SORIN désignent comme demande d'aide numérique tout ce qui relève des demandes d'aide d'usagers en incapacité de réaliser seuls leurs démarches en ligne.
P. MAZET et F. SORIN, *op.cit.*

prend la prévention des risques de rupture de droits sociaux et la gestion des situations des personnes ayant perdu leur "autonomie administrative" », déclarent P. Mazet et F. Sorin³⁶.

D'un autre côté, les acteurs doivent répondre à un desiderata informatique pour lequel eux-mêmes n'ont parfois pas de solution. Amenés à accompagner les apprenants face à des difficultés techniques de prise en main des outils informatiques, ils se trouvent également confrontés à leurs propres limites, en l'absence de formation spécifique.

Rosalie (agente d'accueil) nous explique une situation où elle a été amenée à répondre à une kyrielle de demandes liées à des fiches de contributions à remplir obligatoirement en ligne :

« Et 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 ! Impossible ! Alors à ce moment-là, j'ai fait un peu ce que je pouvais. Ce n'est pas quelque chose qui me sécurise, j'ai peur de faire une erreur ».

À cela, s'ajoute ainsi chez les travailleurs une sorte d'inconfort de réaliser des démarches à la place des publics directement concernés, sans pouvoir réellement les inclure dans les manœuvres effectuées. En effet, dans un contexte de risque de rupture des droits sociaux face à la dématérialisation de nombreux services, les agents de guidance semblent pris dans la tension du « devoir faire » versus « laisser faire », sans réellement avoir le temps de permettre à la personne de tendre vers une certaine autonomie³⁷. Ils se retrouvent alors souvent à faire « à la place de », tout en sachant qu'il sera d'autant plus difficile pour la personne de reproduire la démarche réalisée, en ligne ou par téléphone, lorsqu'elle se retrouvera seule chez elle.

De la sorte, le rôle que les acteurs sont amenés à prendre génère des questionnements sur les limites de leur fonction. Cette gestion, qui s'impose à eux, exacerbe également un suivi au caractère administratif, parfois pointé comme le pan « mal-aimé » de leur profession, en comparaison à toute une dynamique de sociabilité généralement déployée avec leurs publics. Certains se retrouvent également face à des « dilemmes éthiques », faute de solution alternative.

Rosalie (agente d'accueil) nous explique :

« (...) il y a un monsieur qui vient et qui me demande : "je voudrais changer mon ordre permanent". En soi, je sais le faire pour moi, mais aller dans les comptes des gens... Donc je [lui] dis, je vais sonner, je vais prendre un rendez-vous pour que vous puissiez aller à la banque. Le gars de la banque me répond de façon imbuvable et me dit que ce n'est pas possible. Ça ne se fait que par l'ordinateur. Par téléphone, ils ne le font pas. Je lui réponds que le monsieur qui est à côté de moi n'est pas capable de le faire. Mais il n'en a pas démordu. Et là, je me suis retrouvée sans aucune possibilité. C'est quand même grave ! »

Dans le cas de Rosalie, et de bien d'autres professionnels dans la même situation, la pression qui s'exerce est d'autant plus forte qu'un refus ou une incapacité de répondre à la demande d'aide entraînerait des conséquences directes sur la vie des apprenants.

³⁶ *Ibid.*, p. 7.

³⁷ À ce titre, F. SORIN et P. MAZET nous diront que « les professionnels apparaissent souvent pris dans les tensions du "faire" : ils savent ne pas devoir faire à la place de, mais faire avec, voire laisser faire. » *Ibid.*, p.9.

En ce sens, comme le déclarent P. Mazet et F. Sorin : « la prise en charge des difficultés numériques apparaît souvent comme un non-choix³⁸ » pour les travailleurs. Ainsi, ne pas répondre à la demande entraînerait un sentiment d'abandon du public qui s'inscrirait en contradiction totale avec l'engagement professionnel des interviewés.

Le cœur du métier touché

Si la révolution numérique n'est pas idéologiquement neutre, nombreux sont les travailleurs à se poser des questions en ce qui concerne l'utilisation des données personnelles des apprenants, les dérives possibles des nouvelles technologies ou encore les effets créés par la digitalisation et la dématérialisation d'une société dite « déshumanisée ».

Ainsi, si les agents de guidance s'interrogent sur les pans essentiels de leur profession, c'est l'ensemble des professionnels interviewés qui paraissent bousculés dans ce qu'ils considèrent comme « les essentiels » de leur métier.

En effet, bien que les acteurs rencontrés déploient des pratiques variables et différentes, ils participent d'une identité collective, de sentiments et de valeurs partagés au sein d'un même Mouvement. Ainsi, ils sont liés par un ensemble de représentations communes qui gravitent pour créer un atome d'identification conjointe. La co-construction, la participation, la centralité de l'humain, le travail vers l'autonomie progressive des publics, la dynamique collective, la convivialité, l'entraide, la spontanéité dans les échanges... sont autant de caractéristiques d'un travail social animé par une méthodologie d'alphabétisation populaire³⁹, difficile à reproduire au travers du virtuel. Difficile, mais pas impossible.

Il n'empêche que la plupart des professionnels rencontrés se sont retrouvés confrontés à une série de limites, les plaçant en porte-à-faux face à ce qui constitue habituellement les « clés » de leurs pratiques.

Être avec tout le monde mais seul à la fois. C'est bien là un des paradoxes intrinsèques au « numérique » touchant à la dimension sociale et collective du travail effectué.

*« On a besoin du collectif. Le collectif manque », nous dit Carine (agente de sensibilisation).
« Quand on est derrière un écran, c'est 1+1+1. Quand on est dans une pièce, c'est un groupe. »*

À cet égard, nombreux sont les acteurs à pointer le caractère descendant et davantage figé des formations en alpha lorsqu'elles se déroulent en ligne.

Charlotte (formatrice) nous dit ainsi :

« La manière dont on présente les cours, c'est un peu comme quand on suit, nous, une formation à distance. Tout est déjà préparé pour eux. Ils n'ont plus qu'à regarder, à écouter, à participer, il n'y a plus vraiment de manipulation à faire (...). »

³⁸ *Ibid.*, p.7.

³⁹ L'alphabétisation populaire s'inscrit dans l'éducation populaire, dont elle partage finalités et processus, tout en y incluant les enjeux spécifiques à l'acquisition des langages fondamentaux par des personnes adultes aux parcours et conditions de vie souvent difficiles.

