



Atelier 2

Transformation des métiers sociaux

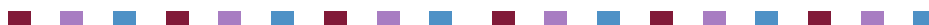
Intervenants



Justine Duchesne est chargée d'analyses et études en Éducation permanente au sein de Lire et Écrire en Wallonie. Auteure d'analyses et d'études, elle cosignenotamment l'étude « Sortir du cadre, rentrer dans l'écran » qui s'interroge sur les pratiques professionnelles des travailleur.euse.s de l'alpha en temps de pandémie et les bousclements provoqués par l'arrivée des nouvelles technologies.



François Sorin est formateur et chargé de recherche à Askoria, doctorant au CREAD. Le sujet de sa thèse met en avant « Les pratiques et les usages des technologies numériques par les professionnels du champ du travail social : normes, processus et enjeux. » Sous la direction de Pascal Plantard. Il est également chercheur associé au projet LabAccès « Accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative », développé au sein du laboratoire Breton d'innovation publique (Ti Lab).



Un premier élément à garder en tête nous est amené par Serge Proulx : le numérique n'est pas la cause des changements sociaux. Ce sont les intentions et les actions politiques et professionnelles qui se saisissent des instruments technologiques dans le cadre de leur propre projet. Le numérique n'est donc que l'outil de ces intentions et actions politiques et, par conséquent, crée des effets, au-delà du simple fait de simplifier nos vies.

Exemple : si une Administration souhaite diminuer ses coûts, le numérique est un moyen d'y parvenir en réduisant voire supprimant le nombre de personnes en face à face avec les publics. Ce n'est pas en soi le numérique qui éloigne les professionnels des publics, mais la décision politique de son utilisation.

Deux niveaux de problématisation

On peut distinguer au moins deux niveaux de problématisation distincts dans le cadre de la question du numérique et du travail social :



- **la manière dont les technologies sont convoquées dans les environnements de travail** pour cadrer, outiller, équiper le travail des professionnel-le-s du social. On peut distinguer deux approches : le matériel (ordinateurs, smartphones) d'une part, et les logiciels (ou progiciels), d'autre part. Bien que ces technologies soutiennent les pratiques (recherche de l'information, faire de la veille professionnelle...), leur introduction n'a pas été sans poser de grandes questions aux travailleur-euse-s sociaux-les ;
- **la reconfiguration des enjeux socio-éducatifs du travail social dans une société en transition numérique.** Cette reconfiguration vient interroger les travailleur-euse-s sociaux-les, non pas seulement sur leur manière de faire le travail, mais également sur leur raison d'agir en direction des publics. On retrouve parmi ces enjeux la question de l'accès aux droits, de la parentalité numérique (la manière dont les parents régulent et accompagnent les usages numériques de leurs enfants), des libertés publiques, de la protection des données personnelles, etc.

La dématérialisation de l'accès aux droits

La dématérialisation, soit le passage au numérique pour administrer les droits et la réduction voire la suppression des autres canaux de communication, a accompagné et est accompagnée (en tout cas en France) d'un vrai changement de logique des Administrations. On voit apparaître de plus en plus une dématérialisation de la relation administrative. C'est-à-dire que les organismes qui délivrent et administrent les droits sociaux (droit au chômage, droit aux allocations familiales...) ont recours de plus en plus, et parfois exclusivement, à des plateformes numériques pour donner des informations sur les droits, pour rentrer en contact avec l'Administration ou encore pour activer ou renouveler un droit.

Les Administrations sont donc passées d'une logique de proximité avec leur public (être physiquement proches des personnes) à une logique d'accessibilité (être accessibles à tout moment).

Face à cette dématérialisation de l'accès aux droits, plusieurs considérations sont à prendre en compte :

- Ce qui se dématérialise n'est pas simplement l'activation des droits (le moment où on clique sur le bouton), c'est plus largement la relation aux Administrations en elle-même. En effet, que ce soit la prise d'informations, la prise de contact ou encore les échanges qui aboutissent à l'activation du droit, toutes ces étapes sont médiées par des dispositifs numériques.
- On n'est pas tous égaux face aux exigences administratives. En effet, certaines catégories de la population sont plus souvent exposées que d'autres aux exigences numériques. La plupart des personnes qui sont à l'emploi auront assez peu de démarches administratives à effectuer durant l'année. Leur rapport à l'Administration sera dès lors assez ponctuel et reposera sur des moments précis (ex : les impôts, une demande de carte grise pour la voiture, etc.). A contrario, les personnes qui dépendent des aides sociales pour leurs revenus ou qui sont au chômage et qui doivent faire état régulièrement de leur recherche active d'emploi vont être confrontées de manière très régulière à des démarches administratives à exécuter en ligne.

