



Au cœur d'un confinement, l'accompagnement social des personnes analphabètes

Rencontre avec les agents d'accueil et de guidance de Lire et Écrire Luxembourg

Début mars 2020, en raison du risque épidémique du Covid-19, la fermeture précipitée de multiples services publics, d'accompagnement et de formation a notamment eu pour conséquence l'isolement accentué de personnes dont les besoins variés n'avaient pourtant pas soudainement disparu. Les professionnels de ces secteurs ont dû faire preuve d'adaptabilité afin de maintenir le lien avec ces dernières qui, pour la plupart, se sont trouvées dans des situations de précarité et d'isolement social exacerbées¹.

Justine DUCHESNE,
Chargée d'analyses et études pour Lire et Écrire Wallonie
Et Sébastien VAN NECK,
Chargé de projets et d'analyses et études pour Lire et Écrire Wallonie

Nous sommes donc allés à la rencontre de trois agents de guidance, au sein de la régionale de Lire et Écrire au Luxembourg, afin de cerner 1) la façon dont s'est exercé l'accompagnement social et individuel des apprenants en cette période d'éloignement, 2) les adaptations dont chacun a dû faire preuve, ainsi que les changements divers qui se sont fait ressentir, notamment dans la relation qui s'est établie avec les apprenants, mais aussi, 3) les constats qui se sont posés par la suite au regard de ce vécu.

En matière d'accompagnement social, le suivi individuel n'est pas nouveau...

Commençons par le début : la routine de fonctionnement.

Pour Laurence, Sibylle et Vinciane, le suivi individuel semble tellement ancré dans les pratiques qu'elles ont du mal à en retracer les origines. En quelques phrases, elles délimitent les grandes lignes de leur fonction, tout en la replaçant dans le contexte de réflexions menées au sein de la régionale depuis quelques années.

Si l'accompagnement s'exerçait de façon plus spontanée avant de se professionnaliser au fur et à mesure du temps, elles notent par ailleurs un renforcement de l'équipe au fil des ans, ainsi qu'une

¹ Une version raccourcie de cet article sera également publiée au sein de l'Essor : **Le secteur CISP au temps du COVID-19**, in *L'Essor de l'Interfédé*, n° 94, Décembre 2020. Plus d'infos :

<https://www.interfed.be/publications/lessor/>.

refonte de l'accueil, dont les dimensions d'écoute, de confiance, de bienveillance sont mises en avant, par les apprenants eux-mêmes, comme des facteurs liés à leur engagement en formation².

En effet, afin d'éviter la confrontation directe de ces derniers à un amas de formalités administratives, l'accueil s'est petit à petit modifié pour s'orienter vers un aspect chaleureux, privilégiant l'écoute et la relation, dans le but de favoriser la mise en confiance de personnes aux allures parfois méfiantes, souvent abimées par une relégation répétée aux marges de la société.

Après l'entrée en formation, Laurence, Sibylle et Vinciane nous expliquent que le suivi individuel se réalise tout au long de celle-ci, pour venir pallier les freins multiples entravant la présence et le maintien des apprenants dans un processus formatif : « *des garderies qui poseraient problème par exemple...* ». La connaissance de la personne et le développement d'un lien de confiance, depuis son passage par les portes de Lire et Écrire permettent ainsi à l'équipe de mieux comprendre et orienter celle-ci tout au long de la formation, suscitant dès lors l'apparition d'une continuité, d'un fil conducteur individuel parallèle à la formation collective.

Dans cette optique, le rôle de l'accompagnant peut s'apparenter à une fonction d'appui et de soutien, en vue de : « de comprendre l'autre, les significations qu'il donne à sa situation, les motivations qui l'animent et les intentions qu'il vise »³. À ce titre, Boutinet notera que l'accompagnement devient, au fur et à mesure du temps, une offre permettant « d'encadrer des autonomies menacées, de les suivre, voire de les guider, dans leurs cheminements quelque peu chaotiques »⁴.