Comprendre, réfléchir et agir le monde. Balises pour l'alphabétisation populaire. Cadre de référence pédagogique. Lire et Écrire, Décembre 2017, p55. En ligne sur : <https://lire-et-ecrire.be/Balises-pour-l-alphabetisation-populaire>

L'absence de spontanéité et le manque d'échanges informels apparaissent alors comme des vides, remettant en cause une dynamique qui se veut d'ordinaire rebondissante sur les contingences du quotidien. Certains formateurs indiquent également que le public est moins à l'aise et n'ose pas intervenir, poser des questions, lorsque les consignes sont incomprises. Entravés par la distance, les formateurs sont ainsi dans l'impossibilité d'effectuer leur travail tel qu'ils l'envisagent, porté par la spontanéité du groupe.

Carole (agente de guidance et formatrice) explique :

« Avant, l'apprenant venait en formation avec son problème. On le traitait collectivement et ça devenait peut-être un projet, parfois. Mais maintenant, il n'y a plus le collectif... enfin, il y a le collectif sur internet mais ce n'est pas la même chose ! ».

Cette dernière nous parle également de la relation de confiance qu'elle tente systématiquement d'établir avec les apprenants. Le distanciel aurait, selon elle, ébranlé ce lien particulier tissé avec les gens, qu'elle place au centre de sa ligne de conduite professionnelle.

« Quand tu les as au téléphone, ils ne se libèrent pas comme quand tu les as en face de toi. Ils me disent : "tu n'es pas toute seule, je vais te laisser". Ils ont peur de me déranger, peut-être, je ne sais pas... Je ne suis pas dans leur tête. Mais je sens que ce n'est pas la même chose. La confiance n'est pas la même. Quand ils sont en face, ils se libèrent. Ils prennent une heure s'ils en ont besoin. »

Dans la même lignée, les professionnels pointent d'une part la faible participation des publics lors de leurs interventions en ligne, et d'autre part le caractère incomparable d'une dynamique groupale basée sur la réactivité des gens, au travers du virtuel. Si cette approche participative est constitutive de leur façon de faire habituelle, son absence entraîne alors une perte de sens quant à l'action effectuée.

Julie (agente de sensibilisation) déclare à ce propos :

« Avec des gens passifs, on va s'illusionner, on dira : "on est allé là. On a fait ça" mais le résultat ne sera pas atteint. C'est quelque chose d'à peine tangible, la sensibilisation. [En temps normal], on essaie de faire participer les gens, on essaie de faire en sorte qu'ils réfléchissent eux-mêmes à la question posée (...) On essaie de les mettre eux-mêmes en réflexion, quoi. (...) en fait, il faut les convaincre, ce n'est pas seulement les informer. ».

Car, en effet, s'inscrire dans une démarche d'alphabétisation populaire nécessite de bouger et qui plus est, de bouger ensemble. Vivre pleinement la dynamique qui se crée par la magie du groupe. Partager un espace commun et se laisser charmer par l'impulsion qui se dégage. Plus qu'une simple méthode à appliquer selon un procédé préétabli, cette alphabétisation se vit et se construit au travers des personnalités qui l'agrémentent pour former un « tout » irréductible à la somme des parties.

« Si on parle de l'éducation permanente ou populaire, ce qui compte, c'est de transformer le "Je" en "Nous". Mais déjà, quand je nous observe en réunion d'équipe [en visioconférence], c'est beaucoup plus compliqué de transformer quelque chose de "Je" en "Nous" (...) parce qu'il y a quelque chose, simplement au niveau de nos énergies, qui n'est pas là, qui ne se croise pas. Nos énergies ne se croisent pas. Nos regards ne se croisent pas non plus. », déclare Jelena (formatrice).

De ces divers exemples, l'opposition commune « réel/virtuel » caractérisant le numérique vient ainsi structurer la possibilité, ou justement, l'impossibilité, de travailler à distance.

Ainsi, cette virtualité qui s'établit au niveau des échanges semble mener les travailleurs vers une sorte de mise à l'écart, du moins temporaire, d'un ensemble de valeurs qui sous-tendent leurs pratiques professionnelles. Or, celles-ci s'avèrent constitutives de l'éthique professionnelle au service de l'alphabétisation⁴⁰.

C'est pourquoi, pour les professionnels fortement attachés aux « invariants »⁴¹ de l'alphabétisation populaire, leur manière d'habiter leur travail – en termes de dispositions, durablement ancrées, à percevoir, apprécier et agir dans ce cadre – s'en retrouve « déchirée »⁴² par le distanciel.

Se poser la question du sens devient dès lors indispensable afin de permettre aux acteurs d'intégrer petit à petit des nouvelles façons de faire, pour réinjecter du signifiant dans ce quotidien teinté de doutes.

⁴⁰ Selon Melchior, l'éthique professionnelle est vue comme l'ensemble des valeurs qui sous-tendent les pratiques professionnelles et leur donnent du sens. J-P. MELCHIOR, **Le management du social**, in *Informations sociales*, 2011, n°197, p.123-130.

⁴¹ En ligne sur : <https://lire-et-ecrire.be/Alphabetisation-et-monde-numerise>.

⁴² Nous faisons ici référence au concept d'« habitus déchiré » développé par Pierre Bourdieu et sur lequel s'appuient également J-F. GASPARD et S. TRAN dans leur article, *op. cit.*
Voir à ce titre : P. BOURDIEU, **Méditations pascaliennes**, 2003 [1997], Le Seuil, p.95.

Les acteurs de l'alpha face aux épreuves du numérique : arrangements, « débrouille » et « bricolage »

Face à la mise à distance de leur travail quotidien et les situations problématiques, et parfois contradictoires, qui en découlent, les travailleurs se sont néanmoins arrangés pour « continuer à faire leur travail malgré tout ». Lors des entretiens, plusieurs expressions telles que « il y a moyen de... », « on a quand même pu... » sont d'ailleurs souvent apparues. On comprend dès lors qu'ils ont réussi à mettre en place des « pratiques », des « stratégies » parfois inconscientes, fonctionnant comme des ressources, afin de leur permettre de « tenir sur la longueur ». Ils ont en quelque sorte agi afin de réduire l'incertitude du moment.

Si certains se sont plutôt adaptés en s'« arrangeant », en modulant les pratiques déployées à distance, d'autres ont réussi à supporter la situation grâce à des moments d'entraide entre collègues, entre les professionnels et leur public. Certains ont également mis à profit la période pour accroître leur capital de connaissances. D'autres ont plutôt pointé les réussites atteintes durant l'épreuve traversée. Ils ont en quelque sorte retiré le « bon » des difficultés passées pour se rassurer.

De cette idée apparaît deux types de réactions face aux épreuves rencontrées : d'une part, s'adapter en s'« arrangeant » pour continuer à avancer – « arrangements pratiques »⁴³ qui permettent autant que possible de garder une cohérence dans sa posture professionnelle – d'autre part, se rassurer grâce aux supports émotionnels, formatifs et personnels auxquels les professionnels ont eu l'occasion de recourir.