- Les personnes éloignées du numérique vont être mises en difficulté pour accéder à leurs droits sociaux. On peut également considérer qu'elles sont mises dans des situations d'obligation numérique, d'exigence numérique qui les mettent en incapacité d'activer leurs droits. De ce fait, elles sont aussi très exposées à du non-recours aux droits. Insistons sur la notion de « mis en incapacité » : la société considère facilement que le problème se situe chez ces personnes, dans le sens où elles sont incapables d'activer leurs droits. Mais il s'agit plutôt donc dans ce cas d'une mise en incapacité. Ce qui est grave pour des services d'intérêts généraux qui passent alors clairement à côté de leur mission première.

- Cette dématérialisation des relations avec l'Administration a amené les personnes éloignées du numérique à compenser l'absence de proximité. Elles ont été chercher de l'aide là où elles pouvaient en trouver : auprès des bénévoles dans les médiathèques, les secrétaires de Mairies, les travailleur·euse·s sociaux·les, etc.

Les épreuves de professionnalité sous l'angle des demandes d'aide administrative

Suite à une étude réalisée par François Sorin et Pierre Mazet¹, il est apparu que les demandes d'aide administrative qui parviennent aux professionnel·le·s du travail social les mettent dans des situations de grandes incertitudes, de troubles et constituent des épreuves de professionnalité.

Ces troubles se déploient à deux niveaux :

1^{er} trouble : les missions, les mandats et les périmètres d'actions des travailleur·euse·s sociaux·ux·les

Les questions que se posent d'abord les travailleur·euse·s sont : « Est-ce à moi d'agir sur ce type de demandes ? N'est-on pas en train d'assister à une forme de délégation masquée, implicite de l'accompagnement administratif qui était jusqu'alors un travail assuré par des agent·e·s qualifié·e·s au sein de chaque Administration ? ».

En réalité, il s'agit souvent d'un non-choix de la part des travailleur·euse·s sociaux·ux·les qui sont tenu·e·s par leur relation d'aide, leur rôle de professionnel·le·s de l'accès aux droits. Une demande d'aide administrative contient une demande liée au numérique, certes, mais se rapporte d'abord à la situation sociale des personnes. Face à cela, le/la professionnel·le ne peut pas dire : « Non, ce n'est pas mon boulot, je ne vous aiderai pas » car cela a un coût relationnel fort qui n'est pas facile à payer en présence de la personne.

On voit alors se dessiner des situations où des professionnel·le·s, qui sont dans une relation d'aide, s'engagent dans l'aide administrative de manière contrainte par des usager·ère·s qui sont eux/elles-mêmes forcé·e·s par la dématérialisation. En plus de cela, ces demandes sont, en général, très techniques : l'activation du droit au chômage ou du droit à la retraite, par exemple, sont des démarches compliquées. On voit alors les professionnel·le·s du social s'aventurer sur ces démarches sans être sûrs d'eux/elles, avec un mandat qui est flou par rapport à ce qu'ils/elles peuvent faire ou ne pas faire.

2^{ème} trouble : la mise en place très concrète de cet accompagnement e-administratif

D'autres questions se posent aux travailleur·euse·s : « Est-ce que mon bureau est adapté ? Est-ce que j'ai le droit de prêter mon ordinateur à quelqu'un ? Est-ce une bonne idée de lui créer une adresse e-mail ? Puis-je garder la liste des mots de passe ? ».

De même, on peut imaginer que l'aidant·e va se voir identifié·e comme étant une ressource pour les personnes et que cette ressource pourra être réactivée. À partir de là, d'autres questions se posent : qu'est-ce que je peux ou ne peux pas faire ? Jusqu'à quand aide-t-on ? Jusqu'où va cette aide ?

Malheureusement, ces questions n'ont pas vraiment de réponses, car les questions numériques sont souvent réduites à des questions d'ordre technique par les pouvoirs décideurs. Ce qui les amène à

¹Mazet, Sorin, Terminal n°128, 2020.

renvoyer les demandes des professionnel-le-s du social en leur disant que le numérique « ce n'est pas eux ». En attendant, l'accès aux droits fait partie de leurs missions. On voit donc les professionnel-le-s tiraillé-e-s face à des situations qui sont caractérisées par l'indétermination des missions et le fait que ces questions d'accompagnement numérique échappent aux sphères délibératives et de réflexivités professionnelles habituelles (analyse des pratiques, supervision, etc.).