Si la fonction d'agent d'accueil, de guidance et d'orientation évolue et se conforme au rythme des mouvements de société, elle récolte en quelque sorte les pots cassés des crises économiques et sociales répétitives, ne faisant qu'accentuer les inégalités et les vulnérabilités d'individus ployant déjà sous de multiples obstacles.

La dernière en date : la crise sanitaire vécue. Celle-ci a notamment eu un impact sur les modalités de fonctionnement d'un suivi individuel et social, qui s'est avéré indispensable, afin d'atténuer un sentiment d'isolement et d'abandon éprouvé par une grande partie du public de Lire et Écrire, particulièrement pendant la période de confinement⁵.

Les formes de la relation à distance

La relation par le numérique, une médiation accélérée par la force des choses

Afin de maintenir le lien avec les apprenants pendant cette période, plusieurs outils à distance ont été utilisés par les agents d'accueil et de guidance. Formes nécessaires de voies alternatives à la médiation physique, certains ont d'ailleurs été adoptés de façon assez naturelle. C'est essentiellement le cas de

² La recherche : « Se former et se transformer en alpha... » a notamment mis en exergue la perception initiale des apprenants, lors des premiers contacts du processus d'inscription, comme un facteur favorisant leur engagement en formation : « ce sont surtout les qualités d'accueil, de bienveillance, de confiance et d'écoute qui sont mises en avant à ce sujet (...) Ces qualités perçues permettent de dépasser l'abord parfois intimidant de ces premiers acteurs de la formation [les agents de guidance] rencontrés par l'apprenant au début » .
BOURGEOIS Etienne, DENGHIEN Sabine, LEMAIRE Benoit, **Se former et se transformer en alpha, Dynamique d'engagement, effets de formation, freins et ressources**, décembre 2016, Lire et Ecrire Wallonie, p.39.

³ ROQUET Pascal, **L'émergence de l'accompagnement, une nouvelle dimension de la formation**, in *Recherche et formation*, 2009, n°62, p.21.

⁴ BOUTINET tel que cité par ROQUET Pascal.

⁵ À l'heure où nous écrivons, un deuxième confinement a d'ailleurs lieu. Les formations de Lire et Écrire sont de nouveau suspendues en présentiel. Cet article pose une série de constats qui tendent donc à se réitérer durant cette nouvelle période de suivi et d'accompagnement à distance.

WhatsApp, application que possède une grande majorité des apprenants, mais aussi les agents d'accueil qui l'ont installé sur leur téléphone professionnel. Pour celles-ci, à la différence d'une décision prise en réunion d'équipe, cette utilisation leur est venue spontanément. Le suivi des apprenants s'est ainsi effectué de manière individuelle, lui aussi de façon spontanée : « *on ne s'est jamais dit qu'on allait fonctionner en groupe* », déclarent-elles d'un même écho.

C'est alors à travers les multiples fonctionnalités que recouvre l'outil qu'a pu naître la débrouille, l'affrontement de l'imprévu lié au confinement et le développement de trucs et astuces pour s'en sortir. Ainsi, par une ergonomie facilitée en comparaison à l'adresse mail et l'envoi de SMS, l'emploi de WhatsApp présente de nombreux avantages pour des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture :

- Pour les personnes allophones, une dimension linguistique en ressort par la traduction possible des consignes de sécurité transmises par les agents d'accompagnement.
- En cas d'absence de réponse, le « check » caractéristique des messageries instantanées leur donnait également l'information sur la réception effective du message, permettant de savoir s'il était arrivé à bon port.
- Le transfert de documents ou de photos d'identité depuis les agents d'accueil envers les apprenants s'est également avéré être une ressource essentielle indispensable pour faire face à certaines démarches administratives, notamment liées aux prestations sociales.
- Enfin, détail non négligeable, l'application est « gratuite », ce qui représente un sérieux bénéfice pour des personnes se situant économiquement sur le fil.

