



# Des clics et des claques pour des professionnels engagés

Duchesne Justine  
Lire et Écrire en Wallonie - Mars 2023

Le numérique - ou plutôt la façon dont les technologies numériques sont mobilisées et interfèrent dans le cadre professionnel - semble créer du trouble dans le rapport que les acteurs du social entretiennent avec leur métier.

Cet article vise à mettre en exergue les difficultés rencontrées par les acteurs de l'accompagnement à Lire et Écrire, notamment en raison d'un afflux de nouvelles requêtes émises par les publics en alphabétisation, perdus face à des démarches administratives à effectuer désormais en ligne.

Si tous les métiers (dans et autour) de la formation en alpha se sont trouvés impactés par l'introduction du numérique au sein de la sphère professionnelle, la dimension relative au suivi individuel n'a cependant pas encore réellement fait l'objet de réflexions plus approfondies, laissant dès lors ces protagonistes « seuls » face à des interrogations relatives au fonctionnement à adopter. Sans autre choix que de composer avec ces nouvelles données qui se présentent à eux, ils agissent désormais dans un flou quant à ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire. Ils tentent malgré tout de maintenir le cap vers une préoccupation majeure : éviter autant que possible les dégâts sociaux, matériels et financiers pour les publics accompagnés.

Dans cet article, nous partirons du témoignage évocateur d'une agente d'accueil et d'accompagnement<sup>1</sup>, afin de tenter de tracer les grandes lignes du dévoiement de cette fonction stratégique et indispensable au suivi de la formation en alphabétisation. Bien que nous ne mettions ici en évidence qu'un seul récit d'actrice (celui de Rosalie), il semble illustrateur de beaucoup d'autres<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Les dénominations étant variables d'une régionale de Lire et Écrire à l'autre, nous utiliserons de façon aléatoire les termes agent « d'accueil », « de guidance », « d'orientation » ou encore « d'accompagnement. »

<sup>2</sup> C'est pourquoi, nous nous risquerons également à esquisser quelques constats et conclusions valant pour l'ensemble du secteur social, en faisant notamment appel à des dénominations telles que « les travailleurs sociaux », « les professionnels du social » ou encore en pointant les « agents de guidance » de façon large. Ces constats plus généraux sont notamment tirés d'autres rencontres d'agents de guidance et d'orientation, réalisées parfois de façon formelle, parfois de façon informelle, depuis mai 2020.

## « Entre l'apprenant et moi, il y a l'ordinateur maintenant »

Ce n'est pas nouveau, l'ordinateur est présent depuis quelques années dans les services à vocation sociale et a souvent été décrit par les acteurs sociaux comme un intrus, un filtre, un objet inadéquat dans un cadre valorisant l'humain et le relationnel.

Ce que Rosalie nous apprend néanmoins aujourd'hui, c'est qu'il fait désormais partie intégrante de son travail, sans retour en arrière possible. Si jusqu'ici, elle a toujours réussi à mettre l'interface numérique de côté afin de réellement se focaliser sur la personne lors de ses rencontres individuelles, elle est aujourd'hui prise de cours par l'afflux des demandes d'aide des apprenants à effectuer en ligne<sup>3</sup>. Demandes qui s'accumulent, exigeant un traitement et des réponses rapides, afin d'éviter au maximum les dégâts matériels, financiers et sociaux. « *Maintenant, l'ordinateur a pris la 3<sup>ème</sup> place, entre l'apprenant et moi. Et ça ne s'améliore pas* », indique Rosalie. Elle poursuit en nous expliquant la genèse de ce flot de sollicitations :

*« J'ai répondu "Oui" une fois à une jeune dame qui venait avec ses enfants, sa poussette et toutes ses affaires et qui m'a dit : "pour faire un virement, je dois aller jusque H. [elle cite une ville] mais j'ai difficile ! » Et je me suis dit : "oui, la réalité est compliquée, je ne vais pas [ne pas le faire] ..." Et ça s'est su ! Et maintenant, ils viennent, ils me tendent leur GSM, ils mettent leur code (sans que je regarde) et puis j'effectue les paiements. Mais à la base, je ne voulais pas le faire parce que je n'ai aucune garantie ! »*

L'ordinateur (ou l'interface numérique) s'est ainsi imposé par la force des choses, l'obligeant dès lors à s'en emparer, à prendre en mains cet outil ainsi qu'à composer avec lui dans les relations à créer.