Cette seconde partie tâchera de présenter les différents canaux permettant aux professionnels de l'alpha de réduire l'écart qui semble exister entre « ce qu'ils souhaitent faire » et « ce que le distanciel leur a permis de faire », ou à tout le moins de mieux supporter cet écart.

Rendre supportable les épreuves

Supports sociaux : les équipes, les pairs et les apprenants

Si le travail à distance induit une sorte d'ambivalence dans les relations, parfois plus intenses, parfois plus sporadiques, les réunions d'équipe se sont en général maintenues et les échanges entre pairs se sont organisés en parallèle. Ces moments en équipe ont ainsi permis de répondre à des questions telles que : quels outils utiliser avec notre public ? Comment toucher un public à l'usage numérique partiel ? Comment conserver le lien avec ces derniers ? Comment maintenir les acquis d'apprentissage ? En bref, comment s'organiser dans un quotidien chamboulé, impliquant l'usage des technologies pour interagir avec l'autre ?

Dans les entretiens, ces échanges avec les pairs, avec les collègues, apparaissent souvent comme rassurants. Rassurants quant à la pratique effectuée – « suis-je dans le bon ? » – mais également, rassurants quant à la possibilité de déverser parfois un « trop plein » face à ces bousculements qui mettent en doute leur pratique professionnelle. Cette forme d'entraide, qui semble s'être établie assez spontanément, paraît jouer un grand rôle dans les mécanismes mis en œuvre afin de rendre le travail à distance supportable.

⁴³ J-F. GASPAR et S. TRAN, *op. cit.*

À ce titre, Nathalie (formatrice) explique :

« Entre travailleurs, on avait notre petit groupe Messenger à nous, qui a été mis en place pendant la période Covid. Où on se soutient entre collègues, on s'envoie des petites choses régulièrement. Donc, malgré qu'il y avait de la distance, on a trouvé un moyen de se rapprocher encore. (...) C'est hyper important [le soutien entre collègues]. Tu vois, dans différents projets, t'es pas seul à prendre tout en charge. »

Certaines Régionales ont également désigné une personne de l'équipe comme « référent numérique ». Intuitivement plus à l'aise avec les NTIC, cette personne a ainsi constitué un véritable point d'appui pour quelques interviewés, un support pour les travailleurs « désorientés » face à l'appréhension des outils technologiques. Outre le fait d'organiser des mini formations spontanées avec les membres des équipes, elle se mettait à disposition de toutes questions techniques et pratico-pratiques concernant l'utilisation de matériel informatique, la mise en place de formations à distance grâce à la visioconférence, etc.

Monique donne ainsi l'exemple d'un projet qu'elle a mené avec les apprenants faisant appel à des techniques plus précises :

« Avec le smartphone, c'est assez facile d'enregistrer des vidéos mais pour le montage, c'était plus compliqué. Donc j'ai demandé à Ninon qui est notre référente numérique. Elle réalise des permanences pour les apprenants aussi, donc ça, c'est chouette, je trouve. Et moi j'ai aussi eu l'occasion de suivre ces formations à elle. Parce que je ne suis pas non plus à fond dans le numérique, du tout ! »

Dans la même lignée, certains travailleurs ont également pris le pli de mutualiser ressources et découvertes pour alimenter le contenu de leur formation. Des sites sympas, des applications utiles, des podcast ludiques... sont échangés, permettant à quelques-uns de s'inspirer et de découvrir des trucs et astuces qu'ils n'avaient parfois pas envisagés.

Charlotte (formatrice) témoigne :

« (...) Là où on échange pas mal, c'est avec « Slack », il y a un canal pédagogique et sur ce canal pédagogique, on parle un peu de thématique qu'on développe. Des vidéos qu'on pourrait exploiter, des supports... On échange quand même beaucoup sur ce canal. »

Soutien social, psychologique ou technique, l'échange entre pairs a dès lors permis à certains acteurs rencontrés d'atténuer le sentiment de solitude face à leur écran, seuls à devoir se réinventer avec les nouvelles technologies.

Le fait de se renforcer mutuellement, notamment lors d'interventions en ligne, est également apparu comme porteur et rassurant. Une agente de sensibilisation nous donne ainsi l'exemple d'une séance de sensi' menée avec une de ses collègues : lorsque l'une menait l'animation, l'autre gérait l'aspect technique de la visioconférence. Opérer en binôme lui a alors permis d'être plus à l'aise pour mener l'animation au travers du virtuel :

« (...) En ligne, c'est quand même mieux quand on peut animer à deux, je trouve. Là, c'est riche parce que l'une anime, l'autre manipule, ou l'inverse. Et donc on arrive à avoir une dynamique. Maintenant, quand on est tout seul et qu'il faut animer, partager et qu'on ne voit pas la réaction des gens, c'est plus compliqué », nous dit Carine (agente de sensibilisation).

Pour quelques formateurs, l'entraide, la solidarité et l'entraide qui se sont dégagés du groupe de formation, avec les apprenants, ont également constitué des ressources leur permettant de « tenir le coup », tout en se révélant une source d'inspiration pour le mode de conduite à adopter.

Renée (formatrice) nous explique : « *On a commencé avec WhatsApp, je connaissais très peu, et ils [les apprenants] m'ont même appris à utiliser des fonctions, etc. On a vraiment travaillé ensemble et ça je pense que ça a été une bonne chose, ça a été encourageant. Pour eux, comme pour moi. Parce que je n'étais pas convaincue que ça allait fonctionner vraiment. Je l'ai fait parce qu'on n'avait pas d'autres solutions, pas d'autres choix...* »

Si la réinvention perpétuelle, exigée par le distanciel, et accentuée par le contexte de confinement, induit une forme d'exigence pour les professionnels interviewés, cet appui de leur public apparaît comme une sorte de levier pour avancer.

Une autre formatrice s'exclame d'ailleurs à ce sujet :

« *Ils en voulaient quoi. Et je pense qu'ils m'ont porté aussi. En fin d'année, je leur ai dit. Ils étaient tellement motivés qu'ils m'ont fait tenir le coup* ».

Enfin, le fait de formuler pour qui ils s'investissent – pour les apprenants, pour leur public – semble par conséquent (ré)introduire une finalité appréciable parmi l'ensemble des travailleurs qui placent généralement la relation humaine et sociale au cœur de leur métier. Ainsi, si les « essentiels » de leur pratique semble avoir été altérés par la distance, se rattacher à un discours de type vocationnel – « je sais pourquoi, et pour qui, je fais tout ça et je vois que ça porte ses fruits » – permet de mieux endurer l'épreuve vécue professionnellement⁴⁴.