Bien que l'on puisse relativiser l'avantage que cela représente, il n'était pas rare que WhatsApp intègre aussi une dimension familiale dans les interactions virtuelles avec les travailleuses. Les enfants des apprenants – maîtrisant apparemment l'outil en question – répondaient ainsi parfois à la place de leurs parents.

L'utilisation d'autres outils à distance a également vu le jour pendant cette période mais de façon bien moins conséquente, plus ponctuelle et plus située que WhatsApp.

Solution d'urgence quand la transmission d'informations est pressante mais également, à nouveau, d'alternative quand tous ne possèdent pas WhatsApp, *Messenger* a été mobilisé avec quelques apprenants. L'outil pouvant plus facilement s'étendre sur la sphère privée, il était d'autant plus question de le diffuser le moins possible.

De façon peut-être plus étonnante, le courrier postal a également eu sa petite part dans la distribution des outils mobilisés. La fracture numérique du 1^{er} degré – relative à la connexion internet et à l'accès aux outils informatiques⁶ – persistant encore, Laurence confie être passée par cette voie-là pour entrer en contact avec une apprenante qui n'a pas de connexion sur son téléphone.

Le rapport au temps de travail

Tel que mentionné précédemment, l'outil numérique ne connaît pas les supposées frontières entre privé et professionnel. Ce nouvel acteur produit ainsi une certaine influence en termes d'adaptations

⁶ BROT CORNE Périne, & VALENDUC Gérard, **Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet**, in *Les cahiers du numérique*, 2020, 5.

et de changements dans le rapport au travail⁷. À partir de l'outil numérique, leur rapport au temps de travail est soumis à deux nouveaux enjeux : les relations avec les partenaires et la formalité des horaires.

« *Peu importe qui va travailler avec nous, à partir du moment où on ne met pas de limites, on n'est pas crédibles* »⁸. Pour au moins une d'entre elles, la définition d'un cadre professionnel clair, limitant la familiarité avec les apprenants (qui pourrait s'amplifier par les types et fréquences de contacts), constitue un enjeu de légitimité vis-à-vis des institutions partenaires. L'orientation vers cette posture vient alors s'inscrire comme une « revendication de professionnalité »⁹ auprès d'organismes qui concourraient, a priori, à définir la légitimité externe des professionnels, ici celle des agents d'accueil.

Par ailleurs, chacune des accompagnatrices s'accorde sur le fait d'être joignable exclusivement pendant le temps de travail prescrit : « *ce sont nos horaires de travail, 9h-17h, mais au-delà... nos gsm sont fermés* ». Les cas d'urgence¹⁰ – réel trahissant le formel – font cependant exception et démontrent que, en fonction des situations, les horaires peuvent devenir malléables, s'étalant alors sur d'autres « temps de vie ». Ces urgences, bien que ponctuelles, caractérisent aussi le jeu, dans les marges, avec l'adoption d'un « rôle »¹¹ professionnel convenable à ce qui en serait attendu.

Le suivi pendant le confinement

« *D'emblée nous nous sommes dit que nous ne pouvions pas laisser les gens, quand on a vu que ça risquait de se prolonger* », témoigne Sibylle. (...) *Ça nous semblait important parce qu'on se rendait compte que les gens allaient être coupés de tout service* ».