Objet rectangle, froid et sans âme, il est généralement décrit par les travailleurs sociaux comme « un outil encombrant, détournant l'attention de ceux-ci, et les empêchant de se consacrer entièrement à la personne<sup>4</sup>. »

Il introduit un filtre communicationnel, privant ces derniers d'une dimension sensitive et relationnelle significative dans leur travail, tout en accentuant l'apparition d'une posture imposante et institutionnelle que Rosalie ne souhaite pas prendre.

*« Moi j'essaie, dans la mesure du possible, de ne pas être là, l'ordinateur et la personne (elle mime trois places). Déjà quand je prends le petit Chromebook, je le mets bien sur le côté pour expliquer alors à la personne. Je trouve que ça dénature [la relation] ! Et je sais ce que c'est parce que là où je travaillais avant, on s'est tous retrouvé avec un ordinateur et on nous a dit : "vous êtes priés de l'utiliser directement en permanence !" Vous êtes concentrés quand vous tapez ce que la personne dit. Il y a une cassure dans le dialogue, c'est inévitable ! Et ça, je ne voulais pas le réitérer ici ! »*

De ce point de départ, Rosalie pose une série de constats qui l'amène désormais à se sentir éloignée de son métier tel qu'elle l'envisage au jour le jour, c'est à dire agrémenté d'écoute, de disponibilité et

---

<sup>3</sup> À ce titre, P. MAZET et F. SORIN parlent de « demande d'aide numérique » pour désigner tout ce qui relève des demandes d'aide d'usagers en incapacité de réaliser seuls leurs démarches en ligne.

MAZET P. et SORIN F., **Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux**, in *Terminal*, 128, 2020. En ligne sur : <https://journals.openedition.org/terminal/6607>.

<sup>4</sup> KELLNER C., MASSOU L., MORELLI P., **Des usages limités des TIC chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social**, in *Questions de communication*, p.103.

d'empathie. Mais également, tourné vers l'humain, le collectif, la mise en autonomie progressive des publics, ainsi que vers une cohésion du travail social qui tend aujourd'hui à se fragmenter, selon elle.

« Ce n'est plus du travail social, on est des aidants numériques à ce moment-là, et ça non ! »

Aider pour les démarches à effectuer en ligne, aider dans l'urgence, pallier les besoins... Si la dématérialisation des services semble bel et bien entraîner des conséquences sur les limites du rôle tenu par les agents d'accueil, de guidance et d'accompagnement, un risque touchant directement à la posture du métier apparaît désormais : celui de tomber dans l'assistance aux démarches administratives, là où l'accompagnement considéré comme adéquat (par les travailleurs eux-mêmes) se définirait plus explicitement en termes d'accession à l'autonomie.

« Assister », « aider » les publics, « faire à la place de » sont autant d'expressions qui reviennent sans cesse dans la bouche des agents de guidance rencontrés et dont l'utilisation se manifeste de plus en plus au rythme du démantèlement du système de protection sociale, justifié insidieusement par des politiques néolibérales ne faisant qu'accroître individualisme, responsabilité individuelle et précarité<sup>5</sup>.

En ce sens, le numérique, et la vague de fermeture des guichets administratifs qui l'accompagne, ne semblent ainsi qu'accentuer une dynamique déjà à l'œuvre : le social est devenu la porte du dernier recours, l'ultime maille du filet, afin d'espérer accéder à ses droits ou simplement de permettre aux publics de s'accrocher pour ne pas tomber.

Dans ce contexte, les agents de guidance semblent contraints de s'improviser « chercheurs de solution à tout prix ». S'ils veulent traiter la demande rapidement et s'assurer que la personne reçoive effectivement une réponse dans un délai très court, ils sont obligés de prendre les choses en main par eux-mêmes, sans réellement pouvoir laisser l'« accompagné » s'emparer des diverses étapes à effectuer.

Pour Rosalie, cette façon de faire est néanmoins contraire à l'éthique professionnelle<sup>6</sup> qu'elle s'attèle à suivre depuis des années :

*« Les personnes ne sont plus acteurs de leur situation ! Et ça ne va pas aller en s'améliorant. Parce que [pour] notre public malgré toutes les démarches qu'on fera et toutes les initiatives qu'on prendra un peu partout, ce ne sera qu'une aide aux démarches administratives. Si on essaie de leur apprendre, ça peut prendre des années. Mais pendant ces*

---

<sup>5</sup> Bien que, dans une optique d'activation des politiques sociales prônant l'activation de soi, « le faire à la place de » se transforme généralement en « faire faire » à la personne, les revers d'une société du « risque » font qu'à un moment donné, les travailleurs sociaux n'ont paradoxalement d'autres choix que de « faire à la place de » (ne fut-ce que durant un temps déterminé) pour minimiser les dégâts de vie et ainsi « réparer, raccomoder » (parfois dans l'urgence) des parcours qui se veulent de plus en plus morcelés.