L'introduction des expériences personnelles dans la sphère professionnelle

La question de l'e-administration amène également des questions sensibles d'un point de vue de l'évolution des professionnalités. C'est-à-dire que les travailleur-euse-s socia-ux-les sont amené-e-s à investir les situations d'aide avec leurs propres expériences personnelles. Certain-e-s étant plutôt familier-ère-s avec l'informatique et/ou l'Administration, plutôt appétent-e-s à l'idée d'évoluer en autodidactes (« Je ne sais pas très bien comment faire, mais on va chercher ensemble. »). D'autres, a contrario, le sont beaucoup moins. On a alors des travailleur-euse-s socia-ux-les qui sont finalement dans une position assez similaire par rapport aux publics qui leur demandent de l'aide.

Cela pose donc aussi des questions de professionnalité. L'aide ou l'accompagnement aux démarches administratives, c'est aussi se mettre en situation d'expliquer comment cela fonctionne et d'accompagner les personnes dans l'acquisition d'un certain nombre de compétences de ce type qui ne sont pas toujours acquises par le/la professionnel-le lui/elle-même.

Le cas concret des agent-e-s de guidance et d'accompagnement de Lire et Écrire

Le cas des agent-e-s de guidance et d'accompagnement est particulièrement éclairant par rapport à tout ce qui vient d'être énoncé, tant cette fonction a été impactée par l'introduction du numérique dans son univers de travail.

Une relation de confiance altérée qui amène une perte de sens

Si le pan administratif est effectivement présent, pour la plupart de ces agent-e-s, ce qui compte et ce qu'ils/elles placent au centre de leur travail, c'est la relation humaine et sociale. Il s'agit d'un accompagnement social et individuel qui se doit de créer progressivement un lien de confiance avec l'apprenant-e suivi-e. En effet, le lien qui se constitue, au fur et à mesure des rencontres, est tenu d'amoindrir la distance pour laisser la parole éclore.

L'ordinateur introduit de la froideur, amène un filtre qui chamboule la communication et prive le/la professionnel-le de la possibilité de sentir les choses, d'évaluer tant l'état des apprenant-e-s que l'état des avancées dans les apprentissages.

La relation de confiance est moins évidente et la présence de la machine amplifie le côté administratif, technique, qui est souvent pointé comme le pan mal aimé de la profession. C'est là-dessus que A. Dujarier (sociologue) met en garde en disant que : « Privé de cette capacité d'empathie, de cette compétence à être sensible aux choses, aux gens, et à soi-même, le professionnel aura une perte de sens ».

Le/La travailleur-euse social-e comme « médiateur-trice numérique » improvisé-e

La disparition des guichets physiques au profit de l'e-administration telle que déjà explicité plus haut a impacté le travail, tant sur la charge (augmentation des demandes d'aides), que la forme et le fond du travail effectué.



En effet, les apprenant·e·s, public en difficulté avec la lecture, l'écriture et le calcul, se trouvent en perte de repères face à un quotidien qui se dématérialise de plus en plus. Ce qui entraîne de facto une dépendance vis-à-vis des proches, des enfants, et des travailleur·euse·s socia·ux·les, qui apparaissent alors comme des « médiateur·trice·s numériques » improvisé·e·s. Cette nouvelle facette de leur rôle professionnel qui s'est, en quelque sorte, imposé à eux/elles, impacte leur travail, leur façon d'exercer leur métier et bouleverse leur professionnalité. Ils/elles se retrouvent face à de nouvelles difficultés, de nouveaux défis, sans réellement avoir été formé·e·s, ni avoir pu se préparer.

Cette transformation du métier est loin de n'être qu'une intensification de leur charge de travail. On voit apparaître de nouvelles limites, de nouvelles balises à devoir apprivoiser :

- *Un dilemme presque éthique à devoir gérer*

Comment faire pour bien exercer mon travail face à des demandes à traiter dans l'urgence qui ne relèvent pas toujours de mon ressort ? Comment faire pour permettre à l'apprenant·e de tendre vers une certaine autonomie si je suis presque obligé(e) de réaliser la démarche à sa place ? Puis-je aller voir le compte en banque d'un·e apprenant·e lorsque celui-ci/celle-ci a une modification à effectuer ? Est-ce via mon adresse mail que les différents échanges avec l'Administration, le service, de cet·te apprenant·e doivent passer ? En plus du fait qu'il s'agisse de demandes auxquelles ils/elles ne sont pas habitué·e·s et qui les rendent mal à l'aise, s'ajoute le stress de ne pas faire ce qu'il convient.