Les nombreuses années de pratique professionnelle dans un contexte social d'accueil et d'écoute ont dès lors constitué un embranchement efficace pour se redéployer autrement durant le confinement : « *ça s'est fait presque automatiquement* », déclare Vinciane. De fait, le travail d'accompagnement dans une organisation telle que Lire et Écrire présuppose une disposition au dévouement, à l'attention pour l'autre. Et à partir du moment où cette disposition rencontre un univers social correspondant, les probabilités d'ajustement deviennent particulièrement élevées¹². Face à la situation d'urgence qu'est le confinement, cette logique a alors pu se déployer au travers même de l'outil numérique et, comme l'atteste l'« automatisme » affiché par Vinciane, la disposition à l'accompagnement aurait en effet continué à constituer « la seule chose à faire »¹³ pour les trois collègues. Laurence évoque à ce sujet ses échanges avec des apprenants la remerciant amplement pour ses démarches à distance alors qu'elle les vit comme naturelles : « *ils ont tendance à dire : "Ah merci, merci !", et alors leur rappeler : "Mais oui mais je fais mon job ! Tu m'appelles, je suis dans le cadre de mon travail, ça fait partie de mon travail... de t'accompagner et de faire en sorte que tu puisses avancer dans ton projet,*

⁷ Par ailleurs, le téléphone professionnel dont nos trois interviewées disposent ne représente qu'une solution partielle sur cette question de frontières car les systèmes de messagerie, pour la plupart, ne demandent qu'une inscription pour ensuite être utilisables partout.

⁸ Exprimé en se référant aux CPAS et au Forem, par exemple.

⁹ VEZINAT Nadège, **Sociologie des groupes professionnels**, 2016, p.57.

¹⁰ Qu'ils soient administratifs, familiaux ou encore socioéconomiques.

¹¹ GOFFMAN Erving, **La mise en scène de la vie quotidienne – 1. La présentation de soi**, 1973.

Selon la perspective de Goffman, les interactions sociales sont comparables à une scène de théâtre. Les acteurs sociaux en viennent alors à endosser le « rôle » le plus à propos en fonction de la scène, du contexte en question.

¹² Il est toutefois fondamental de préciser que cette disposition présente des différences de degrés selon les travailleuses et leur expérience sociale.

¹³ BOURDIEU Pierre, **Médiations pascaliennes**, 2003 [1997], p.280

dans ta formation et donc c'est lever des freins et c'est t'aider dans tes démarches pour lever les freins". »

L'exigence des démarches fonctionnelles

Coupées de tout contact physique avec les services essentiels durant le confinement, les personnes analphabètes ont trouvé au sein des agents d'accueil une des dernières ressources sur lesquelles s'appuyer pour faire face aux nécessités administratives suscitées par les institutions publiques ou privées. Le confinement ayant octroyé une place pivot aux trois travailleuses, elles en sont venues à fréquemment endosser un rôle de relais indispensable dans les démarches des apprenants. Par nécessité, elles sont donc devenues l'intermédiaire entre les apprenants et les agents des diverses institutions, que ce soit pour faciliter les déclarations d'impôts, pour les communications avec le CPAS, le contact avec des fonctionnaires communaux, les inscriptions auprès du Forem...

Cette prise de contact « fonctionnelle » entre les apprenants et Lire et Écrire dévoilait par la même occasion le réconfort émanant des trois travailleuses. *« Ils étaient très contents qu'on prenne de leurs nouvelles, aussi. Simplement qu'on s'intéresse à eux, qu'on s'inquiète d'eux, qu'on les aide dans certaines démarches à certains moments parce qu'ils n'arrivaient pas à le faire parce que c'était (...) à réaliser en ligne. Je pense que c'était rassurant pour eux de savoir qu'on était toujours là »,* nous explique Sibylle.

Le renforcement de la reconnaissance réciproque

Une dimension importante ressortie pendant ces temps reclus a été de maintenir, via les divers outils numériques, le lien pas que « fonctionnel » mais bien social et symbolique par toute la signification que représente le fait de garder le contact, de démontrer de l'attention pour ces personnes mises au ban de la société. Garder ce lien s'est alors également traduit par une forme de reconnaissance de l'intérêt qui leur était porté. *« Je pense qu'ils ont vraiment apprécié le fait qu'on les appelle régulièrement, en tout cas, et c'est vrai que c'est devenu une habitude. Et après, on avait des messages par sms quand ça durait trop longtemps, un petit "Ça va ?" »,* témoigne Sibylle. De ce fait, de la même manière que certains bénéficient du temps d'accueil et de permanence pour entretenir la socialisation et profiter de l'attention, de l'intérêt porté sur soi, le contact via le gsm et les applications ont permis pour plusieurs apprenants de réenclencher, par une autre voie, cette habitude prise en temps normal.