« Quand l'emploi se raréfie, quand les familles se décomposent et se recomposent, quand les quartiers se dégradent, quand les liens de voisinage s'estompent, le travail social n'en finit plus d'être sollicité », écrit ainsi D. Vrancken en 2010, p.56.

VRANCKEN D. (2010), *Social Barbare*, Couleurs livres asbl.

<sup>6</sup> Selon Jean-Philippe Melchior, l'éthique professionnelle est vue comme l'ensemble des valeurs qui sous-tendent les pratiques professionnelles et leur donnent du sens. MELCHIOR J.P., **Le management du social**, in *Informations sociales*, 2011, n°197, p.123-130

*années-là, tout va continuer à évoluer. De pire en pire. Enfin, moi je ne vois pas un retour en arrière. Pour certains trucs, il n’y en aura pas. Ça ne fera qu’éloigner des personnes, et de plus en plus de personnes. Malgré toutes les initiatives. Oui, j’ai vu un peu partout noté : “permanences numériques, permanences numériques”. Mais personne ne va réellement faire les démarches avec la demandeuse à côté. Elle ne va pas apprendre à les faire elle-même. »*

Derrière le discours de la simplification et de la facilitation se cache ainsi une responsabilisation croissante de l’individu, mais également une mise en incapacité pour toute une partie des citoyens d’accéder et de recourir à leurs droits. « Faites vos démarches en ligne et tout sera réglé en un seul clic ! », peut-on entendre.

Pour la plupart des apprenants de Lire et Écrire, la dématérialisation crée ainsi l’inverse de ce qu’elle prétend avoir comme effet : de la dépendance vis-à-vis de personnes référentes (que ce soit la famille ou des professionnels qui répondent présent) mais également de l’assistance, là où le « faites par vous-mêmes ! » serait théoriquement prôné par les institutions désormais numérisées. Mais qui a le temps de leur apprendre ? Qui peut réaliser les démarches avec eux, et revenir sans cesse sur celles-ci, afin de s’assurer qu’elles ont été bien comprises pour être reproduites sans aucune aide ?

Prenant petit à petit le pas sur l’activité usuelle, les professionnels de l’accompagnement déplorent dès lors la place grandissante que prend cette dimension d’aide aux démarches administratives numériques. Dimension qui leur prend du temps : le temps de la recherche, de l’appréhension des sites administratifs et de la technique des outils. Dimension qui exige des moyens, c’est-à-dire une adaptation des espaces d’échange, du matériel adéquat, des formations à disposition ainsi qu’une réflexion sur la déontologie et la confidentialité à mettre en œuvre. Et enfin, ce récent paramètre numérique suppose une adaptation continue des travailleurs, fortement énergivore et tributaire des dispositions et des affinités personnelles de chacun.

Au fur et à mesure de notre échange avec Rosalie, nous comprenons que ce n’est de toute évidence pas la notion d’aide aux publics qui lui pose question, mais plutôt l’accentuation d’un rôle d’assistant au numérique prenant désormais le pli sur des pans de son métier érigés en valeurs sacrées. La dimension numérique paraît ainsi amplifier un caractère normatif et contraignant qui ne correspond pas à son « idéal » du social. Comme le déclarent F. Sorin et P. Mazet, la dématérialisation place les travailleurs sociaux dans une position souvent ressentie comme du « secrétariat » venant amplifier un sentiment de « dirty work »<sup>7</sup>. Sentiment difficile à vivre lorsqu’on sait que ceux-ci ont déjà souvent l’impression d’œuvrer dans l’ombre, sans reconnaissance réelle des pouvoirs publics :

*« Moi ce qui m’importe, ce sont les contacts humains. Si on m’enlève ça demain et qu’on me dit : “les apprenants viendront déposer des papiers, tu dois prendre contact pour régler tel ou tel problème. Tu as ton petit bureau nickel chauffé pour toi toute seule toute la journée.” Je dirai : “non !” Je dirai : “je suis désolée, ce n’est pas ça que je veux faire, je vais chercher un autre travail.” Parce que je sais que ce n’est pas ça qui me définit. Ce n’est pas ça dont j’ai envie pour le travail social. On considèrera peut-être que je suis de la vieille école mais j’en ai encore pour des années de travail et ce n’est pas vers là que j’ai envie d’aller. »*

---

<sup>7</sup> HUGUES 1962, tel que cité par MAZET P. et SORIN F., **Répondre aux demandes d’aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux**, in *Terminal*, 128, 2020. En ligne sur : <https://journals.openedition.org/terminal/6607>.

