



Un travail social modifié au fur et à mesure du temps : réappropriation et sens donné par les acteurs de l'alpha

*Duchesne Justine
Lire et Écrire en Wallonie
Décembre 2019*

L'alpha, encore aujourd'hui et heureusement, c'est de l'artisanat, c'est une attention à chaque situation, une prise en compte des individus là où ils sont. C'est une volonté de construire à partir du terrain, à partir des groupes comme ils sont. Et donc, si on veut continuer à fonctionner comme ça, il y a forcément à mes yeux, quelque chose d'artisanal.

(Coordinateur pédagogique de Lire et Écrire, juin 2019)

Table des matières

Introduction.....	4
1. Mise en contexte.....	5
1.1. Pourquoi traiter de cette thématique ?.....	5
1.2. Des tensions au sein du secteur.....	7
2. Question de départ et modèle théorique.....	11
2.1. Un rôle modifié.....	11
2.2. Une ou plusieurs manières de gérer les tensions.....	13
3. Méthodologie.....	15
4. Présentation des acteurs rencontrés.....	16
5. Et l'alpha dans tout ça ? L'éthique comme moteur d'action.....	19
6. (Ré)enchanter son travail pour y (ré)injecter du sens.....	21
6.1. La défense d'un rôle.....	21
6.2. Innover, en agissant sur les finalités du métier.....	23
6.3. Revendiquer pour exister, pour montrer le travail réalisé.....	25
6.4. S'adapter grâce à une méthode, des outils, une déontologie propre au secteur.....	28
6.5. Se révolter, refuser un rôle institutionnalisé.....	30
7. « Je ne suis pas un héros ».....	34
Conclusion : résister pour maintenir sa liberté d'agir.....	35

Introduction

Persévérants, résistants, lucides, engagés, tournés vers l'humain, « le cœur sur la main », empathiques et même sympathiques, les acteurs de l'alpha sont des personnes travaillant dans le secteur du social. Dans cette sphère, ils déploient quotidiennement des actions tournées vers un public en difficulté de lecture et d'écriture, vers des adultes qui rencontrent des parcours semés d'embûches, des hommes et des femmes souvent relégués aux marges de la société, faute de prise en compte de leur situation de vie et de leur personne en tant que citoyen-n-es à part entière. Ces professionnels de terrain agissent et interagissent chaque jour avec cet ensemble hétérogène de personnes, en vue de leur redonner confiance, de les former aux savoirs de base qui leur permettront d'évoluer plus aisément dans les sphères économiques, sociales et culturelles de la société. Ils se donnent et s'adonnent à des formations de base en alphabétisation. Ils se tournent également vers des projets individuels et collectifs, initiés à partir des attentes et des besoins des apprenants, traçant une perspective d'avenir et d'insertion pour des personnes dont le futur a souvent été incertain.

Travailleurs sociaux à part entière, ces acteurs ont vu leur quotidien se modifier au fur et à mesure du temps, ainsi que leurs actions se teinter d'objectifs désormais définis à court terme. Petit à petit, leurs actes journaliers se sont imprégnés d'une temporalité se rétrécissant au rythme des résultats attendus, des chiffres et des preuves tangibles à fournir aux pouvoirs publics, tels des justificatifs clés d'un processus « qualitatif » pourtant difficilement mesurable par des indicateurs concrets et univoques. Par les temps qui courent, cette altération de leur champ d'action est synonyme de malaises et de paradoxes, créant des tensions dans les tâches effectuées. Tensions qu'il convient d'atténuer pour leur permettre de garder le cap vers les voies de l'intuition et du sens.

Ce sentiment n'est pas anodin. Nous le verrons par la suite, il n'est pas irrévocable non plus.

Dans cette étude, nous insisterons sur la parole des acteurs, accompagnée d'une mise en évidence des résistances, qu'ils dévoilent sous forme de pratiques et de contre-pratiques, dans un secteur qui ne se plie pas sans raison aux injonctions, mais qui résiste pour conserver son ADN caractérisé par la lutte contre l'analphabétisme. Un secteur qui est composé de travailleurs pour qui l'enjeu premier reste et restera l'humain¹.

¹ Contribution à utiliser tant pour les travailleurs du secteur pour s'auto-congratuler d'un art ordinaire qui mérite d'être souligné, que pour dénoncer un univers en constante remise en question, face à une insinuation de la Nouvelle Gestion Publique dans les pratiques qui le composent.

1. Mise en contexte

1.1. Pourquoi traiter de cette thématique ?

En 2018, Lire et Écrire Wallonie a réalisé une étude traitant de l'influence des politiques publiques sur le secteur de l'alpha, plus particulièrement sur l'évolution potentielle des catégories de publics en son sein². De celle-ci est ressorti un constat majeur : cette influence est en partie canalisée par les acteurs de l'alpha sur le terrain, filtrant les effets négatifs des pouvoirs publics lorsque ça leur paraissait nécessaire. Des points de tension se sont également dévoilés au fur et à mesure des interviews réalisées.

En effet, lors des entretiens effectués pour cette recherche, plusieurs interpellations sont ressorties, témoignant d'un effet des politiques publiques sur les publics mais également sur les travailleurs chargés d'appliquer les injonctions qui en découlent. Quand l'un nous disait : « *le métier de formateur bouge, le métier d'agent de guidance aussi* ». Un autre renchérisait : « *on essaie de faire tampon face aux politiques d'activation des chômeurs, des gens au CPAS, mais les formateurs en subissent les conséquences* ». Une directrice ajoutait : « *on nous assigne à un monde marchand qui n'est pas le nôtre* ».

Ces différentes réactions spontanées nous ont mis la puce à l'oreille. Elles tombaient sur le tapis comme un « trop-plein » se déversant sous l'effet d'une sorte de pression. Nous nous sommes donc intéressés à la question de plus près. Comment se faisait-il que ces travailleurs aux profils divers et aux trajectoires distinctes attiraient presque tous l'attention sur une pression, un inconfort, des paradoxes mais aussi, sur un rôle chargé d'assumer ce que l'intervention étatique laissait de côté, selon eux ? Nous avons par conséquent mis notre nez dans la littérature qui s'avère claire sur la question : les trente dernières années ont été source de bouleversements sur le plan des valeurs, des certitudes institutionnelles, familiales, individuelles et communautaires.

Robert Castel met notamment en évidence un monde qui, sous prétexte de lutter contre le chômage de masse, dans les années septante, crée une véritable machine à exclure, supprimant au passage les moins flexibles et les moins recyclables, d'un marché du travail se cristallisant sur la compétition et la course aux profits³. Un monde où la protection sociale devient conditionnelle dans le sillon du basculement d'un Etat providence à un Etat social actif, défendant un nouveau mode d'intervention, basé sur l'autonomie et la responsabilité individuelle⁴. Un monde qui, dans les années nonante, est influencé par le contexte néolibéral des pays occidentaux, pour dicter le caractère performant et efficace des programmes sociaux développés à l'époque.

² Lire et Écrire Wallonie, **L'influence des politiques publiques sur les catégories de publics présents à Lire et Écrire Wallonie**, Lire et Écrire Wallonie, décembre 2018. En ligne sur : <http://www.lire-et-ecrire.be/L-influence-des-politiques-publiques-sur-les-categories-de-publics-presents-a>

³ CASTEL Robert, tel que cité par GOFFINET Sylvie-Anne, **La production de la désaffiliation**, Ce que nous apprend l'analyse socio-historique de Robert Castel, in *Journal de l'alpha*, n°201, p.48 à 63.

⁴ FRANSSSEN Abraham, **Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale**, in *la Revue Nouvelle*, n°12, 2003, p. 16.

C'est ainsi que, chapeauté par une idéologie provenant du secteur privé, la Nouvelle Gestion Publique fait son chemin, pour stimuler l'efficacité des politiques publiques et rationaliser les dépenses, tout en s'immiscant dans les actions du social, à travers des critères de management, d'efficacité et d'évaluation⁵. Aujourd'hui, nous faisons face à un monde où le brouillage des repères est tel qu'un nouveau concept est même apparu : la « sherwoodisation », témoignant de la disparition de milliers d'exclus des radars institutionnels⁶.

L'analyse traitant de la modification du travail social chez Lire et Écrire⁷ que nous réaliserons par la suite, ne fut qu'un bref aperçu des grands bouleversements liés à la question du social en général, retombant sur le rôle des travailleurs sociaux, dont les acteurs de l'alpha font partie intégrante⁸. Mais la description ne fut que partielle.

C'est pourquoi, nous réalisons cette étude aujourd'hui. Celle-ci s'inscrit ainsi dans la lignée d'une hypothèse que nous formulerons comme ceci : face à un univers social en tensions, les acteurs de l'alpha seraient dans une recherche de cohérence et de sens dans les actions qu'ils déploient quotidiennement, notamment pour cadrer aux valeurs qu'ils défendent, ainsi qu'à ce qu'ils pensent être l'éthique de leur profession⁹. Nous souhaitons donc creuser plus en profondeur la question du rôle de ces derniers, non pour rester sur des constats alarmistes et alarmants mais bien pour mettre en évidence un Mouvement, au sein duquel ils interagissent, en tant que parties prenantes du secteur, pour déployer chaque jour des « arts de faire », des micros-traces d'une résistance, leur permettant de garder le cap vers les missions qu'ils s'assignent.

Résister pour ne pas céder. Ne pas s'altérer sous le poids de... Lorsque nous parlons de résistance, nous nous focalisons sur une sémantique au sens large, c'est-à-dire résister en puisant sa force et son énergie dans ce qui fait « tenir », malgré les injonctions paradoxales, les tensions et les difficultés inhérentes à tout travail social mais aussi, pour conserver le sens et la visée d'un rôle aux missions essentielles.

⁵ Cette Nouvelle Gestion Publique s'inspire de l'idéologie managériale du secteur privé pour augmenter l'efficacité des politiques publiques et imposer un nouveau cadre au travail social. Elle se trouve au cœur de la transformation de l'Etat providence en un Etat social actif.

GILADI Morgan, **L'agent de terrain, engagement professionnel et résistance éthique, analyse de la mise en œuvre de l'Aide Médicale Urgente à Bruxelles**, Université Libre de Bruxelles, 2017-2018.

⁶ Plus d'infos : VAN ASBROUCK Bernard, Sherwood. **Quand les citoyens quittent la cité**, in *Journal du droit des jeunes*, n°341, 2015, p.43 à 47.

⁷ DUCHESNE Justine, **La modification du travail social chez Lire et Écrire**, Lire et Écrire Wallonie, décembre 2018. En ligne sur : <http://www.lire-et-ecrire.be/La-modification-du-travail-social-chez-Lire-et-Ecrire-14564>.

⁸ Les travailleurs sociaux sont décrits par Ravon et Ion comme un ensemble hétérogène de personnes conduisant de multiples actions en direction de groupes confrontés à des difficultés sociales importantes. Pour désigner cette catégorie assez floue et difficilement saisissable, ils utilisent d'ailleurs le terme de « mille-feuille », en analogie au paysage composite du monde social.

RAVON Bertrand et ION Jacques (2012), **Les travailleurs sociaux**, Paris : La découverte, p.3.

⁹ Selon Melchior, l'éthique professionnelle est vue comme l'ensemble des valeurs qui sous-tendent les pratiques professionnelles et leur donnent du sens. MELCHIOR Jean-Philippe, **Le management du social**, in *Informations sociales*, 2011, n°197, p.123-130.

Cette étude sera composée d'une démonstration en deux temps :

- l'état des lieux des tensions, effectives ou potentielles, traversant l'univers de l'alpha nous permettra de rebondir sur la mise en exergue d'un rôle professionnel touché en ses différentes dimensions.

- nous soulignerons par la suite la nécessité pour les acteurs de l'alpha de se réappropriier leur rôle, en canalisant ces dites tensions, en jouant sur les marges de manœuvre et les espaces d'autonomie qu'ils tentent de se ménager.

Pour cela, nous suivrons un cadre théorique développé par Abraham Franssen¹⁰, qui met notamment en évidence les résistances multiples dont font preuve les acteurs du social. Nous confronterons ce modèle analytique à la parole de coordinateurs, d'agents de guidance et de formateurs, interviewés pour la cause.

1.2. Des tensions au sein du secteur

Avant de commencer, il nous semblait essentiel d'attirer l'attention du lecteur sur la notion de tension. Selon Abraham Franssen, la tension est inhérente à tout travail social. Elle est intrinsèque à l'art du métier. Nous le verrons, c'est notamment à travers celle-ci que se dessinent les différentes réactions des acteurs, les poussant à développer des modes d'action propres à leur perception. C'est dans les tensions que se créent des stratégies. Elles sont de l'ordre du ressenti. Elles peuvent également être effectives ou potentielles. Car si pour certains, celles-ci ne représentent pas un problème réel au quotidien, pour d'autres, elles créent la dissonance dans les pratiques. Elles sont donc intimement liées à la question du rôle professionnel et à la manière de faire face.

Dans cette partie, nous tenterons de mettre en évidence différents points de malaises et de paradoxes, décelés à travers la parole des acteurs.

« Nous ne sommes pas le bras armé du CPAS ou du FOREM », clament-ils en cœur !

« L'insertion des gens ? C'est très énergivore », dira une agent de guidance. « Ils sont dans des réalités très éphémères, ils sont pressés d'apprendre et en même temps, ils ont des soucis médicaux, ils ne savent pas venir comme ils le souhaitent, ils n'ont pas d'argent... ».

« Il y a de plus en plus d'obligations de la part des CPAS à mettre les gens en activité, en formation, qu'ils travaillent à quelque chose. Ils signent des contrats PIIS¹¹, dont certains n'ont même pas conscience », stipule une autre.

« Ce qui est fou, c'est ce besoin de résultats », s'insurgera une formatrice !

« La spontanéité a de moins en moins sa place puisque tout doit être justifié », soulèvera une autre agent de guidance.