Laurence évoque par ailleurs que *« ce n'est pas toujours un message parce qu'ils ont une question, c'est parfois un petit message pour prendre des nouvelles, garder le contact »,* il en est de même pour Sibylle : *« c'est dans les deux sens (...) Et je me suis dit que c'était bien parce que ce n'était pas avec un objectif de demande précise. C'est plutôt "tu l'as fait, alors je te rends la pareille et je te demande aussi" ».* Nous pouvons alors supposer que, face à la fermeture des autres services et à l'amenuisement considérable des contacts sociaux de toutes sortes, c'est par un effet de vases communicants que la logique de réciprocité s'est accentuée avec les agents de guidance, alimentant davantage encore la relation avec elles.

Un public isolé, des professionnels séparés

Si les trois accompagnatrices s'attendaient à une situation plus « dramatique », elles notent néanmoins un isolement réel des apprenants en cette période : *« il y a quand même beaucoup de notre public qui est isolé. Pour eux, ça a été une coupure totale avec le monde extérieur ».*

De nature à mettre en évidence un enfermement social et relationnel, vécu de façons diverses selon les situations familiales et personnelles de chaque apprenant, cette période fut marquée par une

interruption nette de services, suivis, et ressources élémentaires à la vie quotidienne, qui impacta fortement le public de Lire et Écrire : « *faire les courses pour certains qui avaient peur, c'était limite (...) Dans des petits logements avec beaucoup d'enfants, ce n'était pas simple (...) ceux qui avaient un suivi psychologique ou psychiatrique, où tout s'est arrêté. Hop tu te retrouves isolé, confiné, avec une peur (...) ceux qui étaient en Centre¹⁴, ils n'avaient pas leur abonnement de bus, on leur avait supprimé (...)* ». Le tout, dans un contexte anxiogène aux limites temporelles incertaines. Les situations en collectivité, dans les centres d'accueil ou encore en Maison d'accueil pour femmes, se sont avérées particulièrement problématiques, marquant une exacerbation des mesures sanitaires dans des espaces où une multitude de personnes, de profils et d'expériences de vie devaient se côtoyer.

Heurtés émotionnellement, de nombreux apprenants ont ainsi montré le besoin de décharger un « trop-plein à gérer », ne sachant plus trop vers qui se tourner : « *ils nous ont vues comme celles qui étaient encore disponibles, celles qui s'inquiétaient de leur sort, quand les CPAS étaient portes closes, quand il fallait fixer des rendez-vous tant bien que mal, et encore...* ».

Au-delà d'un rôle de relai, les agents de guidance se sont dès lors retrouvés à constituer un support « affectif », particulièrement marqué par un sentiment de désarroi et d'abandon d'un public confronté à des urgences à résoudre, sans soutien, ni accompagnement des organismes adéquats : « (...) *il y a plein de situations qui ont été compliquées et sur lesquelles on met le doigt maintenant* ». Le soutien à distance s'est alors marqué d'une charge émotionnelle, qui par effet rebond, touchait également les agents de guidance, dont le soutien entre pairs fut indispensable pour se délester de sentiments trop vifs à la suite de certaines confidences personnelles. « *À distance, c'est compliqué* » nous dit Laurence, expliquant la situation d'une apprenante qui « a reçu les papiers du divorce » pendant le confinement : « *tu reçois ça et quand tu les suis à distance, tu as quand même besoin d'en parler (...) habituellement on en parle ici [au bureau]. On échange entre nous sur les situations qu'on suit (...) humainement, c'est dur, parce qu'on ne voit pas la personne mais on entend quand même tout ce qui ne va pas* ».