## « Le numérique met des limites aux travailleurs sociaux »

*« Quand j'ai arrêté de prendre les identifiants [des apprenants] et que j'ai mis ma limite, je me suis demandé : "peut-être que je ne suis pas bien comme travailleuse sociale.... Est-ce que c'est normal de faire ça ?" »*

À ce sentiment de « déqualification<sup>8</sup> » s'ajoute la crainte de ne pas bien effectuer son travail. Une pression qui repose désormais sur les épaules des professionnels de l'alpha, en sachant que l'avenir des personnes accompagnées dépend de la prise en charge éventuelle de la demande requise. Ainsi, la pression apparaît d'autant plus forte lorsqu'on sait que refuser de répondre à l'aide sollicitée aurait pour effet immédiat de laisser l'utilisateur dans le néant ou en dehors de ses droits.

Concrètement, revoir les limites de son rôle, remettre un cadre en évitant de déborder sans cesse des balises préalablement établies comportent des risques pour les publics en demande d'aide. « *Qui répondra à leur demande ? Qui prendra le temps ? Ont-ils de la famille pour les aider ? Et si on ne le fait pas, qui va le faire ? Les laisse-t-on en se disant : "quelqu'un d'autre prendra l'aide en charge" ? Pour qu'au final, ça ne fonctionne pas* » sont autant de questions que Rosalie et bien d'autres se posent.

Prise dans des dilemmes éthiques (répondre à cette demande qui ne m'incombe pas au départ ou laisser l'apprenant se débrouiller seul sur ce site web nébuleux), Rosalie a le sentiment d'être entravée dans son travail. Si elle souhaite néanmoins conserver son périmètre d'action tel qu'il était auparavant, les limites semblent s'imposer d'elles-mêmes.

*« Je me retrouve parfois confrontée au fait de dire à l'apprenant : "non je ne vais pas te créer ton identifiant pour un truc que tu n'iras pas consulter et que tu risques de recevoir des messages que personne ne verra". Donc là, c'est vrai que parfois, ça me limite ! Ça me met des limites en plus que moi je n'ai pas mis. Ça m'empêche de faire certaines choses parce que c'est vrai que je ne peux pas... Je suis d'ailleurs allée en formation avec des travailleurs sociaux et tout le monde disait : "on ne peut pas faire ça !" Commencer avec lui qui vient pour le gaz et tu vas créer [un compte] pour lui et puis un autre va arriver avec une autre demande (...) Franchement moi je me suis arrêtée quand je me suis rendu compte quand j'ouvrais ma boîte mail le matin et que j'avais tchouuu (elle mime le déroulé d'une liste) et c'était lié à ça ! (...) C'est ingérable ! »*

Ainsi, la pose ou la (re)pose de balises s'impose à elle de façon hétéronome<sup>9</sup>, dans le sens où il y a des choses qu'elle se retrouve dans l'impossibilité de faire, au risque de tomber dans l'« ingérable<sup>10</sup> ».

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, paragr. 39.

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> La notion d'« ingérable » peut se prêter à diverses interprétations. Elle peut s'apparenter à un sentiment de « trop-plein » prenant le pli sur des missions et actions considérées comme essentielles pour les travailleurs ou encore se situer dans ce qui s'éloigne des « sentiers battus » et qui n'a, jusqu'à maintenant, fait l'objet d'aucune délimitations claires. Enfin, l'« ingérable » peut simplement être une question de temps disponible. Comme le déclarent P. Mazet et F. Sorin, l'aide numérique n'est pas à ce jour intégrée comme une pratique normée dans les contextes et rythmes de travail. Ce sont par conséquent les agents qui décident eux-mêmes des limites de leur intervention. Ces limites peuvent également s'imposer d'elles-mêmes parce qu'il leur est tout simplement impossible d'agir autrement pour diverses raisons. Ce qui semble être le cas de Rosalie. *Ibid.*, paragr.36.