¹⁰ FRANSSEN Abraham, **Etat social et métamorphose des identités professionnelles**, in *Pensées Plurielles*, 2005/2, p.137-147.

¹¹ Projet Individualisé d'Intégration Sociale. Pour plus d'infos : <http://www.lire-et-ecrire.be/Le-PIIS-en-question-s>, JOSEPH Magali, **Le PIIS en question**, Lire et Ecrire Bruxelles, avril 2017.

« Nous sommes sans cesse obligés de noter tout ce que nous faisons et de donner des preuves, des retours et des traces écrites de tout ce qui est réalisé », ajoutera une dernière.

À travers ces interpellations multiples, les acteurs de l'alpha témoignent d'un rôle en questionnement. Rouages clés d'un univers qui s'altère et se technicise au fur et à mesure du temps, ils font face à un contexte d'activation des politiques sociales qui modifie leur cadre et ne reste pas sans effet sur les modalités de leur intervention. À titre d'exemples, ils sont notamment heurtés dans leurs valeurs lorsque le FOREM leur envoie une personne avec des objectifs de formation à remplir en trois mois, en dépit du fait qu'un processus d'alphabétisation dure des années. Ils sont mal à l'aise lorsqu'ils doivent demander des justificatifs aux apprenants pour combler leurs absences au regard du FOREM. Ils sont fatigués de devoir justifier sans cesse leurs pratiques dans un climat qui rend de plus en plus contestable leurs actions. Ils sont dubitatifs lorsqu'ils sont amenés à interagir avec leur public en suivant un mode contractualisé d'interactions. Ils sont peinés d'intervenir auprès de personnes dont le parcours en alpha est de plus en plus fragmenté, coupé par des contrats précaires, à la protection sociale trop souvent partielle, si pas absente. Ils se questionnent quant à l'avenir des apprenants après leur formation dans un univers où les opportunités d'emploi sont restreintes.

Si les conditions d'intégration sociale de leurs publics ont changé, c'est aussi tout le contexte de leur intervention qui s'est modifié et altéré. Sans entrer dans les détails, nous soulignerons, non seulement une mutation du modèle social et culturel à l'œuvre, par le passage d'un Etat providence à un Etat social actif mais également, une incursion des logiques marchandes dans l'environnement associatif, qui soumet les travailleurs à des exigences de plus en plus contradictoires¹². Désormais, c'est dans une dynamique où l'individualisation de traitement prend de l'ampleur mais aussi, où la logique de projets orientés résultats s'accompagne de critères managériaux, qu'ils déclineront leur fonction. Abraham Franssen déclare ainsi, qu'au nom de la professionnalisation de l'action, la rationalité de gestion entraîne une perte de sens¹³. En bref, soumis à des exigences se heurtant parfois aux valeurs pour lesquelles ils se sont engagés dans le social, ils semblent quelques fois perdus dans leurs idéaux.

Chez Lire et Écrire, dans la lignée d'une professionnalisation du secteur qui s'étend sur plusieurs années, le champ de l'alphabétisation s'est fractionné en plusieurs mondes traversés par des faisceaux politiques aux visées multiples (action sociale, éducation permanente, insertion socioprofessionnelle...)¹⁴. Si le Mouvement vit et se module en fonction des politiques sociales qui le traversent et lui répondent en partie, l'univers de l'alpha n'échappe pas à l'introduction d'outils et de dispositifs qui cadrent la « gestion du social » pour « en faire sortir des résultats »¹⁵.

¹² FRANSSEN Abraham, **Les travailleurs du non marchand : héros et victimes**, in *Recherche sociologiques*, 1999/2, p.159-181 ou encore, FRANSSEN Abraham, **le « Grand Autre » et le « Petit Alter »**, in *En Question*, mars 2018, n°124, pp. 52-57

¹³ *Ibid.*, *Le Grand Autre*,... p.155

¹⁴ LALOY David et FUSELIER Bernard, **Evaluation de la politique d'alphabétisation en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne**, Rapport final, GIRSEF, 2012.

¹⁵ Prenons l'exemple du faisceau relatif à l'insertion socioprofessionnelle. Puisque les Régionales wallonnes sont reconnues en tant que Centres d'Insertions Socioprofessionnelles (CISP), elles doivent répondre aux obligations relatives à leur agrément, octroyé dans le cadre du décret CISP. Celui-ci a récemment été modifié

Bien que chaque faisceau soit porteur d'une logique propre et emporte avec lui son lot de contradictions¹⁶, des tensions peuvent notamment se déceler entre des valeurs transversales au Mouvement, puisant leur force dans la philosophie de l'éducation permanente, parangon de l'émancipation individuelle et collective, et la formalisation d'un univers où l'offre d'insertion socioprofessionnelle s'est accrue, dans le sillon d'une redynamisation des politiques d'emploi après un choc pétrolier déstabilisant l'économie mondiale, dans les années septante¹⁷.

Mais pas que... Des tensions se dévoilent également face à une activation qui s'insinue parmi les politiques connexes au secteur, notamment lorsque des apprenants sont envoyés par des services publics, tels que le FOREM et le CPAS, plaçant l'alpha dans les carcans unique d'une mise à l'emploi, ne correspondant pas nécessairement aux aspirations des apprenants ou générant un stress chez ces derniers, à la suite du contrôle qui pèse sur eux. Face à ce « pistage » des services publics, les travailleurs en alpha interagissent dans une position d'interface, génératrice de malaise et de questionnements quant au rôle qu'ils ont à tenir. « C'est parfois compliqué quand tu as la personne devant toi et qu'elle exprime le fait qu'elle ne souhaite plus travailler, alors qu'elle est dans l'obligation », nous décrira une formatrice.

Dans cette atmosphère, des interrogations apparaissent : ne sommes-nous pas partie-prenantes d'un univers où le libéralisme a percolé, amenés à mettre en mouvement les personnes plutôt qu'à consolider les places qu'elles occupent ou à changer leurs positions¹⁸ ? Des remises en question se font jour : insérer oui, mais insérer qui ? Dans quel type de société ? Et l'alpha dans tout ça ? Ne devons-nous pas nous aussi, en tant que travailleurs, nous montrer plus « actifs », en cherchant à atteindre des résultats ? Dans un univers où la rationalité économique s'insinue subrepticement, rythmée par un social qui se veut désormais rentable et mesurable¹⁹, les travailleurs semblent en droit de se poser cette question (caricaturée pour la cause) : quand on travaille en partie pour

pour y introduire une logique de contrôle plus forte qu'auparavant. La volonté de mesurer des résultats en termes d'insertion a également été renforcée. Par exemple, le centre devra désormais indiquer, dans le dossier individuel des stagiaires, les résultats en matière d'insertion atteints dans les trois mois suivant la formation, ceux-ci étant notamment attestés par une copie du contrat de travail ou une attestation de formation qualifiante. Plus d'infos voir : http://www.etaamb.be/fr/arrete-du-gouvernement-wallon-du-29-avril-2019_n2019202322.html.

¹⁶ Dans cette optique, l'étude du GIRSEF, réalisée en 2012, présente une vision caricaturale, et nécessairement partielle, du secteur se structurant selon quatre logiques, pouvant parfois générer des tensions dans les finalités suivies: civique (pour viser la participation citoyenne), marchande (pour favoriser l'accès au marché du travail), industrielle (pour accéder aux compétences et aux connaissances afin d'être efficace dans la société), domestique (pour viser l'intégration des individus, notamment grâce à l'acquisition de codes langagiers et culturels). LALOY David et FUSELIER Bernard, *op.cit.*

¹⁷ Ceci vaut particulièrement pour les régionales wallonnes, où la majeure partie des financements provient du secteur de l'insertion socioprofessionnelle.

BASTYNS, GODENIR et MAINGUET, **Institutionnalisation de l'alphabétisation des adultes en Belgique francophone : en quoi les politiques de l'emploi et la référence à l'employabilité ont-elles modifié le champ ?**, in *Dynamiques Régionales*, 2015, n°2, p.67-75.

¹⁸ VRANCKEN Didier (2010), **Social Barbare**, Couleur livre, p.68.

¹⁹ VRANCKEN Didier dira que la question du social se trouve de plus en plus en arrimée à celle de l'exclusion du marché du travail. *Ibid.*

l'insertion socioprofessionnelle, œuvre-t-on pour le social ou pour l'économique²⁰ ? Sommes-nous dans une binarité schizophrénique ou peut-on allier les deux ?

Certes, derrière les apparentes contradictions se trouve souvent une réalité plus complexe qu'il n'y paraît. Revendiquant un penchant « socio » incontournable et indécollable du « professionnel », les acteurs de l'alpha se positionnent clairement du côté de l'humain ; penchant qu'ils relient donc au social, impératif pour conserver le sens de ce qu'ils font.

Dans ce contexte, malgré une marge de manœuvre qui tend à se restreindre, les acteurs de l'alpha revendiquent une autonomie leur permettant de contrebalancer les tensions effectives ou potentielles qui pèsent sur leurs actions. Loin de rester sur un bilan négatif quant à leur rôle, la plupart témoignent d'une position toujours « praticable », garantie par une zone de liberté encore présente, à travers laquelle se dévoilent des stratégies de réduction de ces tensions.

À cet égard, des compromis sont à l'œuvre, affirmant la nécessité de révéler une forme subtile, parfois presque silencieuse de critique. Nous le verrons, si cette critique prend parfois l'aspect d'un travail normal et quotidien, elle permet néanmoins de s'accrocher à un sens, bouclier des contraintes.

Dans la littérature, plusieurs auteurs²¹ mettent en évidence la manière dont les acteurs du social prennent le contre-penchant des tensions ressenties, pour souligner leur capacité à investir les zones d'incertitude²², à se ménager une marge de liberté, révélatrice d'un savoir-faire détenu par eux seuls.

Nous creuserons donc la question plus en profondeur afin de mettre en exergue la façon dont ces derniers font face aux tensions « pour maintenir ou reconstruire une identité professionnelle²³ acceptable ou valorisée pour eux-mêmes et pour les autres »²⁴.

²⁰ *Ibid.*

²¹ CREUX Gérard, Melchior Jean-Philippe et FRANSSSEN Abraham mais aussi BOUQUET Brigitte ou encore TOUTROT Pierre-Yves.

²² Selon le concept développé par Crozier et Friedberg, les travailleurs sociaux réutilisent les zones encore libres de toute rationalité pour faire valoir le capital qu'ils détiennent.

²³ Abraham Franssen parle d'identité professionnelle car, c'est dans un rapport à soi-même et à autrui que le rôle professionnel se construit, pour mettre en œuvre une identité sociale ou professionnelle. FRANSSSEN Abraham, *op.cit.*, *Les travailleurs du, non marchand.*

Nous ajouterons également : si l'identité est vue comme une construction singulière d'une personne, en fonction des milieux et des groupes qu'elle traverse, l'identité professionnelle dépend aussi des valeurs et des normes véhiculées dans l'environnement de travail. En ce sens, si les valeurs du secteur sont touchées, l'identité professionnelle peut l'être également.

²⁴ FRANSSSEN Abraham, *op.cit.*, *Etat social...*, p.145.

2. Question de départ et modèle théorique

Face à un rôle professionnel modifié, nous chercherons donc à répondre à cette question précise : **comment les acteurs de l'alpha se réapproprient-ils ce rôle pour conserver ou maintenir leurs actions dans la lignée d'une éthique professionnelle au service de l'alphabétisation ?**

Comme nous l'avons déjà souligné, le matériau empirique récolté lors des entretiens se confrontera à une grille d'analyse proposée par Abraham Franssen; analyse qui peut donc se décliner en deux temps :

- Dans la première partie, cet auteur pointe les différentes dimensions du rôle professionnel, pour marquer leur altération dans un univers social en constante mutation. Il trace schématiquement les contours d'un rôle dont les missions se sont élaborées au sein d'un Etat providence qui n'est plus, pour se prolonger dans un Etat social actif, lui laissant une place ambivalente.
- Dans un second temps, il décrit les différentes réactions des acteurs face aux contradictions qui s'insinuent dans leurs pratiques.

2.1. Un rôle modifié

Dès lors, Abraham Franssen déclare qu'entre un rôle devenu trop étroit et un nouveau rôle aux contours incertains, les métiers du social, visant auparavant à intégrer (et désormais à insérer), sont engagés dans un processus de changement, non sans générer des tensions²⁵.

Le schéma, qui sera présenté ci-dessous, nous permettra d'illustrer en quelques phrases les marqueurs de la modification du travail social au sein du rôle des travailleurs sociaux, tout en faisant écho à la parole des acteurs de l'alpha, afin de mettre en relief des paradoxes et des malaises soulevés dans leur quotidien.

À l'aune d'un passage de l'Etat social à l'Etat social actif, le rôle de ces derniers serait par conséquent touché dans :

- **Ses finalités** : ce n'est désormais plus dans une optique d'intégration des personnes que se décline l'intervention sociale, mais plutôt dans une visée d'accompagnement pour reconquérir une autonomie (sous-entendue par l'emploi)²⁶. L'individu, en tant que sujet

²⁵ Dans le sillon du passage de l'Etat Providence à l'Etat social actif, les dispositifs de lutte contre la précarité témoignent d'un glissement des politiques d'intégration vers des politiques d'insertion obéissant à une logique de discrimination positive, visant des catégories de populations cibles (Castel tel que cité par Abraham FRANSSSEN, *Le sujet...*, *op.cit.*, p.38).