« Accroître le capital de connaissances et le capital socioprofessionnel »⁴⁵

S'inscrire à des formations en ligne, participer à des webinaires, prendre du temps pour se former et, de nouveau, pouvoir échanger entre travailleurs vivant une situation similaire, a également permis aux acteurs rencontrés de puiser des ressources, afin de mettre à jour leurs pratiques numériques, d'en découvrir de nouvelles, d'accroître leurs compétences, mais aussi et surtout, de s'échanger « les bons filons ». Dans ce contexte, les formations organisées par et pour le secteur se sont avérées rassurantes et « ressourçantes » pour bon nombre d'entre eux.

« (...) Il y a de la formation en autodidacte mais il y a aussi des formations de type « webinaires ». Je disais à ma directrice en m'inscrivant : "je ne m'inscris pas tant au niveau du contenu, mais aussi pour avoir l'occasion de discuter avec d'autres personnes du secteur". Puisque c'est beaucoup réservé à d'autres CISP⁴⁶, évidemment. Et donc ça permet d'être au courant de comment font les autres ailleurs pour ne pas tout réinventer soi-même ou d'avoir des bons filons... », dit Ninon (agente de sensibilisation).

Ces journées et après-midis formatives sur le numérique se sont d'ailleurs révélées d'autant plus profitables qu'elles sont rares « en temps normal », car ce temps est souvent investi ailleurs, réservé à d'autres priorités orientées vers le public.

Ainsi, l'inscription à des formations – afin de se sentir plus à l'aise face à la manipulation d'outils numériques, moins démunis face aux demandes d'aide des apprenants – se présente comme une

⁴⁴ IORI et NICOURD, tels que cités par J-F. GASPARD et S. TRAN, *op. cit.*

⁴⁵ J-F. GASPARD et S. TRAN, *op. cit.*

⁴⁶ Centres d'Insertion Socioprofessionnelle.

façon de mieux maîtriser de nouvelles pratiques, et d'éviter la résignation face à des changements qui paraissent parfois inconcevables au départ. C'est également pour les interviewés une manière de rencontrer des homologues hors des murs de Lire et Écrire et d'étoffer leur réseau professionnel, pour savoir vers qui orienter les publics quand c'est nécessaire.

Se focaliser sur les réussites atteintes

Nombreux sont les formateurs à nous indiquer que les apprenants ont appris. Énoncé parfois sur un ton d'étonnement, les travailleurs, principalement les formateurs, pointent ainsi de petits succès qu'ils ont pu atteindre concernant l'acquisition des savoirs de base des apprenants, et ce malgré les aléas de la communication en ligne.

Renée (formatrice) indique que les apprenants se sont placés en position de « chercheurs », ce qui leur a permis d'être plus autonomes dans leur apprentissage⁴⁷.

« Parce que ça a vraiment mis une autre dynamique et ça les a mis dans une fonction de chercheurs. Ce qui était moins le cas avant. (...) Ils ont appris beaucoup plus de choses par rapport aux nouvelles technologies que si on avait eu cours sur les nouvelles technologies. Ils ont été vraiment mis en situation de problème. On a tous été mis en situation problème. »

Dans cette optique, les travailleurs semblent considérer l'évolution des apprentissages comme une sorte de réussite personnelle, une certaine autosatisfaction d'avoir surmonté ce qu'ils pensaient inimaginable, tout en mettant le doigt sur les « résultats » de leur investissement.

Il est à noter que le discours souvent émis concernant la formation et le travail à distance est cependant teinté d'ambivalence. Si les travailleurs ont pu ressentir des difficultés face à l'appréhension des NTIC, la plupart nuancent leur propos par la formule-type suivante : « heureusement que nous avons eu les nouvelles technologies. »

« Le fait d'avoir pu continuer les formations avec certaines personnes, c'était quand même important, donc le numérique a été utile. C'est une source, un outil qui nous apporte plein de choses dans ce sens-là (...) », nous dit Monique (agente de guidance).

Se raccrocher à ce qu'« il y a de positif quand même... » semble ainsi représenter une façon de valoriser le pan optimiste d'une situation difficile à vivre, tout en fournissant aux professionnels des raisons de poursuivre leur travail et de « ne pas s'épuiser dans la ritournelle de la plainte⁴⁸ ». Ainsi, mettre en évidence ce qui a fonctionné et se focaliser sur l'efficacité de l'action, sur les progrès des apprenants « malgré tout », représentent alors des manières de se rassurer quant au travail effectué, pour minimiser le doute et l'inconstance de la situation vécue.

⁴⁷ Il convient de souligner le caractère relatif des progressions perçues par les formateurs : tout dépend des capacités et affinités de chacun ; des moyens que les apprenants avaient à leur disposition pour réellement suivre les formations à distance, en étant pleinement concentrés ; mais également, du niveau d'aisance en lecture et en écriture de ces derniers.

⁴⁸ B. RAVON et P. VIDAL-NAQUET, *L'épreuve de professionnalité*, op. cit., p.6.

Arrangements et bricolages en renfort de l'adaptation

Revoir les limites et le cadre

« Lever le pied », réduire son temps de travail, le réorganiser autrement, revoir l'agencement des groupes, redéfinir les limites liées à l'horaire, replacer un cadre de travail fixe...⁴⁹ Tous ces éléments ont représenté des ajustements essentiels pour certains travailleurs, pour qui le « don de leur temps » avait débordé au-delà de leurs frontières personnelles (parfois sans qu'ils en mesurent les conséquences).

Face à un cadre de travail déstabilisé, les acteurs interviewés se sont dès lors réajustés en posant de nouvelles balises. Une formatrice indique qu'il a notamment été essentiel pour elle de discuter avec son groupe, afin de revenir sur un mode de fonctionnement établi dans l'urgence, pour (re)poser les limites de chacun, tout en conservant une certaine flexibilité.

Elle nous explique ainsi : « (...) Là moi j'ai remis les limites. Je leur ai dit qu'on était à un niveau de confiance où moi aussi je peux dire les choses. Je leur ai dit que ça avait quand même été très phagocytant l'année dernière. Il n'y avait plus aucune scission avec la vie privée et que cette année, je devais rétablir ça, et donc faire du 9h-16h. Voilà. Et le mercredi [jour de congé], c'est fini, je coupe ! En fait, j'ai désactivé les notifications sur mon téléphone et je n'allumais WhatsApp sur mon ordi que quand je donnais cours. Bon, ça n'a pas été aussi radical que ça, parfois il y en avait qui m'envoyaient des documents le jeudi ou le vendredi ou j'allais quand même voir les mails du boulot mais bon ça c'est moi... Mais ça a bien marché. On a vraiment cadré les choses. On a fait ça ensemble, d'un commun accord. » (Judith, formatrice)

Cadrer les choses afin d'épargner ses forces pour se réinventer.

