

Journée d'échanges et de réflexions : « Comment le numérique questionne nos pratiques »

14 février 2023

Sébastien Van Neck

Cadrons un peu « le numérique »

Pour introduire le propos et cadrer un peu mon intervention, il m'a semblé important de revenir en quelques mots sur la notion de « numérique » présente dans le titre de l'évènement. Au vu du programme de la journée et des différentes interventions, on va plutôt partir ici sur l'idée du mécanisme de dématérialisation.

Cette dynamique se définit comme « la mise en place de procédures en ligne ou de plateformes numériques qui permettent [ou non] de recouvrir ou d'activer les droits et services auxquels les citoyens peuvent prétendre ou auxquels ils sont éligibles »¹. Il est donc question, dans notre cas, de la disparition de l'accès physique à un ensemble de services ayant une mission d'intérêt général. Cette dynamique de dématérialisation, on le voit, ne permet alors pas à un ensemble de citoyens de recourir à leurs droits sociaux.

Les impacts dont je vais parler concernent donc à la fois la numérisation de l'espace consacré des travailleurs administratifs – ou socio-administratifs – et les conséquences professionnelles de « la mise en incapacité »² des usagers à recourir à leurs droits. Dans les deux cas – services administratifs se dématérialisant et services sociaux de proximité comme les associations, par exemple – et pour plus de précision analytique, la place prépondérante accordée au numérique, au « tout numérique », peut être analysée à travers le concept d'« épreuve de professionnalité » développé par Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet³. Il renvoie à ce titre aux sentiments de remise en question et d'incertitude que les professionnels peuvent traverser. Par le terme d'« épreuve », il est question de « déterminer si le travailleur parvient à se définir comme “un bon professionnel” face à un travail marqué par le doute »⁴. Je n'en parlerai pas ici mais avec ce terme, il est aussi question de mettre en lumière la façon de rebondir face à la difficulté, au bouleversement.

Quelques impacts de la dématérialisation sur les professionnels du social

Dans un premier temps, attardons-nous un peu du côté du travail des agents de services administratifs se dématérialisant. Je vais évoquer 4-5 dimensions qui peuvent être reliées, d'une manière ou d'une autre, à un bouleversement de professionnalité.

On peut voir, par exemple, que le numérique peut aller jusqu'à ôter « l'efficacité identitaire »⁵ des relations administratives. Cette efficacité, elle prend sa pleine consistance grâce à la dynamique de

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

² Mazet, P. (2019). *Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation*, in Sorin, F., *op. cit.*, p.52-53.

³ Voir par exemple : Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. Introduction au dossier « Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité ». *Sociologies*. En ligne sur <https://journals.openedition.org/sociologies/5363>.

⁴ Duchesne, J., & Van Neck, S. (2021). *Sortir du cadre, rentrer dans l'écran ? Pratiques numériques et recherche de justice professionnelle en alphabétisation populaire*, p.6. Lire et Écrire Wallonie. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Sortir-du-cadre-rentre-dans-l-ecran>.

⁵ Révil, H., & Warin, P. (2019). Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. *Vie sociale*, 28, p.127.

« va-et-vient interprétatif »⁶ propre aux interactions sociales, sous forme d'échanges directs, qui permettent de clarifier l'interprétation des attentes mais aussi des normes sociales propres à chaque interlocuteur : l'utilisateur et l'agent. Dans cette interprétation des attentes, on peut aussi relever qu'un « examen approfondi des demandes »⁷ par l'agent constitue un enjeu de réussite essentiel dans la relation et la production de confiance avec les usagers.

Ensuite, de manière pas si paradoxale que ça, la disparition des guichets et la numérisation des procédures peuvent aussi entraver la marge de flexibilité des travailleurs. C'est-à-dire que « la rigidité des interfaces numériques peut ne plus leur permettre d'intervenir de manière personnalisée sur les situations individuelles et complexes rencontrées parce que les logiciels informatiques peuvent leur refuser une intervention sur un dossier et ce pour des raisons qu'ils ne comprennent pas toujours »⁸. Donc, en plus d'une entrave à la flexibilité des travailleurs, c'est le bon déroulement de leur travail qui s'en retrouve altéré. Cette altération de « l'efficacité identitaire » du travail par la technique, on peut d'ailleurs la mettre en perspective avec ce que Pierre Bourdieu évoquait dans son article « Une mission impossible » paru dans *La Misère du Monde* : « Paradoxalement, la rigidité des institutions bureaucratiques est telle qu'elles ne peuvent fonctionner, tant bien que mal, que grâce à l'initiative, à l'inventivité voire au charisme des fonctionnaires les moins emprisonnés dans leur fonction »⁹.

Cet aspect du travail empêché par l'informatique nous amène à présent à questionner également la mesure dans laquelle le service ou le département informatique/IT de certaines organisations ne tendrait pas à s'autonomiser des autres espaces d'activité et à gagner en importance et en domination sur le travail de ces autres services et départements. C'est-à-dire, dans quelle mesure il ne produirait pas une imposition de ses propres règles et manières de faire et de percevoir les choses.