Quand, d'un côté, l'Etat était garant d'un dispositif de gestion des écarts entre les individus, de l'autre, le pacte social est remis en question pour garantir l'efficacité et la rationalisation des dépenses publiques, dans une optique d'activation sans précédent des individus. Pour les travailleurs sociaux, les finalités intégratrices du métier sont petit à petit remplacées par des finalités « autonomisatrices », parfois inatteignables dans une société de plus en plus compétitive. *Ibid.*

²⁶ À ce titre, Isabelle ASTIER souligne la différence entre la logique d'intégration et d'intégrabilité, en affirmant que l'accompagnement se situe désormais dans la seconde. Selon elle, l'intégrabilité implique par conséquent

autonome et responsable, prime. Il est acteur de sa vie. Dans cette perspective, les acteurs de l'alpha interagissent dans le sillon de politiques « responsabilisantes » pour leurs apprenants. Par exemple, lorsqu'ils sont amenés à accélérer le processus d'apprentissage pour viser l'insertion directe des personnes en situation d'analphabétisme dans la société active. Ou encore, lorsqu'ils sont amenés à donner les clés aux apprenants, visant l'apparition d'un « bon citoyen » autonome, actif, responsable et critique vis-à-vis du monde qui l'entoure²⁷. Pari difficile à tenir lorsque ces derniers se retrouvent face à des personnes aux parcours cabossés, aux multiples cassures qui rendent leur insertion de plus en plus compliquée, dans un laps de temps déterminé.

- **L'exercice de son autorité** : c'est-à-dire dans la manière dont se joue la relation avec la personne accompagnée. Dans cette lignée, c'est à travers un contrat que se déclinera désormais la relation avec la personne. Contrat qui déterminera les modalités pratiques de l'accompagnement mais aussi, les responsabilités de chaque partie engagée dans la réciprocité qui s'établit. La relation s'avère filtrée par une série de documents administratifs et procéduraux à signer. Contrat pédagogique, contrat F70 bis, règlement d'ordre intérieur (ROI)..., C'est ainsi que l'univers de l'alpha, par sa position de maillon collaboratif avec les services publics mais aussi en réponse aux obligations décrétales, n'échappe pas à son lot de démarches administratives à effectuer avec les apprenants, dès leur entrée en formation.

- **Ses compétences spécifiques** : dans un univers où des critères managériaux s'invitent, en vue de tester de l'efficacité du social, l'associatif et son respect du parcours personnel de l'apprenant font tâche. Résultats, rapidité, efficacité vont de pair avec une professionnalisation du métier qui se veut plus complexe et spécialisé. La formation doit désormais répondre à des critères pédagogiques davantage tournés vers l'individu, et sur les résultats de son évolution quant aux savoirs de base²⁸. En bref, nous pouvons parler d'une reconnaissance de l'action, cadrée par un penchant de l'alpha miné par des indicateurs visant à quantifier l'inquantifiable, à court terme. En ce sens, il est possible que la créativité, mais aussi la subjectivité de la relation établie avec les apprenants, en pâtissent.

- **Son statut social** : le statut du travailleur social est souvent lié à une absence de reconnaissance symbolique, quant au travail effectué. Si les acteurs de l'alpha reconnaissent la nécessité de justifier leurs actions au regard des pouvoirs publics, ils déplorent néanmoins l'obligation de preuves minutieuses qui les obligent parfois à rentrer dans la vie privée des

une démarche volontaire, une demande d'adhésion explicite de la part de l'individu suivi. En référence : Isabelle Astier, **Individualisation de la dette sociale et travail avec autrui**, p. 56, in Dossier sur le travail social, Les Mondes du Travail. En ligne sur : <http://www.lesmondesdutravail.net/2013/PDF/Mondes-travail-8.pdf>.

²⁷ DUCHESNE Justine, *op.cit.*

²⁸ Le recours fréquent aux référentiels, la mise en projet individualisé, la nécessité d'attester des niveaux relatifs aux savoirs et compétences sont des exemples, parmi d'autres, qui nécessitent au secteur d'affirmer ses positions, notamment par l'élaboration de son propre référentiel.

apprenants ou à prendre un rôle qu'ils laisseraient volontiers à d'autres²⁹. Paradoxalement s'ils sont amenés à combler les failles du démantèlement social, ils le font dans un climat qui rend de plus en plus contestable leur action. La lutte contre la dévalorisation de leur statut, pour marquer l'utilité de leur intervention, est d'ailleurs souvent au cœur des mobilisations du non-marchand, dont le secteur de l'alpha fait partie intégrante.

Après ce bref survol concernant la modification du rôle des travailleurs en alpha, le reste de l'étude nous permettra d'éclairer la manière dont Joseph, Catherine, Nadine et les autres³⁰ gardent néanmoins le cap sur leurs missions de base, garanties par des valeurs de justice sociale, d'équité et de solidarité.

2.2. Une ou plusieurs manières de gérer les tensions

Dans la nécessité de faire face aux tensions, qu'elles soient donc effectives ou potentielles, Joseph, Julien, Edwin, Catherine et les autres interviewés résistent. Mais comment résistent-ils ?

Selon Abraham Franssen, les acteurs du social résistent, en gérant ces dites tensions, en les canalisant ou en les transformant par des pratiques mises en œuvre au jour le jour mais aussi, en agissant sur les références et les représentations par lesquelles ils donnent sens à leur rôle.

En résumé, cet auteur désigne la canalisation des tensions (relatives à l'exercice d'une fonction) comme des manières de gérer une identité professionnelle en crise ; gestion qui serait la source d'une résistance subtile, se présentant comme différentes manières de « faire face »³¹.

Dès lors, il décrit plusieurs manières de réagir, derrière lesquelles se distinguent non pas des personnes, mais bien des logiques d'action. Il attire également l'attention sur le fait que chaque travailleur peut faire appel à plusieurs réactions et les combiner à sa façon, selon les ressources dont il dispose, ainsi qu'en fonction du sentiment de crise ressenti³². Quand certains seront dans la défense d'un rôle qui leur paraît toujours commode au quotidien, d'autres se trouveront en totale crise de légitimité par rapport à celui-ci, d'aucuns diront que tout est affaire de compromis entre « ce qui est de l'ordre de l'inévitable » et « ce qui peut être recomposé à leur sauce ».

En somme, d'un mode de gestion basé sur :

- la défense d'un rôle qui se veut toujours praticable, où l'acteur pourrait déclarer (mode de gestion défensif) : « finalement, il y a du bon et du mauvais dans les injonctions.... Les tensions restent gérables, je m'y retrouve quand même et puis, on tient bon, on résiste ! ».

²⁹ Notamment lorsqu'ils courent derrière les apprenants pour justifier leurs absences, principalement lorsque ceux-ci sont en formation liés à un contrat avec le FOREM.

³⁰ Pour garantir l'anonymat des personnes interviewées, nous leur avons assigné des noms d'emprunt.

³¹ Pour ce dernier, le discours de crise, souvent utilisé dans l'univers du non marchand, est déjà une forme de résistance en soi, un moyen de prendre du recul et de dénoncer une identité professionnelle touchée au cœur de son éthique.

³² Ces différents types de « réactions » n'ont donc pas pour vocation de classer des personnes.

Dans ce cas, les différentes dimensions du rôle semblent rester légitimes, n'entraînant pas de remise en question substantielle.

Un même acteur pourra passer à :

- la gestion d'une identité professionnelle en crise totale, induisant une perte des finalités et du sens de l'action (mode de gestion anémique). Le professionnel pourrait signaler un malaise sans précédent, où la tension vécue serait liée à un sentiment d'échec. De manière caricaturale, il tiendrait alors un discours tel que celui-ci : « je ne m'y retrouve plus, je n'ai plus de motivation à agir, parce que finalement, à quoi bon ? ».

Pour ensuite, « switcher » vers :

- un entre-deux relatif à un mode de gestion axé sur l'agir et la résistance (mode de gestion offensif). Cette manière de gérer permettrait aux acteurs de se réapproprier un rôle qui leur échappe, devenu caduque au fur et à mesure du temps. En réaction, ils auraient tendance à dénoncer l'injustice, s'investir avec les « exclus », s'adapter en revendiquant la spécificité de leur action quotidienne...

Si l'ensemble des réactions ont été décelées parmi les interviewés³³, c'est principalement dans ce dernier mode de gestion que les stratégies de remodulation s'avèrent les plus criantes à nos yeux. En effet, c'est essentiellement quand les travailleurs sont dans une situation où l'image idéale du rôle tenu au quotidien s'écarte fortement de l'expérience pratique et vécue, – où le fossé entre ce qu'ils « doivent faire » et ce qu'ils pensent « bon de faire » se creuse –, que les stratégies apparaissent. En bref, c'est dans la tension entre un rôle réel, un rôle attendu et un rôle prescrit que les recompositions et les compromis se dévoilent³⁴.

Les acteurs de l'alpha agissent, par conséquent, selon quatre logiques : ils innovent (la logique innovatrice), ils s'adaptent (la logique adaptatrice), ils revendiquent (la logique revendicative), ils se révoltent (la logique révoltée). En ce sens, ils touchent successivement aux différentes dimensions de leur rôle professionnel, tel que décrit ci-dessus : les finalités, les compétences développées, la reconnaissance de leur statut, la relation qu'ils ont avec les participants (c'est-à-dire l'exercice de l'autorité).

Nous le verrons, c'est également en faisant appel à l'éthique de leur profession, – faisant corps avec leur éthique personnelle pour s'ancrer dans des valeurs correspondant à un engagement variable de

³³ Quand certains semblaient appliquer la norme sans trop se poser de questions, d'autres se plaçaient plus facilement dans une posture de revendication par rapport aux contraintes, considérées comme illégitimes. Il en ressort néanmoins que chaque travailleur réagira d'une manière ou d'une autre en fonction des situations qui se présentent à lui.

³⁴ FRANSEN Abraham, **La fabrique du sujet au cœur des politiques d'activation**, Working Paper, n°66, CriDIS, Université Catholique de Louvain, 2017.

leur part– , qu’ils développent ces différentes logiques sur le terrain, parfois sans en avoir réelle conscience³⁵.

Après une brève présentation de la méthodologie, nous nous focaliserons un instant sur le profil des acteurs rencontrés, pour ensuite développer successivement ces divers schèmes d’action, en les alimentant d’exemples concrets de pratiques, saisies à travers le discours de ces derniers.

3. Méthodologie

Cette étude se base sur une méthodologie simple faisant appel à deux techniques classiques en sociologie : l’observation et les entretiens.

Au cours de l’année 2019, plusieurs entretiens ont été effectués sur une période de trois mois (de mai à juillet) auprès de travailleurs en alpha, chez Lire et Écrire. Quatre formateurs, dix agents de guidance et d’orientation³⁶, deux coordinateurs pédagogiques et deux directeurs ont ainsi participé à la dynamique.

À vocation semi-directive, les entretiens ont plutôt pris la forme d’échanges, de conversations, tantôt guidés par une conduite d’entretien, tantôt portés par les flots d’une histoire engagée. La presque totalité des rencontres a dépassé une heure pour s’arrêter à un maximum de trois heures. Toutes ont été organisées durant le temps de travail des personnes interviewées. Si certains échanges se sont déroulés en face à face individuel, d’autres se sont structurés sous forme de discussions collectives, réunissant pour la cause plusieurs fonctions autour de la table.

Les sujets et les questions abordés lors de ces échanges se sont composés d’un panel de thèmes, allant de la description de fonction de la personne, aux contraintes dans le travail effectué, au sens donné aux actions entreprises, aux projets menés dans la Régionale, aux outils utilisés dans le cadre des formations, aux canaux d’entrée en formation des apprenants, etc. En bref, les questions ont permis à la fois de tracer à gros traits les modes d’opération de chaque fonction, de cerner l’environnement de travail au sein duquel les acteurs de l’alpha évoluent, mais aussi de dévoiler les valeurs professionnelles et personnelles qui sous-tendent leurs pratiques. Le tout en vue de cerner au mieux les profils-types de chacun, ainsi que leurs façons de faire au quotidien, porteuses de résistances parfois cachées³⁷.

C’est ainsi qu’après récolte du matériau empirique, les dires des acteurs rencontrés ont été scrupuleusement décortiqués afin d’en distinguer les tensions structurantes, mais aussi les

³⁵ Lorsqu’éthique professionnelle et personnelle se rejoignent, elles créent la conscience professionnelle, mobilisée par le travailleur dans la pratique de son métier. La représentation du « travail bien fait » est donc au cœur de cette conscience professionnelle. MELCHIOR Jean-Philippe, *op.cit.*

³⁶ Il convient de préciser que certains agents de guidance ont également la casquette de formateur, divisant ainsi leur travail entre deux temps partiels.

³⁷ À cet échantillon empirique, nous ajouterons également une partie des entretiens réalisés pour l’étude de Lire et Écrire en Wallonie de 2018 ; matériau porteur d’informations essentielles sur la perception des acteurs de l’alpha quant à leur travail.

différentes réactions qui en découlent. L'ensemble fut confronté à un cadre théorique préexistant, comme énoncé précédemment.

En ce qui concerne l'observation, celle-ci s'est plutôt déroulée au jour le jour, de manière informelle, par notre intégration dans des groupes de travail organisés par le Mouvement, par notre présence lors de séminaires, lors de mobilisations collectives ou encore, par des discussions entre deux portes. En résumé, par l'observation de la vie du Mouvement, en tant que chercheur partie-prenante du phénomène étudié³⁸.

Enfin, le choix des acteurs interviewés s'est construit sur base de deux critères principaux : l'intitulé de la fonction exercée, ainsi que le fait d'être en contact direct ou semi-direct avec les apprenants. À ce titre, les directeurs nous ont permis d'obtenir des compléments d'informations propres à l'univers de Lire et Écrire, mais ne se trouvaient pas directement dans les critères préétablis pour participer à la recherche. Le panel des interviewés s'est ainsi étendu sur sept régionales. Ce qui nous a permis de sonder partiellement les divers modes de fonctionnement des équipes, à travers la rencontre de leurs membres. La couverture géographique n'était cependant pas un point déterminant dans la récolte des données qualitatives. Elle se présentait essentiellement comme un gage d'une meilleure compréhension globale de l'environnement.

4. Présentation des acteurs rencontrés

Les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude sont donc tous des acteurs de l'alpha engagés à différents niveaux dans la lutte contre l'analphabétisme. Agents de guidance, formateurs et coordinateurs pédagogiques se sont prêtés au jeu de la recherche et ont accepté d'échanger sur leur fonction, leur rôle au quotidien mais aussi et surtout, sur leurs convictions et leurs pratiques.