*« Je me vois plutôt prendre le relai comme quelqu'un de la famille qui serait là tous les jours à ouvrir l'ordinateur, à dire, à gérer... mais ça, en tant que professionnel, je ne peux pas. Je peux aider pour certaines choses mais pas prendre ce rôle-là. Et je pense que beaucoup de travailleurs sociaux se retrouvent dans la même situation, à ne pas pouvoir gérer au-delà. »*

Dans la même lignée, la déontologie et le respect d'une sphère privée et confidentielle (des apprenants) qu'elle ne souhaite pas transgresser bornent également son action : *« parfois, je suis coincée »* nous dit-elle ! *« Je ne peux rien faire ! »* Elle nous donne ainsi l'exemple d'une apprenante malade qui lui demande de remplir un formulaire médical en ligne : *« ce n'est pas moi qui suis malade. Le médecin va poser des questions, je ne saurai pas répondre ! Je lui ai dit : "je veux bien réessayer avec toi une fois demain mais essaie de trouver quelqu'un d'autre." »*

Si les exemples de situations redéfinissant les limites originelles fixées par les travailleurs sont pléthores, ceux-ci semblent unanimes sur la nécessité de déterminer clairement « ce qu'il convient de faire » ou de « ne pas faire », pour ainsi mieux pointer dans l'instant présent jusqu'où leur aide peut désormais s'étendre. Cette « remise à plat » comporte cependant un coût : le professionnel peut « avoir le sentiment d'abandonner l'utilisateur à ses difficultés et manquer à ses fonctions et missions<sup>11</sup>. »

Si la solution du relai et de l'orientation vers une association adéquate est celle trouvée par Rosalie pour diminuer ce coût, elle ne vaut cependant pas pour tous les agents de guidance rencontrés. Encore faut-il pouvoir bénéficier du réseau social approprié. En sachant que ce réseau reste fortement dépendant des territoires d'action et que certains ne disposent d'aucun canal d'acteurs de la médiation numérique<sup>12</sup>.

## « Il y a un plus grand fractionnement de l'aide sociale. Parce que tout le monde est un peu débordé »

« La réalisation ou l'assistance à la réalisation de démarches administratives en ligne empiète sur le temps disponible, au détriment de l'approche plus globale des situations des personnes », écrivent P. Mazet et F. Sorin<sup>13</sup>.

C'est aussi le sentiment de Rosalie qui nous décrit ce qu'elle intitule un « fractionnement de l'aide sociale ». À l'image de ce qu'on nomme communément la « fracture numérique<sup>14</sup> », ce serait ici plutôt la vision d'ensemble des acteurs associatifs et sociaux œuvrant dans, autour et pour le parcours des apprenants qui serait quant à elle fragmentée. D'une situation problématique initialement « simple » à dénouer s'additionne et s'amasse alors une série de difficultés gérées par chaque service adéquat, sans dialogue entre ceux-ci, sans réponse aux mails envoyés, sans contacts spontanés entre les référents concernés :

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, paragr.21.

<sup>12</sup> *Ibid.*, paragr.20.

<sup>13</sup> *Ibid.*, paragr.17.

<sup>14</sup> Pour une approche critique concernant l'utilisation de ce terme : VAN NECK Sébastien, « **La fracture numérique** », un système de déclassement qui vous veut du bien. Quelques considérations critiques sur une notion au cœur des préoccupations, mai 2022. En ligne sur : <https://lire-et-ecrire.be/La-fracture-numerique-un-systeme-de-de-classement-qui-vous-veut-du-bien>.

*« Le problème, c'est que tout le monde est pris par le temps. Je ne dis pas que je ne le fais jamais non plus. En urgence, tu fais ton truc et puis voilà... Mais il n'y a plus personne qui essaie de voir l'ensemble du problème... C'est dangereux ! Et ça, je trouve que ça se ressent très fort. »*

Loin de n'être qu'une dynamique inoffensive, cette cassure des connexions éventuelles entre services a cependant un impact sur les parcours des apprenants et sur leur accès à certaines ressources financières, sociales et culturelles. Pour des publics déjà souvent « ballotés » d'une institution à l'autre (et ce, indépendamment du contexte de la dématérialisation), la numérisation – et la barrière communicationnelle qu'elle engendre – ne font ainsi qu'aggraver un fractionnement de l'intervention, risquant dès lors de générer des situations toujours plus problématiques. Comme l'écrit à ce titre C. Massin, « dans les services sociaux, l'essoufflement est palpable, l'impuissance aussi et les voies de secours – notamment celles traditionnellement ouvertes par les CPAS – se rétrécissent fortement<sup>15</sup>. » Or, un service débordé est presque synonyme d'inaccessibilité mais également de déshumanisation de l'aide. Rosalie semble également de cet avis :