Enfin, et ça me permettra de faire la transition avec l'autre ensemble de professionnels, ces reconfigurations dues au numérique impactent probablement – bien qu'à des degrés divers – les relations partenariales et de confiance avec les différents opérateurs de proximité à l'instar des ASBL, par exemple.

Dans un deuxième temps, regardons maintenant, aussi à titre non-exhaustif, ce qui peut arriver comme impacts sur les travailleurs sociaux de proximité. Ces impacts découlent en grande partie de la réorganisation numérique de services administratifs qui engendre une logique de délégation de travail envers les professionnels de proximité.

Cela veut dire, tout d'abord, que ces derniers ont soudainement vu se multiplier les « demandes d'aide numérique »¹⁰ pour effectuer des démarches administratives en ligne par et pour les usagers, que ce soit pour joindre son syndicat, sa mutuelle, diverses administrations, percevoir ses allocations de chômage, joindre des services communaux, se connecter sur son profil citoyen, sur MyMinfin.be, se connecter et utiliser ItsMe, effectuer un virement... Ces demandes sont loin de ne pas constituer une surcharge de travail mais exposent également les travailleurs à une charge psychosociale, à du stress, à des confrontations éthiques et déontologiques mais aussi, rappelons-le, à l'exercice de tâches non prévues dans leur objet social.

La priorité accordée au numérique par la dématérialisation au détriment des réalités sociales amène d'ailleurs à des mobilisations pour interpeller sur la mise à l'épreuve de leur travail, c'est-à-dire,

⁶ Ibid.

⁷ Ibid., p.128-129.

⁸ Sorin, F., *op. cit.*, p.3.

⁹ Bourdieu, P. (2015 [1993]). Une mission impossible, in Pierre Bourdieu (dir.) *La misère du monde* (p.355). Paris : Le Seuil.

¹⁰ Mazet, P., & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal*, 128. En ligne sur <https://journals.openedition.org/terminal/6607>.

justement, sur « les tensions éthiques et déontologiques »¹¹ qui prennent en tenaille les travailleurs de proximité entre, d'une part, la confrontation aux demandes d'aide de leur public et, d'autre part, la responsabilité des services concernés au regard de la population, et peut-être d'autant plus lorsque ceux-ci ont des missions de service public.

Cette dématérialisation, elle fonctionne également au rythme d'une rengaine selon laquelle tout citoyen serait « mobile et connecté »¹². Cet angle mort produit au minimum deux autres conséquences importantes à l'égard des travailleurs.

- 1) La première est qu'en raison du non-recours aux droits effectif chez beaucoup de personnes, la dématérialisation enjoint aussi les travailleurs de proximité à devoir accorder une place de plus en plus importante dans leur temps de travail à la prévention sur les risques de rupture des droits sociaux que leurs usagers encourent s'ils n'entreprennent pas un ensemble de démarches. Donc, par ce type de surcharge de tâches, il est également soumis aux travailleurs de se professionnaliser sur des missions qui ne les concernaient pas auparavant.
- 2) Deuxièmement, l'acquisition de savoirs et compétences numériques ne va pas systématiquement de soi pour des professionnels, même s'ils sont intéressés. Donc cette dévolution de tâches enjoint aussi à devoir disposer de compétences professionnelles adaptées à un accompagnement numérique avec leur public. Il est dans ce cas question d'acquérir un capital numérique dont on peut soi-même être peu détenteur en tant que professionnel. Notons à ce titre, la relative notion d'autonomie numérique, par exemple, est loin de ne concerner que les publics de l'action sociale.

Conclusion

J'ai ici divisé en deux groupes un ensemble de professionnels, les agents administratifs et les travailleurs sociaux de proximité, mais bien plus qu'une opposition intrinsèque entre professionnels – et comme on peut d'ailleurs le voir avec la composition des participants à cette journée-ci –, le mouvement de dématérialisation renvoie dos à dos des travailleurs qui œuvrent pourtant tous à l'intérêt général. Cela nous amène à formuler deux derniers points de conclusion. Le premier consiste à se demander dans quelles mesures la dématérialisation impactent l'engagement et « les raisons d'être »¹³ des travailleurs sociaux, ce qui comprend aussi les travailleurs socio-administratifs. Étant donné qu'il y a un chamboulement de leur professionnalité, beaucoup expriment ainsi que le cœur du métier, la relation humaine, est mise à mal. Le deuxième s'adresse aux acteurs à l'initiative des processus de dématérialisation et donc de la perte de la relation physique, et prend pour principe de souligner qu'il ne faut pas oublier que les travailleurs sociaux constituent tous, par leur présence, des « supports sociaux »¹⁴ pour les usagers afin de leur permettre d'avoir une plus grande maîtrise sur leur avenir.

¹¹ Mazet, P. (2019), *Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique*, in Sorin, F., *op. cit.*, p.43.

¹² Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205(1), p.18. En ligne sur <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1-page-14.htm>.

¹³ Gaspar, J-F. (2012). *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. Paris : La découverte.

¹⁴ Castel, R., & Haroche, C. (2001). *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*. Paris : Fayard.