À la rencontre de ces hommes et de ces femmes, plusieurs traits caractéristiques de leur discours et de leur trajectoire nous ont paru pertinents à souligner.

Quand certains sont récents dans leur fonction (deux ans pour les derniers arrivés), d'autres sont dans le Mouvement depuis quasi trente ans. Bon nombre d'entre eux :

- soit sont passés par plusieurs fonctions chez Lire et Écrire (ils ont commencé en tant que formateurs puis sont devenus agents de guidance, par exemple) ;
- soit occupent deux fonctions différentes chacune à temps partiel (quelques-uns peuvent être agent de guidance et formateur à la fois).

Il existe donc une certaine polyvalence de base dans les métiers exercés.

La plupart ont des trajectoires de vie jalonnées par différentes étapes professionnelles ou personnelles (en général toujours en lien avec le social), qui les ont menées jusqu'aux portes de Lire

³⁸ Bien que ne faisant pas partie du « terrain », le chargé d'analyses et d'études est intégré en tant que travailleur du social au sein de l'asbl qu'il étudie. Cette position peut dès lors entraîner un biais consistant à introduire de la subjectivité dans les propos développés. Une prise de recul est dès lors nécessaire afin de tendre vers une partialité, nécessairement imparfaite.

et Écrire. Assistants sociaux, éducateurs, anciens stagiaires au sein d'une régionale, bénévoles, logopèdes ou encore ancien « Article 60 », leur parcours au sein du secteur a souvent été le fruit d'un cheminement personnel les poussant à défendre des idéaux et des valeurs porteuses d'un monde « plus juste », « plus équitable », moins violent pour les personnes dites en marge de la société. Quand certains ont commencé chez Lire et Écrire en tant que stagiaires ou bénévoles (et y sont restés), d'autres ont, par exemple, fait étape dans l'enseignement traditionnel mais n'y ont pas trouvé leur compte. Aujourd'hui, la majorité se dit « à sa place » : « je me dis qu'il n'y a pas de hasard, on est là où on doit être », déclare Maïté.

Qu'ils soient investis en dehors de la sphère professionnelle ou qu'ils protègent leur sphère privée, certains se décrivent comme des militants pour des causes multiples, d'autres comme des accompagnateurs des souffrances quotidiennes, d'aucuns se déclarent des « doux rêveurs utopiques », des relais pour un ailleurs (un autre partenaire, une autre formation, un emploi, etc.) ou encore, des « médiateurs » vers le reste de la société. La plupart insiste sur le fait que : « l'alpha a des choses à dire » à l'ensemble de cette dite société.

Qu'ils s'occupent de l'administratif, du pédagogique ou qu'ils prennent en charge les formations, la priorité est placée sur l'apprenant : sa prise en compte, son écoute, son parcours de vie. Un agent de guidance dira ainsi : « la confiance est la base de tout ». Un formateur ajoutera : « moi je travaille avec le cœur ». Un coordinateur pédagogique déclarera « quelle que soit la question qui vient sur la table, je vais essayer de la traiter sous l'angle humain ! ». Tous se rejoindront sur ce point : ce qui donne du sens à leur travail, c'est la dimension humaine, les petites réussites quotidiennes, parfois difficilement décelables, mais qui prouvent un avancement dans la vie des apprenants : untel a pris le train tout seul, un second a changé d'attitude, de posture, un troisième est allé en formation professionnelle ou a affiné son projet pour cadrer au mieux avec ses besoins, ses envies. Le sentiment d'utilité est revenu à plusieurs reprises au cours des discussions, traduisant un besoin, voire une nécessité de se sentir indispensable et de défendre une cause.

Lorsqu'ils sont amenés à décrire leur fonction, certains d'entre eux utilisent l'humour pour mettre en évidence la difficulté qu'ils ont à énoncer les tâches qui leur incombent. À la question : « et toi, que fais-tu ? Peux-tu me décrire un peu ton métier ? », un coordinateur pédagogique répondra en blaguant : « j'aimerais bien ! Peut-être qu'on va y arriver ! ». D'autres, quant à eux, décrivent point par point les différentes étapes qui jalonnent leur journée.

Cette anecdote, a priori anodine, est pourtant révélatrice d'éléments-clés : la polyvalence des actions entreprises, la multiplicité des petits rôles regroupés au sein d'un même intitulé de fonction mais aussi, la complexité que recouvre désormais l'intervention au sein du social. Ces différents éléments se présentent comme des indices d'un rôle global aux contours relativement flous, ne se laissant pas facilement expliciter³⁹.

Quand les coordinateurs pédagogiques ont l'impression de faire le grand-écart entre leur équipe, les pouvoirs subsidiaires, les rapports d'activités et les apprenants, les agents de guidance, quant à eux, se positionnent en contact direct avec ces derniers, en vue de les accompagner vers un mieux-être.

³⁹ À ce titre, Abraham Franssen nous dira que le champ du travail social est caractérisé par une relative indéfinition des fonctions, par la polyvalence des travailleurs mais également, par l'émergence de nouveaux métiers, bousculant les hiérarchies professionnelles mises en place. FRANSSEN Abraham, *Etat social...*, *op.cit*, p.

En ce sens, Joseph se compare à un « élastique » : « je suis l'interface entre les injonctions et la mise en pratique (...) J'essaie d'être un peu élastique, un peu souple. Mais c'est moi qui prends sur moi, beaucoup ! ». Et Dominique nous précise : « le rôle d'agent de guidance n'est pas d'assurer un service social au sein de Lire et Écrire, mais bien de permettre à la personne de pouvoir venir en formation, malgré ses difficultés ». Entre les deux, les formateurs tentent de s'adapter au mieux à leur public, aux contraintes de celui-ci, aux absences, ainsi qu'aux entrées permanentes, pour défendre une pédagogie axée sur l'éducation permanente, parfois fragmentée par des facteurs externes au processus d'apprentissage. Selon Monique : « les personnes quittent la formation en plein milieu sans avoir acquis les compétences de base parce qu'ils ont trouvé un emploi qui est, en général, précaire ou temporaire : il faut alors recommencer avec d'autres qui arrivent en plein milieu ».

Comme dans une nostalgie du passé, la plupart parmi les plus anciens témoignent d'un temps où le social avait quartier libre : « c'était bon enfant », dira Anaé ; « les gens venaient pour faire des choses ensemble », renchérit Joseph ; « c'était plus spontané », ajoutera Dominique. « Je trouve que le métier s'est complexifié de manière extraordinaire. C'était quand même beaucoup plus facile avant », complètera Julien. Ces travailleurs s'expriment sans pour autant tomber dans une dichotomie déraisonnable. Ils pèsent « le pour et le contre » de l'évolution de leur métier : « quelque part, c'est la société qui a évolué. Il faut en tenir compte dans notre fonctionnement », « il y a des effets positifs aussi. Prenons la professionnalisation, elle a permis d'avoir des actions plus soutenues ».

Dans une certaine mesure, les tensions vécues sont décelables, à travers les paroles de Joseph, Dominique, Anaé et les autres, pour décrire une identité professionnelle en constante remise en question, qui semble néanmoins conserver du sens. Si les plus anciens disent clairement que leur rôle au sein de Lire et Écrire s'est modifié, ils insistent également sur la marge de manœuvre qu'ils détiennent : « quitte à se la créer », conclura un coordinateur pédagogique.

Bien évidemment, seuls les grands traits caractéristiques sont ici tracés. Certains s'y retrouveront, d'autres moins. Chaque fonction, chaque statut, chaque équipe présente son mode de fonctionnement propre, sa subjectivité dans la mise en place d'une identité professionnelle, interagissant parmi d'autres au sein d'un Mouvement, révélateur de valeurs communes⁴⁰.

Pour bien comprendre l'environnement au sein duquel les personnes interviewées agissent, un passage obligé par le cœur de l'éthique du secteur s'impose.

⁴⁰ Notons ici que la plupart des travailleurs recrutés chez Lire et Écrire le sont aussi bien pour leurs compétences que pour leur adhésion aux valeurs du Mouvement. Si cette référence aux valeurs ne se fait pas de manière systématique, le recrutement se réalise également sur base de l'expérience acquise. En ce sens, il est rare que des personnes soient employées sans être dans des valeurs dites « sociales », c'est-à-dire, tournées vers l'humain, vers la solidarité, vers une justice sociale... Ceci vaut particulièrement pour les personnes en contact direct avec les apprenants.

5. Et l'alpha dans tout ça ? L'éthique comme moteur d'action

En ce qui concerne Lire et Écrire, la rhétorique du Mouvement veut qu'une marge de manœuvre soit conservée, qu'une liberté dans les actions entreprises et les publics visés reste de mise. C'est là toute la spécificité du secteur : résister. Par exemple, ne pas se cantonner à une offre unique qui couvrirait simplement le besoin de demandeurs d'emploi dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle (ISP), mais bien de couvrir un champ plus large, grâce à une interaction constante entre des politiques publiques relatives à l'action sociale, ainsi qu'à l'éducation permanente (EP), pour répondre aux nécessités multiples des apprenants.

Dans une valse qui génère parfois des contradictions, cette interrelation est néanmoins porteuse d'aspects positifs et de marge de manœuvre : « comme on a plusieurs financements, on peut accepter tous les publics, c'est pourquoi certaines personnes, on ne va pas les mettre dans l'ISP », dira une agent de guidance, en parlant d'une apprenante dont le projet personnel n'était pas de viser l'emploi. Elle ajoutera ensuite : « cette personne aura moins d'obligations, pas de contrat avec le FOREM et plus de souplesse au niveau de l'horaire et de la régularité ». Guider l'apprenant en fonction de ses besoins, pour respecter son parcours, reste une notion essentielle pour les travailleurs de Lire et Écrire.

Au-delà des apparentes contradictions, il semble donc exister un socle commun sur lequel tout le monde paraît s'entendre : des valeurs civiques, reposant sur la participation de tous (apprenants et travailleurs) à un processus démocratique et égalitaire, vecteur de changement social⁴¹.

C'est ainsi, dans un univers où l'espace d'interaction est créé par la multiplicité des champs qui le compose, que l'éthique professionnelle, – composée de ces dites valeurs –, est brandie par les acteurs de l'alpha. Nous pouvons donc affirmer que, dans ce climat d'équité, de solidarité et de changement social, cette éthique opère comme une réelle considération morale, vectrice d'action.

Car, si le faisceau de l'insertion socioprofessionnelle serait plus facilement soumis à une logique de contrôle que l'éducation permanente – notamment par la position d'interface que les travailleurs sont amenés à tenir entre les services publics et les apprenants –, c'est en invoquant des valeurs civiques et sociales que les acteurs de l'alpha se positionnent en rempart pour protéger les apprenants de certains prescrits, préjudiciables pour la suite de leur parcours, mais aussi pour continuer à agir en leur âme et conscience⁴². Ils brandissent et soulignent cette sacrée dimension « socio » qui s'avère incontournable dans leurs pratiques. Ils mettent en évidence la singularité de ce

⁴¹ L'étude du GIRSEF, réalisée en 2012, confirmera d'ailleurs cette idée, faisant état d'un « chapeau civique », se référant à des objectifs de citoyenneté, d'émancipation et d'égalité, outrepassant les tensions créées entre les différents champs d'action de l'alphabétisation. FUSELIER Bernard et LALOY David, *op.cit.*

⁴² Identité, éthique professionnelle et personnelle sont fortement liées. Lorsque les acteurs agissent en leur âme et conscience, ils renforcent une identité positive de leur rôle.

En ce sens, dans la conscience d'un travail bien fait, l'éthique professionnelle est progressivement intégrée à l'éthique personnelle du travailleur pour agir comme une norme partagée, lui permettant de trouver de la cohérence dans ce qu'il réalise (GICALDI Morgan, *op.cit.*). L'engagement des travailleurs, aussi variable et protéiforme qu'il soit, se module donc en partie selon la cohérence trouvée dans les missions et la cause défendue par l'institution.

secteur, où l'insertion socioprofessionnelle se décline selon une grammaire et un langage relatif à l'éducation permanente.

Comme le dit si bien Catherine : « le tout, c'est de doser. La manière de travailler actuelle n'est pas indissociable de l'EP (Education Permanente). On est sur des évaluations et des auto-évaluations, il y en a plus qu'avant mais elles ne sont pas présentées comme des examens où soit tu réussis, soit tu échoues, pas du tout ! ». A cet égard, l'éthique professionnelle est portée par une méthodologie puisant sa force dans une charte du Mouvement⁴³, ainsi que dans une approche spécifique à l'alphabétisation populaire⁴⁴.

Dans cette optique, la liberté d'agir semble trouver écho dans les zones non investies ni par la rationalité, ni par les finalités uniquement orientées vers l'emploi. Elle se crée et se divulgue dans l'interaction constante entre les différentes sphères qui composent le secteur. C'est également dans un jeu social permanent entre les pouvoirs publics et la réappropriation de l'action par les acteurs de terrain qu'elle se manifeste⁴⁵.

Si cette latitude permet de jouer sur les zones de flou, au nom d'une éthique professionnelle commune, elle laisse également place à l'innovation et à la créativité, tout en servant de modèle pour les recompositions à l'œuvre, lorsque le prescrit s'éloigne du réel. À ce titre, Boris affirme : « l'EP reste notre ADN, on pourrait nous tirer vers des approches plus uniformisées (je parle des pouvoirs publics), on le fait sans doute... Mais on doit continuer à résister, on a cette force dans nos fondements, dans nos valeurs qui nous soutiennent ».

Vous l'aurez compris, c'est donc en affirmant une éthique professionnelle au cœur du changement que les acteurs de l'alpha tentent de maintenir leur identité professionnelle hors des dissonances, dans une conscience du travail « bien fait »⁴⁶ : « tout ce que je fais doit avoir du sens, sinon je ne saurais pas travailler (...) Si tu ne trouves pas de sens, tu fais de l'emballage et puis c'est tout », dira Anaé.