*« Parce que parfois, on fait pire que mieux à essayer de régler juste ce petit truc ! Et comme on n'a pas vu ce qu'il y avait autour, on n'a pas fait attention aux autres choses, parfois on fait pire ! Je ne dis pas que je prends toujours le temps de voir tout mais il y a la personne en face de moi. Il y a la personne. Et c'est problématique... », nous explique Rosalie.*

Dans la même lignée, bien que le temps soit un facteur primordial afin de garantir une prise en charge globale des apprenants, d'autres paramètres peuvent également entrer en ligne de compte. Comme l'indiquent F. Sorin et P. Mazet, la fermeture des guichets ainsi que la dématérialisation des procédures internes aux administrations ont également transformé les relations partenariales entre les organismes sociaux et les acteurs de proximité<sup>16</sup>. Là où il y avait une possibilité de joindre directement un interlocuteur connu, il n'y a désormais plus qu'une interface priant l'utilisateur de rentrer ses données pour créer un compte en ligne (ou de téléphoner pour prendre rendez-vous) et ainsi pouvoir espérer accéder à sa demande, après moult étapes.

Lorsque les face-à-face disparaissent, les carnets d'adresse s'amenuisent. Cherchant à obtenir une réponse sans tarder, les travailleurs sociaux s'essouffent alors en écoutant la musique du répondeur en attente ou en s'« arrachant les cheveux » devant une page web en téléchargement :

*« Prenons l'exemple de la composition de ménage. Il la faut très souvent pour toute une série de démarches. À la commune, il faut toujours sonner pour prendre rendez-vous : "vous êtes le 23<sup>ème</sup> sur la liste d'attente". Je me dis, si j'en ai quatre qui viennent sur la matinée pour ce type de demande, ça va être ingérable ! Donc, je pose le téléphone et je fais autre chose. J'attends, j'attends, j'attends... ça ne simplifie pas les choses ! »*

---

<sup>15</sup> MASSIN C., **Les enjeux du numérique dans le travail social. Compliciter l'accès aux aides sociales pour en distribuer moins ?**, in *La Revue nouvelle*, 2023/1 (n°1), p.71.

<sup>16</sup> SORIN F. et MAZET P., **Aide aux démarches administratives en ligne et recherche de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation. Une nécessaire coopération à l'échelle des écosystèmes locaux**, Synthèse du rapport d'accompagnement scientifique, 2019.

Pour de plus amples informations : **Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation**, Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LabAccess, mars 2019, en ligne sur : [https://www.askoria.eu/images/PDF-Actualites/Acces-aux-droits\\_Rapport\\_Accompagnement-scientifique\\_LABAcces\\_ASKORIA\\_mars2019.pdf](https://www.askoria.eu/images/PDF-Actualites/Acces-aux-droits_Rapport_Accompagnement-scientifique_LABAcces_ASKORIA_mars2019.pdf).

## « S'il n'y a plus d'esprit critique, il n'y aura plus de travail social »

Si le tournant d'une numérisation englobant les différentes sphères de la société est déjà entamé - sans réel retour en arrière envisageable - il semble néanmoins possible d'œuvrer dans la tendance, sans pour autant s'y perdre.

S'adapter et combattre sont souvent les modes d'action qui se dessinent lorsqu'il s'agit d' « avancer malgré tout », en tentant de minimiser les dégâts sociaux, financiers, culturels, et professionnels dans le cas qui nous concerne. Il s'agit ainsi de travailler sur l' « impondérable et la ruse », afin de rendre compatible l'introduction d'injonctions techniques et technologiques dans le quotidien des professionnels implicitement poussés à s'adapter et à « faire face » en parallèle.

Dans cette optique, « faire face » à l'intégration des technologies numérique dans le travail social nécessite donc de rester dans une dynamique de vigilance constante, afin de tenter de :

- Déjouer les revers d'une dématérialisation aux conséquences désastreuses pour les publics accompagnés,
- Mais également, de rester « maitres dans l'art » d'un travail composé de subjectivités et de délicatesse, en proie à des dévoiements graduels et successifs.

Il s'agit donc de poser des choix, allant parfois à l'encontre d'une dynamique sociétale globale, ou à tout le moins d'en diminuer les effets. Voici quelques pistes afin de minimiser les conséquences d'une numérisation se glissant spontanément « par la porte ou par la fenêtre » dans les sphères professionnelles des agents de première ligne.