Les constats en matière d'accompagnement social et individuel

Le vécu de cette expérience inédite n'est dès lors pas resté sans impact sur la fonction d'agents de guidance et sur l'accompagnement qui en découle. Au travers des divers éléments soulignés au sein de cette analyse, se dégage un certain paradoxe lié à la situation vécue.

En effet, si la communication à distance a pour effet de pointer et de souligner à gros traits les « manquements affectifs » d'une communication établie au travers de l'outil numérique, le retour en formation marque la nécessité de rééquilibrer le rapport entretenu avec les apprenants – oscillant sans cesse entre exigences administratives et dimension affective – afin de maintenir une sorte de stabilité entre les différentes facettes¹⁵ d'un rôle en constante adaptation : « *à partir du moment où on passe la frontière, comment peut-on revenir en arrière en disant : "oh je ne suis pas ta pote, j'ai quand même des exigences ici" »¹⁶.*

Il en va de même pour la dimension de « relai », fortement amplifiée par la coupure de services de toutes sortes. La fin du confinement a ainsi révélé un glissement de certaines demandes auparavant

¹⁴ Centre d'accueil pour demandeurs d'asile.

¹⁵ Magali Joseph met d'ailleurs en évidence cette ambivalence dans la fonction d'agent de guidance. Elle décrit ce balancier amenant les professionnels à « jouer sur deux tableaux : "le repli sur une norme administrative ou l'engagement personnel dans une relation individuelle" ». Les agents d'accueil (ou de guidance) se retrouvent donc à jongler sans cesse entre « formalisme bureaucratique et conversation amicale ». JOSEPH Magali, « **Le métier d'agent d'accueil** » à Lire et Écrire Bruxelles, décembre 2016, Lire et Écrire Bruxelles.

¹⁶ Ce qui fait d'ailleurs écho avec la question de la légitimité professionnelle soulevée précédemment.

réservées à d'autres partenaires (ou collègues) vers les agents de guidance, pour se maintenir jusqu'à aujourd'hui. Si certains apprenants ont désormais pris l'habitude de se référer à Laurence, Sibylle et à Vinciane plutôt qu'à d'autres, l'accélération vers un univers où toutes démarches se réalisent dorénavant en ligne ne joue pas en la faveur d'un public en difficulté avec la lecture et l'écriture : « *les personnes ont gardé l'habitude (...) elles ont gardé ce réflexe : "je suis tout seul, je ne sais pas lire l'info, je n'ai pas accès au service, tiens je vais envoyer la photo [du document] à l'agent de guidance et je vais l'appeler pour qu'elle me le lise" (...) beaucoup de services sont encore sur RDV* ».

La dynamique d'après confinement semble, quant à elle, par conséquent marquée par deux grandes tendances.

D'un côté, l'aspect relationnel et l'atmosphère « bon enfant » qui régnait auparavant dans les locaux est touchée. Les mesures sanitaires et de sécurité s'interfèrent dans les rapports entre/et avec les apprenants, marquant une ambiance peu conviviale, au caractère réglementaire et strict, ne correspondant que peu aux valeurs promues pour un accueil attentif chez Lire et Écrire : « *c'est un peu contraire à notre philosophie de travailler comme ça (...) respecter les distances, le masque, plus de café, on reste dans des conditions qui ne sont pas conviviales (...)* ».

La disposition à l'empathie, l'écoute, la nécessité de prendre du temps avec l'apprenant pour établir une relation de confiance progressive... Tous ces constituants d'une prise en charge humaine et orientée vers la personne, loin de disparaître, se sont néanmoins étiolés pour se fondre au rythme des mesures imposées¹⁷. L'urgence semble avoir pris le dessus sur le travail de fond pour ne plus révéler qu'une dimension techniciste et organisationnelle de la prise en charge des publics : « *te dire si les projets ont changé ou évolué, franchement, j'en suis incapable. Pour l'instant, nous nous sommes juste préoccupées de qui vient et de qui ne vient pas, de rappeler les consignes, les horaires... c'était le casse-tête !* », nous explique Sibylle. Comme figées dans le temps, les perspectives des apprenants (notamment au travers des projets envisagés au cours de leur formation) se trouvent ainsi reléguées au second plan. Il en va de même pour une série de nouveaux candidats à la formation, placés sur liste d'attente, pour qui le sursis s'avère long et incertain.