Comme nous l'avons déjà décrit ci-dessus, les acteurs rencontrés agissent selon quatre logiques, qui se conjuguent au jour le jour selon la visée de leurs actions, les modalités d'organisation de chacun, les sensibilités propres mais aussi, en fonction des ressources dont ils disposent. Ils innovent, ils

⁴³ La Charte de Lire et Écrire : <http://www.lire-et-ecrire.be/Charte-de-Lire-et-Ecrire>.

⁴⁴ Savoureux mélange entre l'alphabétisation et l'éducation populaire qui propulse l'apprenant en tant que citoyen expert de son vécu, pour mieux décortiquer sa réalité et ainsi agir en connaissance de cause, à travers l'acquisition des savoirs de base.

⁴⁵ Entre la théorie et la pratique, une marge de manœuvre est présente. Il existe un décalage entre l'action mise en œuvre par une autorité publique et la manière dont les acteurs se la réapproprient. C'est ainsi au travers d'un jeu social constant que les acteurs s'emparent des dispositifs mis en œuvre, en fonction de leurs intérêts et de celui des participants. FRANSSEN Abraham, La fabrique du sujet au cœur des politiques sociales, *op.cit.*

⁴⁶ Dans cette optique, il nous semble essentiel de garder à l'esprit que tout travailleur inscrit son « art de faire », ses convictions et ses croyances dans une culture interne propre à l'organisme au sein duquel il travaille. L'identité, qu'elle soit personnelle ou professionnelle, est toujours inscrite quelque part. Dans ce cas-ci, les travailleurs de Lire et Écrire semblent avoir intégré une partie des valeurs véhiculées au sein du Mouvement pour les mettre à profit dans leurs pratiques.

revendiquent, ils se révoltent et ils s'adaptent. Nous le verrons également : bon nombre d'entre eux se situent dans une défense de leur rôle, anticipant les non-sens qui pourraient s'insinuer dans leurs pratiques.

6. (Ré)enchanter son travail pour y (ré)injecter du sens

« Tout acteur, bien que contraint par des structures, met en place des stratégies qui lui permettent de répondre à ses intérêts, ses valeurs et ses projets »⁴⁷.

Si des tensions sont présentes, elles font néanmoins l'objet de nombreuses réflexions : « chez Lire et Écrire, on réfléchit à ce qu'on fait. Ce qui ne veut pas dire qu'on le fait mais en tout cas, on y réfléchit », déclare un directeur interviewé.

Pour la plupart des acteurs rencontrés, les compromis et les réappropriations des obligations sont indispensables pour « continuer à inscrire leurs vies dans des logiques de sens ». C'est ainsi qu'ils « réenchangent » leurs pratiques lorsque celles-ci paraissent impraticables à leurs yeux⁴⁸.

À ce titre, comme nous l'avons déjà en partie souligné ci-dessus, les actions présentées ci-dessous font partie d'un « art de faire » puisant son essence dans les valeurs de l'alphabétisation populaire pour s'opposer aux techniques rationalisantes qui percolent dans leur quotidien. Si les modes d'actions présentés ne sont pas nouveaux, ils peuvent être vus comme des manières alternatives d'envisager le travail au jour le jour. À cet effet, les travailleurs en alpha, toutes fonctions confondues, utilisent les espaces empreints d'une latitude d'action pour créer, innover et s'investir dans une lutte avec les apprenants.

6.1. La défense d'un rôle

Lors des entretiens, à la question : « comment faites-vous pour garder du sens dans votre travail et faire en sorte qu'il reste orienté vers l'apprenant ? », la plupart des acteurs rencontrés répondent : « on tient bon », « on résiste ».

S'ils légitiment la majeure partie des actes qu'ils mettent en place, c'est notamment dans l'anticipation d'une crise identitaire professionnelle qu'ils agissent. En ce sens, ils cherchent à maintenir la logique et la cohérence de leurs actions : « ce qu'on fait, on sait tout le sens que ça a de la faire. On peut donc le justifier », nous dira Maité.

⁴⁷ TOUTROT Pierre-Yves, **Les travailleurs sociaux, la dynamique de l'impuissance et les modèles professionnel : une mise en perspective**, in *Travailler le social*, n°7 (47), 1982, pp.71-82.

⁴⁸ Nous utilisons le verbe « réenchanger » pour faire appel à une expression utilisée par Gérard Creux qui parlera de « désenchantement du travail social », suite à son passage d'une « rationalisation par valeurs » à une « rationalité par finalités », au sens de Weber.

CREUX Gérard, **Les travailleurs sociaux à l'épreuve de la rationalisation du travail social**, p.61, in Dossier sur le travail social, Les Mondes du Travail. En ligne sur : <http://www.lesmondesdutravail.net/2013/PDF/Mondes-travail-8.pdf>.

En effet, si l'identité professionnelle est ébranlée par les modifications en vigueur, elle n'en est pas pour autant brisée, ni radicalement remise en question. De manière globale, Joseph, Dominique, Nadine et les autres décrivent les tensions vécues comme maîtrisables. Certains parmi eux pointent d'ailleurs les indicateurs de la modification du travail social (tels que les parcours individualisés, les évaluations imposées et la mise en projets individuels...) comme utiles malgré tout. Ce qui semble poser problème à leurs yeux, ce n'est pas tant la professionnalisation du secteur et les outils à mettre en œuvre mais plutôt les corollaires de celle-ci, c'est-à-dire la temporalité visée et la manière d'aborder les outils créés. Julien nous dira ainsi : « en ce qui concerne nos contraintes, il y a deux trucs qui ne vont pas : c'est la temporalité, on doit faire signer un contrat et si on avait un mois ou deux pour le faire comprendre aux gens, ça aurait du sens et le 2^{ème} aspect : c'est la forme. Ils signent un papier qu'ils ne savent pas lire et donc ça, ça ne va pas. Mais indépendamment de ça, avoir un contrat, des objectifs, tout ça est cohérent. Ce n'est pas non plus quelque chose qui nous tombe du ciel ».

Il convient donc de peser le pour et le contre. Car, si le secteur du social dans son ensemble s'est modulé au cours des dernières décennies, certains changements paraissent, sinon pertinents, en tout cas valorisables au regard d'une formalisation essentielle des pratiques, pour peu que les acteurs aient encore la possibilité de « les réinvestir à leur sauce ». Pour un coordinateur pédagogique : « les évolutions du CISP et de l'EP nous ont obligé à écrire, à regarder et à analyser nos pratiques, à les évaluer aussi ». Il ajoute un peu plus tard dans la conversation : « il a fallu s'habituer, redonner d'autres définitions à ces mots auxquels on accolait un certain nombre de spécificités. Je pense qu'on peut se réappropriier les termes "évaluation" par exemple, et leur donner une valeur qui est bien en lien avec notre philosophie d'action ».

C'est à ce moment précis que les acteurs de l'alpha semblent spontanément « transformer les contraintes en opportunités », pour conserver une cohérence dans leurs missions. Selon Boris, « il y a un gros enjeu qui se dessine : faire en sorte que les contraintes aient du sens dans nos actions. Sinon, on se situe purement dans l'arbitraire, dans l'absurde ».

À ce titre, bon nombre de personnes interviewées déclarent travailler à la fois « sur les impondérables et sur les ruses ». Elles se situent donc sur un entre-deux, basé sur l'agir et sur la résistance, afin de rendre compatible l'introduction de nouvelles injonctions dans leur quotidien⁴⁹.

En vrac, nous tenterons de mettre en évidence les différentes manières d'influer sur l'ensemble des dimensions de leur rôle au quotidien, en développant des « stratégies » de résistance. Celles-ci prennent la forme d'actions, de pratiques et de projets divers qui réinjectent du sens dans leurs tâches journalières, tout en servant de boucliers face aux tensions potentielles⁵⁰.

⁴⁹ Ils se situent dans des stratégies « offensives », principalement lorsque le prescrit leur semble préjudiciable pour les apprenants et les écarte fortement de leurs idéaux.

⁵⁰ Notons également que les compositions à l'œuvre dans l'ensemble du Mouvement sont différentes d'une régionale à l'autre. Nous tenterons donc de mettre en évidence les grandes lignes des pratiques et de contre-pratiques qui régissent un quotidien, teinté de tensions, sans pour autant rentrer dans les détails de chaque environnement local. L'idée est ici d'illustrer, d'exemplifier et de démontrer « des petits riens » qui forment néanmoins un tout, alimentant la cohérence d'un travail qui ne peut se résumer par du rationnel et des chiffres.

6.2. Innover, en agissant sur les finalités du métier

Innover pour « gérer l'écart entre les finalités qu'un travailleur prête à son rôle et l'expérience pratique qu'il a de ce rôle »⁵¹

Premièrement, les acteurs rencontrés innover. Soyons honnêtes, cette innovation ne nous a pas directement sauté aux yeux, tant elle nous paraissait ordinaire dans l'univers de l'alpha. Et pourtant, elle ne cesse d'affirmer sa pertinence au jour le jour lorsqu'elle permet aux apprenants de se détacher des assignations sociétales qui pèsent sur leurs vies. Mais aussi, lorsqu'elle octroie aux acteurs la possibilité de renouer avec des finalités non plus assignées, mais collectivement construites pour laisser place à la créativité et à l'originalité. C'est ainsi, grâce à la liberté que confère l'interaction des différents champs politiques que cette innovation peut se concrétiser. Celle-ci permet notamment aux acteurs de se conforter dans un rôle, basé sur un engagement aux vertus égalitaristes. Par leurs actions, ils insufflent un vent d'émancipation sur les brises de l'insertion, notamment en affirmant une méthodologie propre à l'alphabétisation populaire.

Derrière le terme « innover » se cache la création d'expériences concrètes permettant de proposer des solutions alternatives aux apprenants, construites avec eux. De nouveaux principes de sens sont introduits, prouvant une implication des travailleurs, au-delà d'un rôle classique et strict. Comme le déclare une formatrice : « ce sont des projets créateurs de sens, autant pour eux, que pour nous. Ça leur permet d'oser et tout le monde évolue ! (...) On réfléchit à plein de choses à mettre en place ».

En ce sens, la logique d'innovation sociale se présente comme une tentative de dépasser les limites et les contradictions du travail social classique. Comme le disent si bien les travailleurs en alpha : « on ne s'arrête pas là », « on essaie de ne jamais perdre l'occasion de créer quelque chose. Dès qu'on sent qu'il y a quelque chose, on y va, on ne se dit pas : "ah non, ce n'est pas mon job" ».

Toutes fonctions confondues, nous pouvons dès lors affirmer que les formateurs ne se cantonnent pas à dispenser des cours, où le savoir est transmis aux apprenants de but en blanc. Ils ne s'arrêtent pas à une rencontre partielle et rapide des attentes de ces derniers, dans un accompagnement individualisé qui ne viserait qu'à « régler leurs problèmes », sans leur donner les clés. Ils ne se restreignent pas non plus au suivi d'un projet, porteur de motivations extrinsèques mais cherchent à faire émerger les motifs intrinsèques d'une présence en formation⁵².

Ils orientent ainsi leur travail vers une voie alternative, leur permettant d'innover socialement et culturellement ; voie justifiable au regard des attentes des pouvoirs subsidiaires, mais également bénéfique pour le quotidien des apprenants, tout en créant du sens pour les équipes investies sur le terrain.

Symboliquement, cette volonté d'innover peut s'illustrer par ces propos : « de temps en temps quand on n'a pas le nez dans le guidon, il est intéressant de sortir du cadre pour prendre un chemin

⁵¹ FRANSSEN Abraham, *op.cit.*

⁵² Les motivations extrinsèques sont celles relatives aux bénéfices extérieurs à la formation. Par exemple, suivre la formation en alpha pour améliorer son parcours professionnel en vue de trouver un emploi est un objectif corollaire au plaisir d'apprendre. Plaisir d'apprendre qui peut, quant à lui, être vu comme une motivation intrinsèque à la formation.

de traverse. D'écouter les pulsions novatrices qui sont en nous et tenter d'autres cheminements pour aller vers un même objectif : par exemple, passer par l'art pour nourrir l'alpha ».

Concrètement, de nombreux projets ont été mis en place, surpassant les besoins de la formation au sens strict. Ceux-ci ont notamment pour mérite de sortir des chemins traditionnels. Donnerie, gratifera, troc, jardin partagé, construction de boîtes à livres, pratiques artistiques introduites dans l'apprentissage... Si ces alternatives sont parfois portées par d'autres que Lire et Écrire, les apprenants et les formateurs sont mis en situation de découverte de petites initiatives à l'aune d'un nouveau monde en devenir, servant de support à l'apprentissage. Quand travailleurs, apprenants et partenaires se rassemblent sur un projet qui les tient à cœur, tout le monde semble y trouver son compte.

Parmi les discours récoltés, certains sortent d'ailleurs du lot, tant ils semblent animer nos interlocuteurs. A l'instar d'un projet de potager en permaculture qui se présente comme une alternative à la consommation de masse, en parallèle d'une solution concrète contre la précarité : « il y en a qui viennent vraiment pour voir si le métier de jardinier leur convient et c'est en même temps un projet collectif qui vise (on espère qu'on va aller vers ça) la permaculture, la biodiversité, la transition vers un autre monde, une alternative à la société à laquelle on veut les soumettre [sous-entendu : les apprenants] ». Cet espace de culture apparaît ainsi comme une manière d'apprendre les savoirs de base, tout en acquérant des techniques de maraichage vertueuses pour l'environnement et pour un avenir durable.