Dans cette optique, plusieurs formateurs ont également fixé de nouveaux horaires de formation en concertation avec leurs groupes. Certains ont également revu le laps de temps dédié à celle-ci, afin de mieux convenir au tempo des apprenants, mais également de s'épargner face à un quotidien prenant.

Catherine (formatrice) nous explique :

« On avait fixé des moments de formation en fonction de notre emploi du temps à chacun. (...) on se voyait 5-6 heures, au lieu de 15 heures. Mais sur les 5-6 heures, je pense qu'elles [les apprenantes] étaient plus efficaces. »

Ainsi, le fait de travailler avec des groupes plus petits, et de se ménager du temps de travail hors formation à proprement parler, semblent avoir permis aux travailleurs de (re)trouver de l'aisance dans l'adaptation. Certains ont dès lors pu mettre à profit ce temps et cette énergie dégagée afin d'être plus à l'aise dans la préparation de contenus formatifs, ou encore d'aller plus en profondeur dans les relations établies avec le public. Cette façon de « s'arranger » a dès lors représenté une manière de nourrir leurs pratiques, tout en ménageant leurs ressources physiques, personnelles et professionnelles.

« Le fait d'être 5-6 à travailler, même en passant par WhatsApp, c'est quand même plus confortable que de se retrouver à 15 dans un même groupe », précise Catherine.

⁴⁹ J-F. GASPAR et S. TRAN, *op. cit.*

Faire preuve de créativité

Divers acteurs ont tenté d'insuffler des activités ludiques, « récréatives », dynamiques, dans le contenu des formations à distance, afin de contrer l'effet parfois figé qui s'en dégage. Certains expriment d'ailleurs s'être réellement « cassé la tête », afin de dénicher l'outil, l'application, la vidéo qui pourrait alimenter leur formation. Ainsi, sans nécessairement être totalement à l'aise avec les nouvelles technologies, quelques-uns se sont investis d'une forme de mission de découverte et d'exploration vers des ressources créatives leur permettant de se rapprocher le plus possible d'une dynamique participative, favorisant la prise de parole et la spontanéité dans les échanges.

Dans cette optique, certains ont totalement revu le déroulement de leur formation, tout en faisant appel à de nouveaux supports numériques. D'autres ont investi leur temps personnel afin d'explorer de nouvelles applications, de s'intéresser à des contenus sur internet pour alimenter les débats, de dénicher des podcasts adéquats, des vidéos *Youtube* utiles, ou encore de créer leurs propres bandes-son. D'aucuns ont réutilisé des outils pédagogiques disponibles en version papier pour les adapter en version numérique. Ils ont dès lors bricolé⁵⁰ avec ce qu'ils avaient à disposition pour obtenir un rendu pédagogique permettant de dynamiser la formation à distance et de se rapprocher au maximum de « la normale », comme « en vrai ».

C'est ainsi, en faisant preuve de créativité dans leur ajustement au « numérique » que les professionnels semblent avoir en quelque sorte surpassé l'épreuve du distanciel. Ce type de démarches (parfois au-delà de la sphère professionnelle) a d'ailleurs mené à percevoir chez certains un intérêt grandissant dans l'exploration de nouveaux outils numériques – là où il n'y en avait pas au départ – tout en ayant un effet plutôt gratifiant pour leur estime professionnelle.

Rosalie (agente d'accueil) déclare :

« (...) Si j'avais parfois des craintes par rapport à certaines choses, je ne les ai plus. Je fouille beaucoup plus maintenant, j'ai plus le réflexe quand je ne sais pas faire quelque chose, de regarder sur internet et de voir comment on fait. Plutôt que de demander ! Par la force des choses, c'est aussi un outil de valorisation. Y'a pas que du négatif. En tout cas, dans le travail. »

Quelques-uns ont ainsi pu dégager des pratiques, des outils numériques qu'ils utiliseront même parfois à titre personnel. Bon nombre d'entre eux indiquent également qu'ils conserveront « une chose ou l'autre », « des bonnes surprises » (des petites vidéos, des enregistrements vocaux...) dans la mise en œuvre des nouvelles technologies découvertes sur le tas, afin d'agrémenter leur formation en présentiel.

Carine (agente de sensibilisation) exprime à ce propos :

« Canva, c'est un logiciel que je n'utilisais pas et que je pourrais utiliser dans ma vie personnelle, privée. Pour faire des montages avec des photos ou ce genre de trucs, des invitations, etc. »

Ainsi, la recherche de créativité et l'inventivité qui paraissent s'être mises en place, notamment pour maintenir l'engagement et la motivation des publics, a dans un sens permis à certains acteurs

⁵⁰ Pour Pascal Plantard, « le bricolage, c'est l'art de faire avec ce que l'on a ». Selon ce dernier, tous les usagers numériques bricolent avec ce qui les entoure.

P. PLANTARD, **E-inclusion : braconnage, bricolage et butinage**, 2013, p.20. En ligne sur : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01739761/document>.

rencontrés de mieux vivre l'épreuve du distanciel – voire parfois d'y dégager du plaisir dans la découverte – tout en augmentant leur savoir-faire.

Charlotte (formatrice) conclut d'ailleurs en disant :

« J'ai essayé d'adapter mes outils au mieux. Je trouve même que j'ai réussi à faire de plus beaux outils qu'avant. De plus beaux supports et que j'accorde même plus d'importance à faire mes choses à moi. »

Si l'appréhension de l'univers numérique a représenté un don considérable de leur temps et de leur énergie, il s'avère en quelque sorte rétribué par un retour positif des apprenants qui se sont sentis pris en compte. Comme le déclare une formatrice : *« l'investissement que tu donnes, tu le reçois davantage après... Donc ça, ça vaut la peine, quoi ! »* Comme une sorte de contre-don à leur don d'énergie, les professionnels savent qu'ils ne se sont pas investis dans le vide. Mieux, la plupart ont fait preuve d'une recherche de créativité dans la mise en place de dispositifs d'apprentissage et de communication à distance, dont ils pourront retirer des « trouvailles technologiques » qui alimenteront leur pratique par la suite.

(Dé)tourner l'écran

En dehors du distanciel, dans une formule qui se veut hybride, faisant appel aux NTIC en présence des apprenants, les professionnels ont également dû « bricoler », afin d'éviter que l'ordinateur « dénature » leur pratique.

Ainsi, lorsque celui-ci « fait écran » aux relations sociales, en s'invitant dans les échanges par exemple, les acteurs – principalement les agents de guidance – ont mis en place des petites astuces afin d'éviter tout facteur déstabilisant pour l'apprenant et tenter, dans la mesure du possible, de le replacer au cœur des démarches à effectuer.