D'un autre côté, la tendance vers une digitalisation des services dits « essentiels » à la population ne fait qu'accentuer le caractère imperméable, insensible et rigide, d'une ère du « tout numérique » risquant de laisser une partie de la population sur les quais du train du progrès : « *pour les services qui étaient déjà en train de passer au numérique, ils vont y rester maintenant (...) déjà avant le confinement, au niveau du Forem, on recevait des mails nous disant qu'il fallait faire les inscriptions en ligne, mettre son CV en ligne, créer son profil...* ». C'est ainsi que les demandes fusent et qu'un suivi « plus rapproché » paraît nécessaire, afin de combler les difficultés rencontrées par un public risquant de passer outre certains avantages, mais également de se voir privé d'une série de droits au quotidien : « *(...) par exemple, il y a "Hello Belgium" pour l'instant. Eh bien ça, c'est le genre de truc, ils passent à côté. Or, c'est quand même pas mal d'argent de gagné !* ».

Quelques points d'attention face à ces différents constats

Face à ce tourbillon numérique qui s'accélère au quotidien, Laurence, Sibylle et Vinciane soulignent la nécessité de travailler sur deux plans. D'une part, soutenir les apprenants dans les démarches à

¹⁷ Cet aspect est important à soulever car il semble toucher directement ce que les agents d'accueil (ou de guidance) décrivent comme le cœur de leur métier : « le social et l'humain avant tout, bien avant le côté technique ou administratif du travail ». JOSEPH Magali, *op. cit.* p.14.

effectuer, les épauler, tout en leur donnant les clés pour ouvrir les portes d'un monde où les transactions « matérielles, physiques » risquent de s'estomper petit à petit.

D'autre part, il semble nécessaire de dénoncer, d'interpeller et de porter la voix de personnes pour qui le risque de se voir totalement recluses des nouvelles technologies de l'information et de la communication devient de plus en plus marquant.

Car, si le confinement a mis en lumière une série d'inégalités sociales préexistantes¹⁸, les inégalités d'accès à l'information et d'accès au numérique se sont bel et bien confirmées, pour s'enraciner au plus profond d'une exclusion déjà vécue par bon nombre d'apprenants à ce jour. La relégation d'une partie de la population dans les méandres du « tout numérique » attire d'ailleurs l'attention de nombreuses associations, dont Lire et Écrire.

Ainsi, si l'accompagnement social ne sort pas indemne de cette période de confinement et gardera sûrement quelques nouveaux outils pratiques dans leur utilisation fréquente, tel que WhatsApp, le discours des agents de guidance laisse néanmoins transparaître l'importance de la qualité de la présence et de la dimension humaine, sensitive et délicate qui ne peut que difficilement se ressentir au travers des écrans.

Cette crise nous alerte dès lors sur l'importance de réinvestir la relation « malgré, avec et en s'appuyant sur la technologie », sans pour autant laisser de côté les dimensions d'entraide, de fraternité et de réseau permettant d'avancer même lorsque les circonstances ne sont pas favorables¹⁹.

¹⁸ Lire et Écrire Bruxelles, **Vers une meilleure prise en compte de la situation des personnes en difficulté avec l'écrit**, 2020. En ligne sur : https://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/200616_covid_19-1.pdf.

¹⁹ MALZAC Perrine, MATHIEU Marion, EINAUDI Marie-Ange, **Quel accompagnement pour les personnes vulnérables en contexte de confinement ?**, in *Ethique et santé*, 2020. En ligne sur : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1765462920300842>.