D'autres abordent la notion de formations concomitantes qui bouleversent les pratiques traditionnelles dans le cadre l'insertion. Boris nous décrit ce type de projets comme une façon de répondre aux besoins directs des apprenants, leur permettant « d'avancer » dans leur parcours socioprofessionnel, en envoyant balader les étiquettes d'analphabètes ou d'illettrés, souvent considérées comme dommageables à leur entrée en formation professionnelle : « des projets où les apprentissages sont mis en étroite proximité avec des apprentissages de chantier. Où, par exemple, pour construire un mur, ils vont devoir mobiliser des compétences mathématiques comme les surfaces, les angles, les proportions. Ils vont devoir comprendre les consignes que le formateur donne en français dans le métier (...) Pouvoir travailler tout ça et voir que ce qui est appris en français et en math a une incidence immédiate sur eux, sur le terrain. Ils vont voir qu'ils gagnent en compétences de terrain... Ce sont des dispositifs dont on voit qu'ils sont de plus en plus appréciés par les apprenants. Ils produisent des effets, des évolutions plus rapides, qui soutiennent et alimentent la motivation de ces derniers ». Ajoutons ici que les formations concomitantes se déclinent dans un cadre d'ouverture des possibles au niveau professionnel, afin de permettre aux apprenants de s'orienter au mieux dans leur parcours.

Ensuite, une foulée de projets collectifs, à vocation citoyenne, sont également cités lors des entretiens : « avec les apprenants, on a longtemps mis en place un atelier citoyen, qui était un espace de rencontres entre eux et les travailleurs de Lire et Écrire. Ils se rencontraient et échangeaient sur ces questions-là [chômage, CPAS, parcours de vie,...]. Ce qui a permis de construire des revendications sous l'angle créatif, artistique, notamment par rapport à des évolutions de la société ».

En somme, ces espaces d'innovation sociale et culturelle, comme Abraham Franssen les appelle, se présentent comme des « bouffées d'air » dans la formation mais également comme des opportunités

pour les apprenants d'interagir dans une dynamique porteuse de « tout autre chose », en leur donnant la parole, en leur permettant de se confronter à un renouveau. C'est parfois simplement en alternant des groupes, à vocation de formation classique ou « orientée métier », à des ateliers connexes basés sur des thématiques qui leur sont propres, que les apprenants se sentent investis par des expériences de vie communes, pour mieux renouer avec eux-mêmes, ainsi qu'avec le monde qui les entoure. Dans cette optique, une équipe nous explique comment ils ont revu l'entière de leur dispositif de formation pour créer des groupes « piliers », où l'alpha transversal est traité, et ensuite constituer des ateliers complémentaires, en vue de répondre aux différents besoins plus spécifiques des apprenants, servant leur projet personnel, de manière collective. Pour en arriver là, les apprenants ont bien évidemment été parties-prenantes du processus. Ils sont au centre du dispositif et composent leur formation « à la carte ». Sonia nous parle également de divers projets menés en parallèle des formations en alpha : « (...) le jardin, les projets menés avec la bibliothèque, les échanges de savoirs... ça leur permet d'expérimenter, de faire des choses qu'ils n'auraient pas fait en temps normal, qu'ils ne se seraient pas permis de faire », nous dit-elle.

À notre sens, ces espaces se présentent par conséquent comme des micro-sphères d'expérimentations de solidarités, d'alternatives et de solutions concrètes, pouvant parfois servir de modèles pour infléchir des politiques. Insérer oui, mais pas n'importe comment, pas n'importe où et avec tous les outils nécessaires pour se renforcer, pour agir en tant que porteur d'un message collectif. Dans ces espaces, la formation semble ainsi viser plus que l'autonomie, elle comporte une dimension d'un genre particulier, tournée vers une société plus juste, plus égalitaire, plus durable, où la prise en compte de l'Autre est primordiale.

6.3. Revendiquer pour exister, pour montrer le travail réalisé

« La résolution ou l'atténuation des tensions tend à être subordonnée à une meilleure reconnaissance du rôle »⁵³

Rationaliser (réduire les budgets...), viser des résultats, raccourcir les temporalités, etc. S'il faut rationaliser les moyens dans un secteur en particulier, serait-ce au vu de dépenses excessives ou parce que l'action menée ne serait finalement pas indispensable au bon fonctionnement étatique dans son ensemble ? Viser des résultats, oui mais pourquoi ? L'action serait-elle trop lente ? Trop peu visible ? Peu valorisable aux yeux des concitoyens et des pouvoirs subsidiaires, voire inutile ? Les travailleurs en alpha ont parfois l'impression que leur action n'est pas reconnue, perçue comme peu productive, sans valeur ajoutée pour le bien commun. Et pourtant !

Selon Abraham Franssen, la revendication des acteurs sociaux constituerait une manière de lutter contre les dénis de reconnaissance dont ils souffrent mais également une façon d'affirmer l'utilité de leur action et de leur valeur sociale.

Imbrication d'enjeux symboliques et matériels (« on manque de moyens », déclareront bon nombre de professionnels de terrain), les acteurs interviewés sont, en effet, souvent amenés à se mobiliser

⁵³ FRANSSEN Abraham, *op.cit.*

pour des préoccupations propres au secteur du non-marchand. À titre d'exemple, Edwin nous interpellera sur une mobilisation récente à laquelle il a participé. Rassemblement qui lui semblait essentiel pour la défense des droits des apprenants, mais également pour affirmer, encore et toujours, un ADN poussant les travailleurs en alpha à jeter un regard critique sur la société dans son ensemble. Il dira ainsi : « dès qu'il y a une brèche, tu dois aller dedans et l'écartier au maximum et faire entrer les troupes. On en parlait encore durant la mobilisation concernant l'accord de coopération ⁵⁴ ». Il donne ici l'exemple d'une mobilisation du secteur de l'insertion socioprofessionnelle s'érigeant contre la signature d'un contrat de coopération avec le FOREM, poussé à être signé sous la contrainte (notamment sous menace d'un non-versement des subventions).

Néanmoins, cette façon de résister se décline à différents niveaux parmi les acteurs rencontrés. Quand certains n'hésitent pas à faire appel à une sémantique proche de la lutte (utilisant des termes tels que persévérance, attitude tactique, survie), d'autres sont plus timides sur le sujet et avouent ne pas s'identifier à cette forme de militance « de la rue ». Catherine nous confiera qu'à titre personnel, elle s'avère plus réservée face à une militance qu'elle qualifie d'« exacerbée » : « oui je peux militer un peu en expliquant ma fonction et mon travail mais voilà... c'est d'abord, ma famille et mes enfants. Prendre sur mon temps pour faire une marche le soir ou le weekend, je ne le fais plus ». Boris dira également que son équipe, bien qu'ayant « la fibre sociale », ne se revendique pas nécessairement militante⁵⁵ : « notre équipe est composée de gens qui ont une attention envers les autres, une volonté que la société soit plus juste. On constate les inégalités. Maintenant, l'analyse plus sociopolitique de celles-ci et l'engagement militant sont des choses plus variables ». Il n'empêche qu'en juin 2018, bon nombre d'entre eux se sont déplacés de leurs régions pour rejoindre Namur et se mêler aux syndicats en vue de dénoncer une réforme de l'Aide à la Promotion de l'Emploi (APE), qualifiée d'opaque vis-à-vis du secteur et risquant de mettre en péril un certain nombre de postes de travail. Les apprenants se sont d'ailleurs liés à la cause : « [quand on va manifester], on leur en parle, on dit pourquoi c'est prévu et puis, ils choisissent de venir ou pas », déclarera une formatrice. Car, chez Lire et Écrire, les enjeux collectifs du secteur se joignent à des défis de société qui les concernent également.

Derrière ces mobilisations se cache donc une symbolique plus forte qu'il n'y paraît : la préservation d'un statut social valorisant et valorisable pour les travailleurs, la lutte contre un déni de reconnaissance envers le non-marchand dans un univers où des logiques de rationalisation sont à l'œuvre, la protection d'une autonomie de gestion des asbl et enfin, la défense des droits des apprenants, telle une lutte assimilée aux enjeux propres du secteur. En ce sens, Abraham Franssen

⁵⁴ Ce contrat de coopération prévoit les modalités de coopération entre les opérateurs d'insertion et le Forem. Il fait notamment référence à un dossier unique du demandeur d'emploi (DE), au sein duquel se trouve des informations telles que le CV, les métiers déjà exercés ou qu'il peut exercer, etc. Si l'Interfédé (des CISP) ne s'oppose pas à la récolte d'informations pour soutenir le parcours des DE, elle attire l'attention sur le caractère de traçabilité que peut recouvrir ce dossier. Les données pourraient également être considérées comme discriminantes pour les apprenants, notamment si elles tombent dans les mains d'un employeur malintentionné. Plus d'infos : http://www.interfedeb.be/wp-content/uploads/2019/05/20190502_Fiche-Dossier-unique-v4.pdf

⁵⁵ Et pourtant, dans les actions quotidiennes, une forme de militance se dévoile. Il est intéressant d'observer que la notion militance est souvent reliée à la question de la mobilisation. Or, celle-ci peut revêtir plusieurs formes, parfois moins visibles au quotidien.

dira que « les enjeux de redistribution sont indissociables des enjeux de reconnaissance »⁵⁶. C'est ainsi, en affirmant la pertinence de leurs actions, en mettant en évidence leur dévouement pour les personnes exclues du système, tout en remettant en cause les racines inégalitaires de celui-ci, que les acteurs de l'alpha renforcent le capital symbolique de leur fonction⁵⁷.

À notre sens, la revendication ne s'arrête pas aux rassemblements collectifs qui peuvent avoir lieu. Elle se retrouve dans des négociations, des affirmations de l'utilité des actions entreprises, ainsi que dans la persévérance quotidienne des acteurs rencontrés pour tenter de mettre des mots, d'expliquer et de réexpliquer les atouts de leur métier, notamment en soulignant la valeur ajoutée qui en découle, pour tout un pan de la société. Dans cette lignée, des travailleurs nous expliquent d'ailleurs avoir mis en place un cahier, permettant de faire état des différentes étapes vécues par les apprenants, pour les valoriser en tant que « petites réussites » (des petits pas au regard de la société mais des pas souvent gigantesques pour ces derniers), intrinsèquement liées à l'accompagnement des équipes qui les entourent : « il y a eu tout un travail qui s'est mis en place parce que des formateurs disaient "on ne voit pas tout ce qu'on fait". Ils ont développé ce livret où ils soulignent toutes ces petites choses qui ont pris un temps monstrueux aux apprenants, mais qui ne sont pas comptabilisées comme "j'ai eu trois entretiens d'embauche" ou "j'ai eu accès à un emploi" ».

Dans la même optique, d'autres mettent en évidence les problématiques vécues par leur public, pour placer le quidam et les services publics face à leur méconnaissance de l'analphabétisme et des situations de vie qui en découlent. Catherine témoignera ainsi : « à titre personnel dans mon entourage, avec ma famille et mes amis, j'explique la problématique. Parce que je pense qu'on n'est pas conscient de ce que c'est, si on ne l'a pas vécu ou s'il n'y a pas quelqu'un qui le vit [autour de soi]. Parce que [l'alpha] c'est vraiment un monde à part dans la société ». Dans le même ordre d'idée, un coordinateur pédagogique soulignera la crédibilité désormais gagnée sur le territoire de son action, telle un trophée remporté après des années d'efforts : « aujourd'hui, je crois qu'on a atteint un niveau de crédibilité et d'expertise reconnu grâce à ce qu'on met en place (...) Le FOREM se rend compte qu'on a des choses à dire et qu'on n'est pas des farfelus dans nos actions. Quand on dit ces choses, on ne les a pas sucées de notre pouce. Elles relèvent d'années d'observation sur le terrain ».

Si la plupart des travailleurs ne désirent pas endosser l'échine d'un « combattant », capable de taper du poing sur la table pour faire valoir la pertinence d'un secteur social en péril (beaucoup réservent ce rôle aux directeurs), bon nombre d'entre eux souligneront néanmoins cette démarche comme incontournable : « je pense que la bataille, ce que Lire et Écrire revendique, c'est vraiment réel et nécessaire pour [par exemple] que les personnes qui sont au chômage puissent se retrouver. [Pour qu'elles puissent] aller vers le marché de l'emploi, d'une façon adéquate (...) Ils ont tort de croire [sous-entendu : les pouvoirs-publics] que notre travail ne donne pas de résultats ! », dira Oscar.

⁵⁶ FRANSSSEN Abraham, op.cit., Etat social..., p.144.

⁵⁷ Gaspard, dans son ouvrage « Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux », aborde la notion de capital symbolique pour mettre en évidence « le sentiment de compter pour les autres ». Il déclinera ce capital en différentes dimensions : la reconnaissance et la considération de ceux qu'ils côtoient, la valorisation de leurs actes au jour le jour, la prise en compte de ce qu'ils disent et écrivent, les perspectives professionnelles qu'ils peuvent espérer, etc. GASPARD Jean-François, (2012), **Tenir les raisons d'être des travailleurs sociaux**, La découverte.

6.4. S'adapter grâce à une méthode, des outils, une déontologie propre au secteur

« S'adapter pour défendre des compétences propres, afin d'assurer une reconnaissance professionnelle et répondre aux transformations du métier »⁵⁸

« La pédagogie, elle est politique », affirme Joseph. « Pour résister, nous avons besoin d'une méthode qui s'avère assez forte », ajoute Maité.

Quand nous parlons de transformer les contraintes en opportunités, c'est dans ce mode d'action spécifique du Mouvement que les acteurs rencontrés paraissent les plus créatifs. Ils prennent les outils, y réfléchissent en équipe, les modifient pour qu'ils servent leurs pratiques et s'inscrivent ainsi dans les valeurs pédagogiques qu'ils défendent.