À ce propos, Rosalie (agente d'accueil) nous explique qu'elle tente d'inclure l'apprenant du mieux qu'elle peut, malgré la nécessité de parfois « faire à sa place », notamment lorsque la requête exige une démarche plus formelle, comme l'envoi d'un mail. Par la mise en place d'une configuration spatiale permettant à la personne de voir les étapes qu'elle réalise en ligne, Rosalie essaie ainsi de la rattacher à la dynamique en cours :

« (...) ce que j'ai dû instaurer, comme j'ai dû beaucoup plus utiliser l'ordinateur, je mets un tabouret, on garde notre masque... Parce que je veux quand même qu'ils voient ce que je fais. Même s'ils ne le comprennent pas, je trouve quand même ça important qu'ils voient que je suis passée par l'ordinateur, que j'ai fait un mail, avec l'adresse email du boulot. Parce qu'ils ne savent pas comment la relever quand ils en ont une... »

Chercher, dans la mesure du possible, à replacer la personne au cœur de l'action réalisée, représente pour Rosalie une façon de ne pas trop s'écarter de sa façon de faire habituelle, qui tend généralement vers une forme d'autonomisation des publics accompagnés.

Revenir à une version papier et matérielle de la demande effectuée par l'apprenant représente également une façon de permettre à ce dernier d'être à nouveau en possession de sa requête :

« Quand je fais une démarche, je leur imprime la question et la réponse, comme ça, ils l'ont dans leur petit dossier. S'ils vont autre part, ils savent dire : "j'ai déjà eu la réponse pour ça". Pour qu'ils voient qu'ils restent en possession de leur demande à eux. »

Dans un autre registre, lorsque les apprenants se retrouvent face à des soucis techniques, relatifs à l'utilisation du smartphone ou de l'ordinateur, le tête-à-tête est privilégié, afin de minimiser autant que possible les interférences dans la communication. L'explication à distance engendrerait trop d'incompréhension.

Dans cette optique, les travailleurs n'hésitent pas à investir de leur temps et de leur personne. Ils surpassent leur rôle et font parfois appel à leur savoir-faire personnel, afin d'accompagner leur public dans des actions nouvelles, telles que cliquer sur un lien Zoom et savoir comment se reconnecter par la suite à la visioconférence.

À ce titre, Carole (agente de guidance) nous parle du dévouement de son collègue, qui s'engage pour expliquer et réexpliquer aux apprenants les différentes étapes leur permettant de suivre la formation en alpha en ligne :

« Lorsque N. [formatrice] envoie certaines prépas via WhatsApp, elle envoie également le lien Zoom en même temps. Du coup, les apprenants doivent pouvoir jouer avec les deux. Quand ils ont une difficulté, la formatrice me contacte directement et je contacte F. Il remédie à tout ça. F. consacre du temps de son travail, alors qu'il a déjà pas mal (...) Il donne vraiment beaucoup pour expliquer, réexpliquer, ré-réexpliquer. Parce que parfois, il y a des gens qui vont dire "oui oui oui", puis ils vont le faire devant toi, et puis après quand ils vont être tout seuls face à l'ordinateur, ils oublient une partie... ».

Ainsi, « l'aide numérique des travailleurs sociaux, dans le cadre de la relation d'aide s'apparente souvent à une forme de bricolage »⁵¹. Bricoler avec les savoir-faire et les acquis de chacun afin de permettre aux publics de « se débrouiller » au maximum, pour faire face à aux démarches à effectuer.

Lorsqu'ils fonctionnent avec des versions papiers ou lorsqu'ils s'arrangent pour expliquer « en vrai » à l'apprenant comment faire pour se connecter, c'est via des détournements – détourner la difficulté en composant avec – qu'ils tentent de « faire de leur mieux », afin d'éviter de déposséder la personne de sa capacité à poser des actes.

« Ils sont par ailleurs conscients des limites de ces détournements, qui déclenchent rarement la montée en "compétences numériques" mais permettent d'éviter à court terme la rupture des droits sociaux⁵². »

« Il y a du bon dans l'épreuve... »

« (...) Je n'aurais pas envie de me dire : "Non, on reprend comme avant". Je pense que c'est intéressant d'y réfléchir pour la suite », nous dit Carine, agente de sensibilisation.

Si l'épreuve du distanciel a été éprouvante pour les acteurs rencontrés, dans le sens où elle a représenté une réelle déstabilisation de leur façon ordinaire d'exercer leur métier, ils en tirent néanmoins du positif, que ce soit dans les remises en question qui ont eu lieu, qu'au travers des traces de « pratiques numériques » conservées par la suite. Ainsi, comme le déclarent B. Ravon et P. Vidal-Naquet : « les épreuves de professionnalité peuvent être abordées de différentes manières. Comme

⁵¹ P. MAZET et F. SORIN, *op.cit.*, p.8.

⁵² *Ibid.*

une remise en cause du sens du travail social, mais peut-être aussi comme le vecteur d'un renouvellement de pratiques⁵³. »

Si on ne peut pas parler de renouvellement de pratiques à ce stade, on peut cependant pointer une volonté provenant de la plupart des interviewés de « ne pas faire comme si de rien n'était ». De façon raisonnée, « le numérique », au travers des outils technologiques, fera partie de leur quotidien.

D'ailleurs, lorsque la question du futur est abordée dans les interviews, nombreux sont ceux à parler d'une sorte de combinaison entre le distanciel et le présentiel qui pourrait s'établir, d'autres pointent quant à eux quelques outils numériques (applications, vidéos, podcasts...) qui pourraient venir agrémenteur leurs pratiques professionnelles après coup.

À l'image de Monique qui conservera l'idée d'utiliser des petites vidéos pour filmer les apprenants investis dans une troupe de théâtre et ainsi travailler « leur mise en scène » :

« (...) Je me suis même dit que ce serait bien qu'on utilise cet outil-là [les vidéos] pour se filmer. Parce qu'en le faisant, je me suis rendu compte que c'était hyper difficile pour eux. Pourtant, dans ce groupe de théâtre, ils prennent souvent la parole en public. Mais ici, avec le smartphone, quand tu leur dis : "allez tu peux y aller, tu peux dire, ce que tu as à dire..." , c'était quand même un stress pour eux. Se dire qu'ils allaient se retrouver face au smartphone, se dire qu'ils allaient être filmés. Et donc, je me suis dit que faire ça régulièrement, même pour l'évaluation d'une réunion, c'est aussi une manière pour eux d'appivoiser cet outil et d'être plus à l'aise le jour où ils seront confrontés au distanciel. »

Ou encore de Renée qui pense systématiser la lecture de bandes-son permettant aux apprenants de s'écouter parler et de mieux se corriger par après :

« Je me dis qu'après on va systématiser certaines choses. Parce que quand ils se sont entendus lire, ça leur a fait un choc ! Et maintenant, ils se rendent compte de la différence par rapport à une 1^{ère} bande-son. Et donc ça, c'est quelque chose que je vais systématiser : le fait qu'ils lisent et qu'ils s'écoutent lire. Parce que c'est quelque chose que je n'ai jamais fait ! Mais je me suis rendu compte que c'était vachement efficace. »

Ainsi, face à une société qui avance à toute vitesse vers une digitalisation peu questionnée⁵⁴, travailler avec les apprenants sur l'usage des nouvelles technologies afin d'éviter qu'ils se retrouvent en marge de cette (r)évolution semble un objectif louable pour introduire du sens vers une transformation possible des pratiques professionnelles. Il s'agirait ainsi de mêler un savoir-faire centré sur des valeurs sociales et humaines, à une dimension technologique, voire virtuelle, qui viendrait en support à la pratique, sans dénaturer l'essence du métier. « Du numérique pour du numérique » s'avère insensé.