### **Sortir de l'incertitude et d'un « auto-mandat » peu rassurant pour les travailleurs concernés**

La plupart des travailleurs rencontrés se trouvent ainsi confrontés à une incertitude qui se révèle sans fin, au double sens du terme : jusqu'à quand faudra-t-il aider les apprenants ? Pourquoi effectuer cette aide ? Quelle finalité recouvre-t-elle ? Si des ajustements à cette nouvelle variable ont déjà pu avoir lieu, ceux-ci s'inscrivent dans des initiatives individuelles et disparates.

Adopter des lignes de conduites claires édictées à l'échelle collective permettrait alors à tout un chacun de sortir d'un « auto-mandat »<sup>17</sup>, aux limites toujours plus extensives et floues, peu sécurisant pour les acteurs concernés.

Pour Rosalie, échanger et se donner des balises collectives lui permettrait dès lors de se rassurer sur le mode de fonctionnement à suivre, tout en légitimant des positionnements qu'elle a pu/dû prendre en réaction à cet afflux de requêtes numériques venu « envahir » son travail :

*« J'ai besoin de sentir que je réfléchis avec d'autres (...), d'entendre d'autres travailleurs sociaux qui vivent la même chose. Ça me sécurise sur ce que je fais et sur ce que je veux faire en tant que travailleuse sociale, et sur ce que je ne veux pas faire et jusqu'où j'irai. Ça m'aide à mettre mes limites ! », nous explique-t-elle.*

Son témoignage nous conforte ainsi dans l'idée que les questions numériques dans leur ensemble – bien qu'elles soient actuellement propulsées sur le devant de la scène – n'ont encore fait l'objet que

---

<sup>17</sup> SORIN F et MAZET P., *op.cit.*, paragr.44.



de peu de réflexions plus approfondies et atterries sur le terrain, notamment en ce qui concerne les bouleversements vécus par les agents d'accueil, de guidance et d'accompagnement. Les démarches collectives ainsi que l'échange de points de vue et de pratiques sont encore rares à ce stade. Il semble ainsi venu le temps de tabler sur les expériences vécues dernièrement, et de tenter de tracer de nouvelles esquisses à la pratique en cours.

### Se donner des repères légaux et institutionnels

Dans cette optique, la notion de repères est essentielle. Si les apprenants semblent en perte de repères face à une société qui se dématérialise, les professionnels ont eux aussi leur lot de remises en question. Se donner des balises nouvelles ou tout simplement réaffirmer des anciennes semblent dès lors incontournable afin de trancher avec l'ambiguïté professionnelle en cours.

Si la création d'une charte éthique et déontologique a pu être suggérée à plusieurs reprises (notamment lors d'un colloque organisé par Lire et Écrire en Wallonie<sup>18</sup>), il serait peut-être intéressant et constructif de se tourner vers ce qui se fait déjà. Un Code du Numérique<sup>19</sup> en deux actes, porté par le Comité Humain du Numérique, est notamment en cours d'écriture. Si l'acte premier concerne plutôt la dématérialisation, le deuxième s'oriente vers la santé physique et mentale de tout un chacun face au numérique. Dans le même ordre d'idées, à quand un Code du Numérique visant à (re)baliser le travail social, agrémenté des réalités des professionnels concernés mais également de marqueurs juridiques nécessaires à la création d'un cadre de travail moins flou ?

Pour Rosalie, au-delà d'échanges collectifs entre pairs, un positionnement institutionnel s'avèrerait également indispensable, afin qu'elle puisse s'appuyer sur des consignes et une ligne de conduite claires et éviter un effet rebond négatif sur le travail de ses pairs :

*« On s'est retrouvé à faire des choses qu'on ne voulait pas mais le problème, c'est que si moi je dis maintenant que je ne le fais plus, je vais avoir d'autres collègues qui vont le faire. Le problème sera le même pour eux aussi. Je pense qu'on doit avoir une réflexion générale. Une décision institutionnelle par rapport à ça. »*

Si le social n'a ainsi d'autre choix que de se plier en partie aux nouveaux paramètres qui se présentent à lui, reste que l'enjeu central d'un cadrage des pratiques demeure.