Prenons l'exemple d'un outil bien connu dans le secteur de l'insertion : le PIF, le plan individuel de formation. Décrié par certains, justifié par d'autres, celui-ci s'avère une obligation relative au décret CISP. Symbole d'un suivi individualisé et formalisé de l'apprenant tout au long de la formation, mais aussi d'une tension potentielle ou effective entre l'EP et l'ISP, il n'est pas pour autant inutile, loin de là. Dans la pratique, cet outil a déjà fait l'objet de multiples remaniements pour permettre son utilisation dans un respect de la pédagogie prônée par Lire et Écrire et ainsi répondre aux différentes critiques qui lui étaient réservées. Un coordinateur pédagogique nous explique : « chaque année, on fait une évaluation à partir d'une maison : la maison des compétences. (...) On l'a reliée au test de positionnement de Lire et Écrire. On positionne donc les gens dans la maison, en fonction des étages : 1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème}. Le grenier, c'est le plan d'action pour partir. On fait le PIF en fonction de cette maison-là ». Il ajoute : « on essaie d'évoluer comme ça (...) on essaie de se doter d'outils qui nous semble les plus cohérents, en phase avec nos pratiques. Il y a encore du boulot mais je trouve que ça nous oblige à être créatifs ».

Abraham Franssen décrira ce mode d'action comme une manière de revendiquer une niche professionnelle propre au secteur, au métier, en se distinguant des autres pour affirmer des compétences spécifiques, se doter d'outils particuliers mais aussi, d'un vocabulaire propre : par exemple, chez Lire et Écrire on parlera d'animateurs et non de formateurs, d'apprenants et pas de stagiaires, d'ateliers et nullement de cours. Ces différentes réappropriations se présenteront comme des réels « boucliers » pédagogiques porteur d'un message politique. Car, la pédagogie choisie sera déterminante pour soutenir la vision du monde que nous souhaitons voir émerger demain.

À ce titre, il convient de souligner que Lire et Écrire a construit son propre référentiel de compétences pour l'alpha (intitulé « *Balises pour l'alphabétisation populaire* »). Dans les premières lignes de celui-ci, nous pouvons ainsi lire : « dans le contexte actuel d'exclusion et de croissance des inégalités, les référentiels sont souvent utilisés comme des outils administratifs de contrôle (...) C'est pourquoi produire un outil de réflexion et d'action précisant la propre réponse de Lire et Écrire aux enjeux sociétaux d'alphabétisation est aujourd'hui plus indispensable que jamais »⁵⁹. Ce n'est donc

⁵⁸ FRANSSEN Abraham, *op. cit.*

⁵⁹ Comprendre, réfléchir et agir le monde, balises pour l'alpha populaire (2017), p. 2.

pas simplement les acteurs sur le terrain qui s'adaptent, mais bien le Mouvement tout entier qui tente de faire face.

Si cette réaffirmation du projet pédagogique et politique de Lire et Écrire s'avère essentielle, elle n'est néanmoins pas toujours aisée : « la mettre en œuvre dans les politiques actuelles, c'est loin d'être évident », dira Joseph. Il faut également du temps pour que les acteurs se sentent pleinement investis par une méthode propre au secteur. Méthode qui doit encore cheminer quelque peu avant de devenir coutumière dans les pratiques quotidiennes, intégrée selon le reflet de la personnalité de chacun. À ce titre, Julien témoignera : « [ce cadre de référence], ça met Lire et Écrire en mouvance mais il faut qu'on travaille encore sur le comment. Comment fait-on coïncider les balises avec les pratiques des formateurs de manière concrète et pas seulement dans les discours »⁶⁰. Il stipule néanmoins à juste titre : « bien sûr, tout n'est pas parfait mais la réponse politique a le mérite d'être présente ». Une autre formatrice ajoutera : « l'idée du cadre de référence, c'est vraiment d'éviter qu'on nous impose une espèce de programme, d'éviter qu'on nous impose certaines choses ».

Loin d'en rester à des balises prônées, cette réadaptation du secteur et des travailleurs par une spécificité pédagogique affirmée fait également éclore des réflexions et des introspections dans bon nombre d'équipes. Elle permet ainsi de réfléchir, d'échanger mais également de se repositionner quant aux fondements des actions entreprises. À ce titre, Joseph nous décrira le fonctionnement des réunions pédagogiques, telles qu'elles sont vécues entre collègues : « dans les dernières réunions, on est reparti sur les fondamentaux, sur les méthodes prônées chez Lire et Écrire : pourquoi elles sont prônées, on a vu des films, on s'est réapproprié les choses de façon à partager un discours commun mais aussi des fondements communs (...) ».

Ailleurs en Wallonie, des formatrices nous expliquent également : « lorsqu'un conflit jaillit entre des outils utilisés dans le cadre du décret CISP et les valeurs relatives à l'alphabétisation populaire, on prend du temps pour les questionner ensemble ». Dans un article rédigé pour le Journal de l'alpha⁶¹, l'équipe décrit d'ailleurs avec enthousiasme une dynamique où tous, apprenants et travailleurs, se réunissent pour créer des trames d'animation en vue de se réapproprier les outils découlant principalement d'obligations décrétales. Ceux-ci sont testés et approuvés par les apprenants, pour être sans cesse requestionnés et réaménagés selon les groupes, dans un fonctionnement participatif essentiel à leurs yeux. Interviewées pour notre étude, une agent de guidance et deux formatrices diront : « on a toujours des défis. Quelque part, ça nous oblige à changer de posture (...) Quand il y a une contrainte, on la transforme en quelque chose de positif pour l'apprenant et pour l'évolution de notre métier ». Elles ajoutent : « on ne peut pas dire que ce sont des documents qui ont été imposés puisqu'ils ont été (re)créés ensemble ».

⁶⁰ Car, dans cette niche de réadaptation, où l'action d'alphabétisation défend son caractère particulier, la discussion a le mérite d'être vive. Si elle souligne l'incroyable capacité des acteurs à se réinventer, elle met tout autant en évidence les difficultés relevées au quotidien dans « la manière de mettre en commun les pratiques pour résister », ainsi que la nécessité de faire face à des incursions des pouvoirs publics, parfois difficilement ré-appropriables au quotidien.

⁶¹ Article rédigé par Aurélie Audemar qui sortira pour le 1^{er} trimestre 2020, dans un Journal de l'alpha réservé aux pratiques collaboratives en formation.

Enfin, selon Abraham Franssen, cette logique correspond également à une stratégie de distinction : se distinguer des autres pour faire valoir sa spécificité. C'est ainsi que la nature du projet politique et pédagogique porté au sein du Mouvement s'écarte d'autres types d'alpha, au caractère scolaire et fonctionnel⁶². C'est également dans une volonté de revendiquer la particularité de Lire et Écrire que beaucoup d'interviewés se présentent, en se démarquant d'organismes « voisins », pour bien marquer la frontière entre « leur façon de fonctionner et celle des autres ».

Dès lors, pour les interviewés, la manière de revendiquer leur particularité devient un moyen de se positionner contre ce qu'ils ne souhaitent pas être, ni renvoyer comme image : « ici, nous ne fonctionnons pas comme au CPAS », s'exclament les agents de guidance. « Nous ne sommes pas des professeurs », dira une formatrice. « Ici, le contact ne se fait pas en 2'50 avec les gens et encore bien ! », dira Marjorie. « Nous avons des métiers rares où la reconnaissance des gens est toujours présente », insistent-ils. « Le projet pédagogique de Lire et Ecrire est un projet d'EP et d'ISP et pour sa partie ISP, il s'exécute avec des méthodes d'EP », ajoute Edwin. En ce sens, non seulement ils mettent en œuvre un projet pédagogique, sous-tendu par un projet démocratique de société. Mais ils prennent également plaisir à se réapproprier les outils utilisés pour innover dans leur savoir-faire, ainsi que pour se positionner contre une normalisation et une standardisation de leur métier.

En définitive, ils agissent au jour le jour, en affirmant un projet politique et pédagogique, qui dénonce le caractère machinal des relations. Ils interagissent dans le souci d'orienter celles-ci vers des petites « perles » quotidiennes, des « réussites » qui donnent du sens à leur travail. Ils agissent ainsi, en s'investissant dans les relations développées avec les apprenants. Ce dernier point sera traité ci-dessous.

6.5. Se révolter, refuser un rôle institutionnalisé

« Se révolter pour remettre en cause le rapport social qui institue le rôle (...) » pour reconstruire un rapport social plus respectueux et s'engager solidairement avec les apprenants⁶³

Un contact machinal avec l'apprenant qui ne passerait qu'à travers des actes courts, brefs, sans humanité ? Les acteurs rencontrés refusent. Dans cette optique, ils remettent en cause un rapport social tissé d'obligations implicites ou explicites⁶⁴.

Ils prônent et revendiquent un lien tissé avec leur public empreint d'empathie et de compréhension⁶⁵. C'est d'ailleurs de cette relation qu'ils semblent tirer leur énergie.

⁶² Bien que, selon le contexte d'apprentissage, ces trois modèles peuvent être abordés dans les formations.

⁶³ FRANSSEN Abraham, *op.cit.*

⁶⁴ Abraham Franssen précise qu'il ne suffit pas de professionnaliser les compétences, d'innover de nouveaux dispositifs, ou encore de revendiquer d'avantages de moyens. Au contraire, selon lui, ces différentes solutions peuvent être perçues comme renforçant le pouvoir du professionnel sur l'utilisateur. Dans cette logique, il s'agit de remettre en cause cette notion de « pouvoir » détenu par rapport à l'apprenant. FRANSSEN Abraham, *Etat social actif..., op. cit.*

Perçu comme un don, leur investissement se place aussi bien au service d'un accompagnement à l'écoute des apprenants, que d'un enseignement support d'un apprentissage émancipateur. En contrepartie, la reconnaissance qui découle de cet engagement leur procure une capacité d'initiative sans précédent : tremplin pour se positionner contre l'exclusion subie par ces derniers ou encore, contre l'écrasante incompréhension à laquelle le public en alpha se trouve confronté dans certaines institutions (telles que le FOREM ou le CPAS). En interpellant celles-ci, tout en refusant l'instrumentalisation qui pourrait percoler par la brèche de leur position d'interface, les travailleurs en alpha « font face », pour les apprenants autant que pour eux-mêmes.

À cet égard, ils affirment leur engagement, pour agir en cohérence avec l'éthique du Mouvement. Quitte, pour certains, à dépasser leur rôle. Une agent de guidance nous livrera ainsi : « quand il y a un problème, on me dit de renvoyer l'apprenant vers l'assistante sociale. Ce n'est pas mon rôle soi-disant. Mais non ! Moi j'estime que c'est à moi de tout faire pour que la personne ait des solutions. Il faut se bouger ! ». Dans cet esprit, certains n'hésitent donc pas à « sortir du cadre », pour faire bouger les lignes⁶⁶.

C'est dans cette logique révoltée que la fusion entre l'éthique professionnelle et personnelle se montre la plus frappante à nos yeux. En effet, qu'ils soient formateurs, agents de guidance ou directeurs, la plupart des travailleurs rencontrés sont engagés dans une lutte pour les droits des apprenants qui, trop souvent encore, n'ont qu'un accès restreint à ce qui leur serait normalement dû : « on se rend bien compte que les portes se ferment pour un public fragilisé. C'est pourquoi, l'optique de la maison sera toujours : si la porte semble fermée la première fois, il faudra réessayer, redonner un coup de téléphone, reparler (...) On essaie en tout cas ».

Solidaires contre la violence institutionnelle subie par leur public, les acteurs de l'alpha s'impliquent dans la relation créée, par le biais de la confiance et du ressenti. Au-delà, ils interpellent, corrigent et « s'érigent contre » : « on pousse les portes, on va voir au cas par cas. On va voir : "tiens là, logiquement il y a un test, comment ferait-on bien pour passer outre parce que la personne a des compétences et elle peut y arriver" ». Dans cet esprit, ils dénoncent quotidiennement le poids d'une machinerie bureaucratique réduisant la personne à un tas de paperasserie ridicule. Ils font barrière contre l'emprise des pouvoirs publics sur la vie des apprenants, tout autant qu'ils refusent d'être pris parties prenantes d'un processus dénonciateur de leur parcours, pointant du doigt les moindres failles comme des responsabilités propres. Tous le diront, les attestations demandées par les services publics visant à témoigner de l'assiduité des personnes, sous couvert d'une sanction éventuelle, c'est non ! : « les attestations pour le CPAS, ce sont des attestations de fréquentation. On dit que la personne est inscrite mais on ne rentre pas dans le détail, en stipulant quand elle vient, combien de fois elle vient... ». Dominique ajoute : « les CPAS sont au clair avec ça. Ils savent qu'on ne va pas travailler comme ça. Il ne faut pas nous le demander (...) ».

C'est ici que les acteurs jouent sur les zones de flou, pour conserver un voile d'ombre à l'égard du contrôle institutionnel qui tend à s'établir et ce, dans une optique de protection de leur public. À

⁶⁵ À ce titre, certains soulignent le revers de la médaille et parlent d'apprenants qui en « profitent ». Ce discours serait ainsi révélateur d'un inconfort dans le rôle tenu. Abraham Franssen dira également que la manière de parler du public en des termes négatifs ferait partie des non-dits et peut être révélateur de crise.

⁶⁶ GASPARD Jean-François, *op.cit.*

l'instar d'une rupture anticipée de la formation qui ne sera jamais décrite selon un motif préjudiciable pour leur public : « la personne a atteint son objectif ». Ou encore, d'une attestation de fin de formation qui, dans certaines régionales, s'avère minimaliste dans la description des compétences acquises pour ne pas stigmatiser les plus « lents » dans leur apprentissage, au regard du FOREM⁶⁷.

Pour Abraham Franssen, cette logique révoltée engage non seulement les travailleurs dans la dénonciation d'une relation régie par des critères déshumanisés, mais elle remet également en cause la notion de pouvoir détenu par les travailleurs. Dès lors, le rapport social qui s'établit entre les travailleurs et les apprenants les place dans une dynamique où l'analogie partielle des parcours permet de révéler des dispositions altruistes propres aux travailleurs et contribue à rendre moins visibles les différences de statuts entre eux⁶⁸. C'est ainsi, en se référant parfois à des expériences vécues durant leur trajectoire, nécessairement différentes de celles expérimentées par les apprenants, que les travailleurs en alpha manifestent leur empathie, pour mieux comprendre ce que les apprenants vivent : « je sais ce que c'est d'aller au CPAS et de ne pas être compris », dira Oscar, lorsqu'il évoque son parcours personnel et le pourquoi de sa vocation dans le social. Une autre ajoutera : « j'ai été moi-même bénéficiaire d'un système, je me rends compte qu'on m'a un peu laissée de côté et je ne veux pas faire vivre ça à mes apprenants. J'ai envie qu'ils soient la priorité ».