⁵³ B. RAVON et P. VIDAL-NAQUET, Les épreuves de professionnalités..., *op.cit.*, p. 81.

⁵⁴ Les exemples de publications sur les angles morts et conséquences de la massive digitalisation de nombreux pans de notre quotidien se font de plus en plus nombreux.

À titre d'exemples : P. BROTCORNE, **Une numérisation impensée des services d'intérêt général : un mécanisme producteur d'inégalités**, in *Journal de l'alpha*, 2020, n°218, p.88-95 ; I. GALVÁN CASTAÑO, **Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général**, (à paraître en 2022 sur le site de Lire et Écrire <https://lire-et-ecrire.be/Publications?mots%5B%5D=31>) ; P. MAZET, **Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère du numérique**, 2019. En ligne sur <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-03218656/document> ; S. VAN NECK, **Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général**, 2021. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Un-seul-etre-numerique-vous-manque-et-tout-est-depeuple>.

Du « numérique » pour éviter qu'un public déjà fragilisé le soit davantage dans un quotidien dématérialisé parait néanmoins significatif pour la plupart des personnes interviewées.

C'est ici que de nouvelles questions émergent. À ce titre, des pistes de réflexion peuvent également être tracées afin de permettre aux professionnels – parties prenantes d'un collectif plus large que représente le Mouvement de Lire et Écrire – de vivre une transition éventuelle.

Pistes de réflexion

À la lumière des résultats récoltés pour cette recherche, il semble indispensable de tracer brièvement quelques pistes de réflexion – qui peuvent valoir comme des points d’attention – concernant l’introduction du numérique dans les pratiques professionnelles des travailleurs en alpha.

Si l’épreuve peut être porteuse de positif – pour peu qu’elle ait été surmontée d’une façon ou d’une autre – elle n’en reste pas moins une étape clé qui marquera les esprits, ainsi que les façons d’appréhender les nouvelles technologies en présence des publics.

Car pour les interviewés, le retour « en présence » est indéniable. Plaçant le centre de leur métier dans les relations qui s’établissent et s’agrémentent de la force du collectif (dont la saveur est incomparable en ligne), les travailleurs en alpha ne voient pas d’alternative au fait de sentir la réalité des vies se mouvoir en face à face.

Ainsi, si les nouvelles technologies se sont invitées dans l’univers de l’alpha, elles ne doivent pas prendre le pli sur le contact humain, au risque de voir s’éteindre les « indispensables » du cœur de leur profession : la relation sociale et la prise en compte d’un public évoluant dans un univers où la chaleur humaine se dégage.

Cependant, les NTIC ne viennent pas nécessairement en contradiction à cet élan physique. Outils au service de la pratique, c’est en composant avec les usages partiels et différenciés des publics que petit à petit « le numérique » peut devenir projet d’apprentissage. Il convient dès lors de partir du contexte des personnes non alphabétisées, en évitant de leur imposer une culture numérique dominante et écrasante, ne prenant pas en compte les façons propres qu’ils ont de s’approprier ces nouvelles technologies. Penser l’usage numérique à partir de leurs propres normes, sans solliciter un savoir construit à partir d’un cadre trop éloigné de leurs préoccupations et de leurs besoins.

Néanmoins, l’exigence ne s’arrête pas là. Travailler le numérique en formation requière également de mettre en débat l’usage de ces technologies au sein de la société, en partant de la réalité et du vécu des premiers concernés. Dans une démarche d’alphabétisation populaire, c’est à l’aune de l’expérience de vie des publics que tout se construit. C’est en partant des difficultés qu’ils rencontrent et des obstacles qu’ils vivent au jour le jour que les histoires se conjuguent. Des récurrences apparaissent alors, mettant en lumière des parcours de vie compliqués, où la débrouille est déjà de mise, et le sera d’autant plus lorsque l’accès aux droits s’avère conditionné à l’utilisation d’une interface numérique. Ainsi, si « le numérique » devient partie-prenante de la formation, il semble nécessaire de savoir quelle place on lui réserve. Jusqu’à quel point doit-il s’intégrer dans les savoir-faire de chacun ? Mais également, quelle finalité cette intégration vise-t-elle ? Se poser la question éthique du numérique revient dès lors à cibler les pratiques qui posent problème et s’en détacher pour éviter de mettre quiconque en porte-à faux avec des valeurs essentielles véhiculées au sein du Mouvement, que ce soient les travailleurs ou les apprenants. Cela revient également à se poser la question des limites d’une adaptation à une société qui tend à exclure ceux qui n’ont pas les outils, ni les moyens (ou qui ne souhaitent pas) pour appréhender les NTIC à la hauteur des normes attendues. Tout est une question de balance.

Dans cette optique, le collectif joue un rôle fondamental. Se mettre en débat, confronter les expériences, s’enrichir mutuellement... si les périodes et les épreuves traversées ont pu mettre en avant une tendance invariable et indispensable pour contrer l’incertitude des issues, c’est bien au travers de la délibération collective que l’intégration des NTIC dans les pratiques doit se discuter. Il convient dès lors de se réserver des temps de pause permettant de faire état des épreuves traversées, tout en prenant de la hauteur sur les actions qui se sont succédé. Ainsi, comme le déclarent Bertrand

Ravon et Pierre Vidal-Naquet : « le moment de reprise de l'action ne vient pas seulement valider ou non l'action ; il la prolonge, au sens où les protagonistes présents redistribuent les cartes du jeu pour voir le problème selon un nouveau cadrage⁵⁵. »

S'emparer de la question des NTIC doit dès lors faire l'objet d'une délibération collective surpassant les façons de faire individuelles et les initiatives qui ont pu éclore de part et d'autre. Une des pistes serait ainsi de se saisir collectivement des expériences des uns et des autres face au « numérique » pour les faire se rencontrer, en espérant qu'elles se contaminent, pour voir se dégager une issue aux interrogations qui se posent. C'est au travers d'un travail collectif de la pensée que des itinéraires d'action pourront éventuellement se faire jour.