Créer ou recréer des ponts entre les services

Revoir son cadre professionnel, reposer (ou se voir poser) ses (des) limites, tout en tentant d'éviter des retombées problématiques pour les publics accompagnés nécessite dès lors pour les professionnels de bénéficier de relais adéquats, afin de se soulager de ces tiraillements constants tels que « si je ne fais pas cela qui le fera ? » Il apparaît alors nécessaire de rétablir des formes de dialogue et de coopération entre acteurs de l'action sociale de proximité, là où la communication semble de plus en plus hachurée.

Pouvoir pointer un service compétent capable de résoudre des énigmes techniques liées aux demandes numériques des apprenants (et de les accompagner dans la résolution de ces « énigmes ») permettrait

---

<sup>18</sup> Lire et Écrire en Wallonie, **Recours aux droits et analphabétisme, un écart qui se creuse ?**, 16 décembre 2022. Vidéos en ligne sur : <https://lire-et-ecrire.be/Colloque-Recours-aux-droits-et-analphabetisme-un-ecart-qui-se-creuse>.

<sup>19</sup> Pour plus d'information, voir sur le site web : <http://www.habitants-des-images.be/code-numerique-par-le-comite-humain/>.

ainsi d'atténuer la charge nouvelle qui repose sur les épaules des travailleurs de première ligne et ainsi de les rassurer, en sachant qu'ils laissent « leur » public « entre de bonnes mains ».

Comme Rosalie nous l'explique, lorsqu'elle se trouve l'impossibilité de répondre à certaines demandes, elle « va [néanmoins] chercher partout où ce sera possible d'y répondre (...) Je vais téléphoner avec eux [les apprenants] pour pouvoir leur dire à un moment donné : "voilà, tu as RDV à telle heure et à tel endroit pour le faire" ! »

Elle nous donne également un exemple de collaboration qui a, selon elle, bien fonctionné :

*« Par exemple j'ai installé Itsme sur mon GSM, ça m'a pris un temps énorme ! Franchement après, je me suis dit : pas sûre que je vais arriver à le faire pour tous les apprenants qui vont me le demander... Donc là, j'ai plutôt cherché un service. Et j'ai trouvé un service où ils ont réalisé une permanence ciblée sur ce sujet. Je te promets, ils sont partis en car jusque-là ! (...) Je pense qu'on a tout intérêt dans un futur, d'essayer de s'entraider entre services, recréer des petits ponts comme ça... Pour avoir cette garantie de confidentialité et cette garantie entre services. »*

### **Se focaliser sur les marges de manœuvre potentielles**

Si l'adaptation et l'ajustement aux circonstances nouvelles sont presque systématiques dans le travail social, on observe souvent en parallèle des stratégies de (micro)résistance permettant aux travailleurs de conserver une marge de manœuvre indispensable au travail « bien fait » selon eux.

À la rencontre de plusieurs agents de guidance et d'orientation, nous noterons que ces (micro)résistances semblent se cacher dans ce qui peut être considéré comme des micro-détails. Micro-détails qui n'en sont finalement pas, tant ils se révèlent des bouffées d'air et d'opposition au poids de la « machine numérique ». À l'image de Rosalie qui tourne l'écran de son ordinateur afin de mieux impliquer l'apprenant dans sa démarche, ou encore de Dany qui fait appel à la « trousse du sauveur » avant de répondre à la demande de son interlocuteur. « Trousse » qui amène la travailleuse à se poser une série de questions afin de déterminer si elle est habilitée à accompagner la personne dans sa démarche : « suis-je demandé explicitement ? Suis-je compétent pour ce qui m'est demandé maintenant ? Est-ce que je me respecte en faisant ça ? (...) » Ce petit outil tout simple l'aide ainsi à « bien travailler et à être là, vraiment et humainement avec les gens. »

C'est ainsi, dans les actes au jour le jour, que se divulgue cette (micro)résistance permettant notamment à Rosalie et à bien d'autres de pouvoir dire « non ! », lorsque l'absurde prend le dessus ou lorsque la surcharge est telle qu'il devient compliqué de se maintenir à flot.

*« Peut-être qu'il y a quand même encore la possibilité de décider une partie et de déployer un esprit critique à partir de celle-ci. Et pouvoir dire "non", je ne veux pas nécessairement toujours avoir cet ordinateur en face de moi et la personne" », conclut Rosalie. « Le meilleur antivirus, c'est nous-mêmes, regardons où nous mettons les pieds<sup>20</sup> ! »*

---

<sup>20</sup> Code du numérique belge, par le Comité Humain du Numérique, p.19. En ligne sur : <http://www.habitants-des-images.be/code-numerique-par-le-comite-humain/>.