- *Un cadre de travail qui s'est distendu*

Le numérique, par définition, n'a pas de frontière. De nombreux·ses agent·e·s de guidance sont ainsi amené·e·s à répondre à des sollicitations des apprenant·e·s via WhatsApp à tous moments de la journée. L'explosion des demandes les amène à avoir un rythme soutenu dans un cadre distendu, aux limites plus floues.

- *Un degré d'urgence qui empêche la prise d'autonomie :*

Une des missions des agent·e·s de guidance est d'aider, d'accompagner les personnes à réaliser elles-mêmes les tâches pour lesquelles elles sont venues demander de l'aide. Malheureusement, le degré d'urgence face à certaines situations amène les travailleur·euse·s à faire à leur place. Ce qui n'est pas leur rendre service à long terme.

- *Un nouveau contenu à gérer*

Les agent·e·s sont amené·e·s à décortiquer des sites, à remplir des formulaires en ligne, à s'approprier des plateformes... et ce rapidement, tant parfois l'urgence de la situation est présente.

- *Un glissement professionnel d'une institution à l'autre*

Avec les périodes de confinement et la fermeture de nombreux services de première ligne, les agent·e·s de guidance ont répondu présent pour gérer toute une série de nouvelles problématiques. Un phénomène est alors apparu, et s'ancre dans la durée : les apprenant·e·s ont pris le pli de s'adresser aux agent·e·s de guidance. Ils/elles voient en eux/elles cette fameuse ressource à activer comme détaillée plus haut (2e trouble dans les épreuves de professionnalité, page 3). Et si, à l'origine, les agent·e·s de guidance avaient un rôle de relais vis-à-vis de ces demandes, ce dernier tend à disparaître au profit d'un réel glissement professionnel qui les amène à effectuer des tâches qui ne sont pas les leurs.

Face à ces nouvelles variables qui viennent bouleverser leur façon d'exercer leur métier, ils/elles se sont néanmoins adapté·e·s et s'adaptent encore aujourd'hui. Ielles réussissent à effectuer leur travail malgré tout, en composant avec les difficultés nouvelles qui se présentent à eux, à elles. On peut ainsi dire que ces difficultés les mettent à l'épreuve, au double sens du terme : éprouver une situation difficile et montrer sa capacité à faire face. Cependant, ielles le font sans définition de ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire, sans avoir été réellement formé·e·s à la gestion des interfaces et des dispositifs techniques.



Une déqualification du travail social ?

Cet exemple démontre qu'on est aujourd'hui arrivé à un carrefour, où il semble nécessaire de se poser avant de savoir quel chemin emprunter. Toutes ces situations génèrent du trouble à l'intérieur des équipes et du groupe professionnel : est-on en train d'assister à une déqualification du travail social ? S'occuper de l'aide administrative, est-ce faire du sale boulot ? Jusqu'à quel point le numérique doit-il s'intégrer dans les savoir-faire de chacun ? Comment faire pour gérer avec ces nouvelles variables professionnelles, répondre à ces nouvelles demandes, sans laisser personne sur le carreau, mais également sans toucher aux essentiels du métier ?

Une partie de la réponse pourrait être de faire en sorte qu'une situation sociale ne se dégrade pas plus, ce qui est une forme d'intervention sociale à ne pas dévaloriser. Faire en sorte que les personnes sortent d'une mise en incapacité afin de leur permettre d'activer leurs droits et leurs moyens de subsistance. Mais au-delà de ces premiers éléments de réponse, cette problématique dépasse les pratiques individuelles des travailleur·euse·s et nécessite une mise en débat et des prises de position.

Que faire ?

- Mettre en débat ces questionnements au sein de Lire et Écrire : avoir le droit à la déconnexion sociale et professionnelle, remettre des limites à nos missions et nos fonctions, etc. ;
- Conscientiser le grand public sur le fait que le numérique n'a pas que des points positifs ;
- Remettre du temps dans le circuit : pour le moment, le temps sert à gérer l'urgence ;
- Interpeller les pouvoirs locaux sur l'absence des relais et la substitution des services publics vers les travailleur·euse·s de terrain.
- Former les travailleur·euse·s.