C'est dès lors, en établissant une forme d'égalité dans la relation, qu'ils prennent le contrepied d'un environnement, extérieur à la formation, marqué par les inégalités. À cet égard, plusieurs agents de guidance souligneront la nécessité de déconstruire le rôle de « chef », qui leur est souvent attribué par les apprenants eux-mêmes. Ils tenteront également de s'éloigner d'une quelconque assimilation aux services publics : « il y a des gens qui pensent que je suis la cheffe (...) Or, je ne décide de rien, je suis là, on met les choses à plat ensemble », déclarera Dominique. « Quand la personne nous est envoyée avec des objectifs induits par le FOREM, j'essaie vraiment de sortir de ça (...) Et surtout, qu'elle ne me voit pas comme quelqu'un qui va prendre la suite du FOREM et lui dire : "tu vas faire ça", (...) Ils [les apprenants] ont parfois l'impression que je suis quelqu'un qui va prendre des décisions par rapport à la suite de leur formation, aux absences parfois. Or, ce n'est pas du tout mon rôle, dira Oscar. « Créer le lien, c'est la base ! », ajoutera-t-il. Bien qu'elle prenne des formes multiples selon les personnes qui la défendent, cette visée d'égalité reste intimement liée à une loyauté dans la relation qui s'établit entre apprenants et travailleurs, telle un socle pour tout travail entamé avec ces derniers⁶⁹.

⁶⁷ Les pratiques concernant l'attestation de fin de formation sont multiples parmi les régionales.

⁶⁸ À ce titre, Bourdieu parlera d'une analogie partielle objective des travailleurs lorsqu'ils se réfèrent à leurs conditions de vie passées et d'une analogie subjective, lorsqu'elle est fondée sur une identification à la domination vécue par les personnes qu'ils suivent. En bref, pour mieux comprendre les apprenants, il semble nécessaire pour les acteurs de l'alpha de se positionner sur leurs propres expériences de vie. La comparaison sera nécessairement partielle mais permettra de faire émerger une émotion, vectrice de soutien et de compassion. GASPARD Jean-François, *op.cit*, p.173.

⁶⁹ Ajoutons également qu'en formation, les projets collectifs menés de front entre apprenants et travailleurs permettront également d'instaurer de petites unités de rapports sociaux, vus comme des bulles de résistance face à un univers empreint d'inégalités.

En ce sens, afin de ne pas reproduire ce qu'ils dénoncent, les acteurs de l'alpha n'hésitent pas à privilégier le dialogue avec leur public, sans criblage administratif, quitte à prendre le temps par la suite pour remplir les papiers dans les règles de l'art. En tournant au ridicule la situation, Lise et ses collègues nous confient : « quand les gens viennent avec des situations difficiles, on ne peut pas dire directement : "attends, on va d'abord faire sept signatures et puis je t'écoute !" ». Une autre ajoute : « parfois, tu as le choix entre voir les gens ou terminer ton rapport chez toi. Moi j'ai la fibre sociale, je termine souvent mon rapport chez moi ».

Enfin, s'ils dénoncent les exigences administratives qui balisent le parcours des apprenants, ils sont néanmoins tributaires de celles-ci pour « rester dans les clous » de leur financement, particulièrement lorsqu'ils prennent en charge des apprenants impliqués dans des suivis avec le FOREM. C'est pourquoi, afin de rester cohérents avec leurs valeurs, ils réutilisent ces documents en tant que supports mis au service de l'apprentissage de leur public et de ses enjeux plus transversaux (lire, questionner, chercher, comprendre le monde...). En ce sens, ils n'imposent pas « les normes », mais les analysent avec eux.

Ils utilisent les contrats, règlements et justificatifs quelconques comme un moyen d'acquérir certains codes relatifs à la vie en société, sans pour autant viser une mise en conformité mais plutôt, dans une attitude « tactique » qui permettra aux apprenants d'obtenir des « clés » pour servir leur parcours par la suite⁷⁰. Aucune étape ne doit être laissée au hasard : « on veut prendre le temps avec les gens et leur demander : "juges-tu utile de te réinscrire [au FOREM]?" ». Quand il y a un changement de statut, il faut qu'ils sachent dans quoi ils s'engagent », nous confiera Dominique. Elle ajoutera : « ce sont des choses qui sont aussi traitées en formation ». À ce titre, des agents de guidance nous expliquent leur rencontre avec des contrôleurs du FOREM. Rencontre qui, par la suite, servira à alimenter le contenu des cours, pour jeter un regard critique sur le quotidien des apprenants. Mais aussi, « pour contrer les sanctions éventuelles et les obligations qu'ils pourraient avoir ». Lise et ses collègues ajoutent : « ce sont des rencontres qui nous permettent de comprendre dans quel monde les gens évoluent et les risques qu'ils encourent. Ça nous permet d'adapter notre travail et d'être plus vigilants. Ça nous permet aussi d'attirer l'attention des formateurs, en disant : "attention, faites gaffe, travaillez peut-être à un moment donné sur les recommandés reçus par les apprenants parce que s'ils ne le comprennent pas, ça peut être la sanction" (...) L'idée, c'est d'attirer leur regard sur des choses qui paraissent anodines mais qui peuvent avoir des conséquences graves pour les gens »⁷¹.

La lutte solidaire, c'est donc avec eux et pour eux qu'elle est menée. Sans tomber dans une héroïsation des acteurs de l'alpha, nous pouvons néanmoins affirmer que ces derniers tentent quotidiennement d'agir et de composer, en fonction de ce qui leur semble juste. Dans une volonté de renforcer les apprenants vers la conscience de leurs droits, de leur transmettre les codes d'une société rigoureuse, où ils sont amenés à se justifier au regard d'institutions quelles qu'elles soient.

⁷⁰ Pour Jean-François Gaspard, le respect de ces normes n'est pas vu comme une fin en soi pour les travailleurs sociaux, mais comme un moyen, - parfois qualifié de stratégique-, d'obtenir ce que les usagers et/ou eux-mêmes recherchent (une prestation sociale, être entendus...). Il est dès lors vu comme un moyen de diminuer le risque de stigmatisation. GASPARD Jean-François, *op.cit.*

⁷¹ Car, l'alpha, chez Lire et Écrire, c'est aussi décortiquer la réalité des apprenants, réfléchir aux situations vécues, pour anticiper et explorer de nouvelles possibilités, des solutions pour leur donner les clés pour avancer, dans les limites du réalisable.

Engagés solidairement vis-à-vis de leur public, ils n'hésitent pas à déployer leur énergie pour essayer petitement, ou grandement parfois, de peser sur un certain nombre de choses⁷².

7. « Je ne suis pas un héros »

Enfin, avant de conclure, il nous paraissait essentiel de garder à l'esprit que les résistances et les stratégies déployées quotidiennement par les acteurs de l'alpha sont évidemment tributaires de nombreux facteurs, dont certains peuvent s'avérer bloquant pour de nouvelles initiatives.

L'aspect financier est un des points critiques souvent cité lors des entretiens, pouvant donner lieu à de nombreuses remises en question : « est-ce l'aspect financier ou est-ce l'aspect humain qui prend le dessus ? »⁷³)⁷⁴.

C'est pourquoi, il ne faut pas oublier que le pouvoir des acteurs, bien qu'il soit réel, est aussi bel et bien relatif. À cet égard, Abraham Franssen nous met également en garde : « il faut se garder de toute héroïsation qui érigerait les travailleurs sociaux, comme les usagers, en résistants ». Dans cette optique, certains auteurs préféreront ainsi parler de capital des acteurs plutôt que de pouvoir, afin de mettre en évidence un potentiel mis en balance par des contraintes économiques et législatives, ainsi que par une difficulté de mobilisation des publics⁷⁵. C'est donc bien dans ce cadre que cette étude se décline. C'est également en ce sens que nous expliquons les dires d'Edwin qui, après un élan revendicatif, nuance ses propos, en disant : « ces contraintes-là, je vais les faire sauter... Bon, on n'y arrive pas toujours mais l'état d'esprit est là ! ». Il conclura de cette façon : « il ne faut pas tomber dans le syndrome du grand sauveur. Mais, somme toute, c'est quand même un beau métier d'être utile à ses semblables ! ».

Car dans les faits, malgré cette relativité importante à souligner, les acteurs rencontrés font néanmoins bel et bien état de diverses réappropriations, pour faire valoir ce capital détenu, peu importe leur fonction. Si les pratiques de résistances et de réappropriations sont multiples, elles se

⁷² Gaspard, *op.cit.*, p. 186.

⁷³ Citation extraite de l'analyse : **La modification du travail social chez Lire et Écrire**, *op.cit.* p.7.

⁷⁴ La question des heures assimilées semble significative sur ce point. Le Centre agréé en ISP doit comptabiliser ses heures, en les justifiant via des justificatifs de présence. Néanmoins un certain nombre d'heures peuvent être considérées comme « assimilées », c'est-à-dire non suivies dans le cadre du programme, mais justifiées selon les motifs prévus dans le décret. À ce titre, un double plafond limitant ces heures entrera en vigueur en 2020. C'est ainsi que s'ils font face à trop d'absences « injustifiées », les travailleurs en alpha se retrouvent en quelque sorte en porte-à-faux face à leurs obligations, « coincés » s'ils veulent conserver leur agrément.

⁷⁵ GASPARD Jean-François, *op.cit.*, p. 188.

Toutot soulignera également que : le pouvoir des acteurs découle à la fois d'une capacité, d'une habilité et d'une position. Il procède d'un choix, d'une finalité et n'existe que dans une situation et dans un contexte donné.

situent à différents niveaux et se déclinent de diverses manières. Que ce soit par le simple fait d'omettre certains détails dans un document administratif ou par une militance forte pour la cause⁷⁶.

Dans cette lignée, c'est dans une tension quotidienne, faite de liberté et de contraintes, qu'ils essaient chaque jour de se détacher d'une rationalisation des budgets, des dépenses, des actes, pour s'enorgueillir d'une éthique professionnelle, forte de son potentiel d'action.

Ils agissent de ce fait selon les ressources et les contraintes spécifiques de leur fonction : « nous ne sommes pas des sur-femmes, dira Maïté, par contre on va essayer de chercher des solutions avec les personnes ». En ce sens, il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises stratégies développées mais bien des travailleurs qui tentent d'agir en leur âme et conscience. Agents de guidance, coordinateurs, formateurs et directeurs tentent ainsi, gouttes après gouttes, chacun à leur niveau, de composer au quotidien en fonction de ce qui leur semble juste.

Conclusion : résister pour maintenir sa liberté d'agir

Pour conclure, si la plupart ne remettent pas totalement en question le rôle qu'ils détiennent (ils conservent du sens en anticipant les tensions), les acteurs de l'alpha font bel et bien état de résistances quotidiennes, apparaissant principalement sous la forme d'une réappropriation du prescrit. Ils résistent « sous le poids de ». Le côté partisan, créatif, subjectif de leur agir semble par conséquent toujours en vigueur pour se décliner à des degrés divers dans leur « art de faire » ordinaire, mais aussi pour faire valoir une expertise acquise au fur et à mesure du temps, garante d'une méthode d'apprentissage spécifique tirée de l'éducation populaire. Ainsi, dans les espaces d'action encore non investis par la rationalité et la technicisation de leur métier, Maïté, Joseph, Dominique, Catherine, et les autres mettent en œuvre des logiques diverses, déployées telles des manières quotidiennes d'agir, pour appuyer les valeurs qu'ils défendent. À cet égard, l'ensemble de leurs actes semblent orientés vers une éthique professionnelle brandie par leurs soins pour affirmer des stratégies propres au secteur, plaçant les acteurs de l'alpha comme porteurs d'un projet démocratique de société, au sein duquel les apprenants seraient parties-prenantes.

La liberté d'agir est ici justifiée et jusqu'ici protégée par un ADN qui défend des valeurs propres à l'éducation permanente, déployées telles des boucliers, lorsque l'immiscion des pouvoirs publics dénaturerait la force de leur action de lutte contre l'analphabétisme. Ces valeurs alimentent le projet politique du Mouvement et sont considérées par les travailleurs comme une force qu'il convient de conserver et de bichonner. C'est ainsi, lorsque les tensions amènent ces derniers à agir en contradiction avec leurs idéaux, qu'ils composent, recomposent et s'approprient les injonctions pour conserver de la cohérence dans les missions qu'ils s'assignent.

C'est aussi, grâce à un champ de l'alpha composé de différentes sphères d'interaction, que les pratiques multiples peuvent se justifier. C'est donc dans une nécessaire articulation de logiques à la fois révoltées, innovantes, adaptatrices et revendicatives que les acteurs de l'alpha affirment chaque

⁷⁶ C'est donc dans un façonnage artisanal, tissé d'interactions et de négociations constantes entre apprenants et travailleurs, mais aussi entre les pouvoirs publics et la société civile, que les acteurs de l'alpha peuvent révéler « l'art de leur métier ».

jour la cohérence et l'utilité d'un métier aux facettes multiples. Pour ce faire, ils revendiquent haut et fort l'essentiel d'une action ne pouvant être réduite à une sphère unique, menacée par un univers marchand et écrasée par une rationalisation des actes. Comme le dira si bien une formatrice : « la vie ne peut pas être mise dans des boîtes ou des tiroirs ».

Cette recherche nous amène à rebondir sur de nouvelles questions : quel sera l'avenir du social pour les prochaines années ? Comment le secteur vivra-t-il les futures évolutions de société dans un monde où une transition économique, écologique et sociale est inévitablement en marche ?