Néanmoins, avant de parler d'intégration d'outils technologiques en formation, peut-être faudrait-il également s'interroger sur les supports à cette mise en œuvre ? Si la délibération collective permet de voir apparaître des éclairages nouveaux, ceux-ci resteront « lettre morte » si les travailleurs en alpha ne bénéficient pas de ressources matérielles, physiques et professionnelles nécessaires à cette mise en pratique des NTIC au quotidien, avec leur public. Ainsi, la formation des travailleurs concernés, et l'appui au lancement de démarches pédagogiques au travers d'outils technologiques apparaissent comme le b.a-ba, en vue de permettre aux professionnels de l'alpha d'escalader les branches du tronc numérique, de manière plus assurée. À ce titre, la dimension d'« environnement capacitant⁵⁶ » semble éclairante. Elle a pour principe d'introduire une réflexion sur les contraintes qui pèsent sur les personnes et les opportunités dont elles disposent pour agir. S'il y a donc lieu de se focaliser sur les situations potentielles de déploiement de nouvelles pratiques numériques chez les travailleurs en alpha, il semble également nécessaire de se concentrer sur le « potentiel capacitant » des environnements de travail. Comment sont-ils organisés afin de permettre aux personnes de développer de nouvelles compétences, de nouveaux savoirs, d'élargir leur possibilité d'action ? Comment organiser les échanges entre professionnels afin de permettre aux uns et aux autres de s'alimenter et de s'enrichir de pratiques nouvelles ? À titre d'exemple, S. Fernagu Oudet met en avant la mise en place d'un Réseau réciproque d'échange des savoirs⁵⁷ dans un contexte de travail, comme un dispositif permettant aux acteurs de mettre en relation les savoirs des uns, les compétences des autres et ce, dans une optique d'échange réciproque, de don et de contre-don.

Permettre aux connaissances technologiques d'un tel, de s'enrichir des compétences numériques d'un autre, tout en s'alimentant des ressources pédagogiques d'autres encore, peut-être serait-ce une façon de faire face aux difficultés traversées, tout en générant l'envie d'explorer un nouvel univers ?

Dans la continuité de cette réflexion, se dessine également un enjeu d'interconnaissance entre acteurs évoluant sur un même territoire, pour faire éclore des stratégies de renforcement mutuel. C'est pourquoi Pierre Mazet suggère de faire se rencontrer au moins deux groupes d'acteurs : ceux qui accompagnent aux démarches sociales et ceux qui accompagnent au numérique⁵⁸. Qui fait quoi, avec qui et où ? Pointer les ressources territoriales, afin de créer des synergies pour orienter les publics dès qu'ils en ont besoin, mais également, pour réunir les professionnels qui souhaitent se prêter main-

⁵⁵ B. RAVON et P. VIDAL-NAQUET, Les épreuves de professionnalités, *op. cit.*, p.76.

⁵⁶ Pour S. FERNAGU OUDET, un environnement capacitant est un environnement favorable au développement du pouvoir d'agir des individus.

S. FERNAGU OUDET, **Concevoir des environnements de travail capacitants : l'exemple d'un réseau réciproque d'échange des savoirs**, in *Formation emploi*, n°119, 2012.

⁵⁷ Le Réseau réciproque d'échange des savoirs est un dispositif pédagogique faisant vivre une utopie éducative et sociale : chacun a des savoirs qui peuvent intéresser les autres, tout le monde est capable d'apprendre et d'enseigner, nous pouvons apprendre de tout et par tous (...). HEBER-SUFFRIN, tel que cité par *Ibid.*

⁵⁸ Vidéo en ligne sur : <https://lire-et-ecrire.be/Videos-du-colloque-Accessibilite-numerique-ou-en-est-on>.

forte. Agir de la sorte permettrait alors aux professionnels de l'alpha de s'épargner des missions qui ne leur incombent pas à l'origine.

Car, si un retour en arrière n'est désormais plus possible, tant la vague du numérique semble désormais bien implantée dans nos vies, il convient de mettre des balises à son intégration afin de ne pas se laisser emporter par un courant non maîtrisé. Mettre l'outil numérique au service d'une pratique professionnelle nécessite donc de rester maître de cette pratique, de savoir comment l'appliquer, sans toucher aux essentiels du « déjà-là ».

« L'homme a besoin d'un outil avec lequel travailler, non d'un outillage qui travaille à sa place⁵⁹ », comme le déclare Ivan Illich.

⁵⁹ I. ILLICH, **La convivialité**, 2021 [1973], Le Seuil.

Conclusion

« *Il faut y travailler pour ne pas se perdre* », nous dit Jelena (formatrice).

Ne pas se perdre. Si la question du sens est primordiale dans la reconsidération professionnelle vécue par les acteurs de l'alpha depuis que la vague du numérique s'est imposée à eux, c'est aussi la place des NTIC – et la façon de s'en emparer – au sein d'un Mouvement et d'une institution commune qui est mise en questionnement.

Car si les professionnels de l'alpha se sont arrangés pour intégrer « le numérique » dans leur quotidien pendant une période incertaine, c'est plutôt sous la forme d'un « auto-mandat » – un rôle qu'ils se sont donnés – dont « la légitimité n'est jamais acquise »⁶⁰ qu'ils ont agi. Bien que les pratiques professionnelles se soient modulées et parfois enrichies de supports technologiques, les façons de faire sont restées propres à chaque travailleur, chaque équipe, et se sont plutôt organisées au travers de compromis adaptés aux circonstances du distanciel. Il n'en reste pas moins que, dans un environnement mouvant au gré des évolutions de société, l'enjeu central de révision des missions et des rôles de chacun demeure.

À ce titre, la réflexion qui s'entame semble incontournable et c'est au travers de la délibération collective qu'elle pourrait trouver son aboutissement. Se servir de ce qui a été considéré comme positif dans l'expérience vécue paraît dès lors opportun afin d'en tirer des « leçons » pour la suite.

C'est ainsi que réfléchir et s'emparer collectivement de la question de l'introduction des NTIC dans les pratiques professionnelles s'avère indispensable, pour ne laisser personne sur le carreau, mais également pour ne pas se perdre dans les travers d'une voie toute tracée vers « le numérique », en s'éloignant des incontournables d'un métier en constante remise en question.

Au-delà d'une mise à l'épreuve du travail effectué, c'est d'un réel tournant professionnel intégrant les enjeux du numérique dont il s'agit⁶¹.

⁶⁰ F. SORIN et P. VIDAL-NAQUET, *Les épreuves de professionnalité...*, *op. cit.*, p.81.

⁶¹ P. MAZET et F. SORIN, *op.cit.*, p.11.