

Conference 2019 @
Marsouin

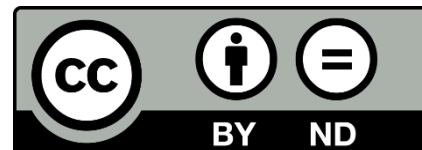
@ Recherche sur la société
numérique et l'innovation

CREAD
EA 3875

ASK **O** **RIA**
Les métiers des solidarités

**Répondre aux demandes d'aide numérique :
troubles dans la professionnalité
des travailleurs sociaux**

**Pierre Mazet
François Sorin**





Point(s) de vue

- **Accompagnement du projet #LABAcces** : *accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation*. Askoria, Ti Lab, Région Bretagne et DRJSCS de Bretagne (2016-2018). Rapport disponible en ligne : <https://askoria.eu/index.php/recherche/travaux-recherche>
- Rencontres avec plus d'une centaine de professionnels du champ de l'action sociale dans le cadre **d'actions de formation continue** sur le thème de l'accompagnement social et du numérique réalisées en régions Occitanie, Nouvelle Aquitaine et Auvergne - Rhône Alpes (2017-2019)



Un contexte de dématérialisation des services publics et des dispositifs d'accès aux droits sociaux

- Le développement généralisé de **l'e-administration** et de « *l'état plateforme* »
- Des personnes en « difficulté numérique » ou « éloignés du numérique » **mis en incapacité** (Mazet, 2019) d'accéder à leurs droits (Défenseur des droits, 2019)
- Des acteurs sociaux de proximité sollicités pour apporter une **aide à la réalisation des démarches administratives en ligne.**
- Un cadre flou, **sans mandat professionnel**, en l'absence de processus d'enrôlement et sans formation dédiée.

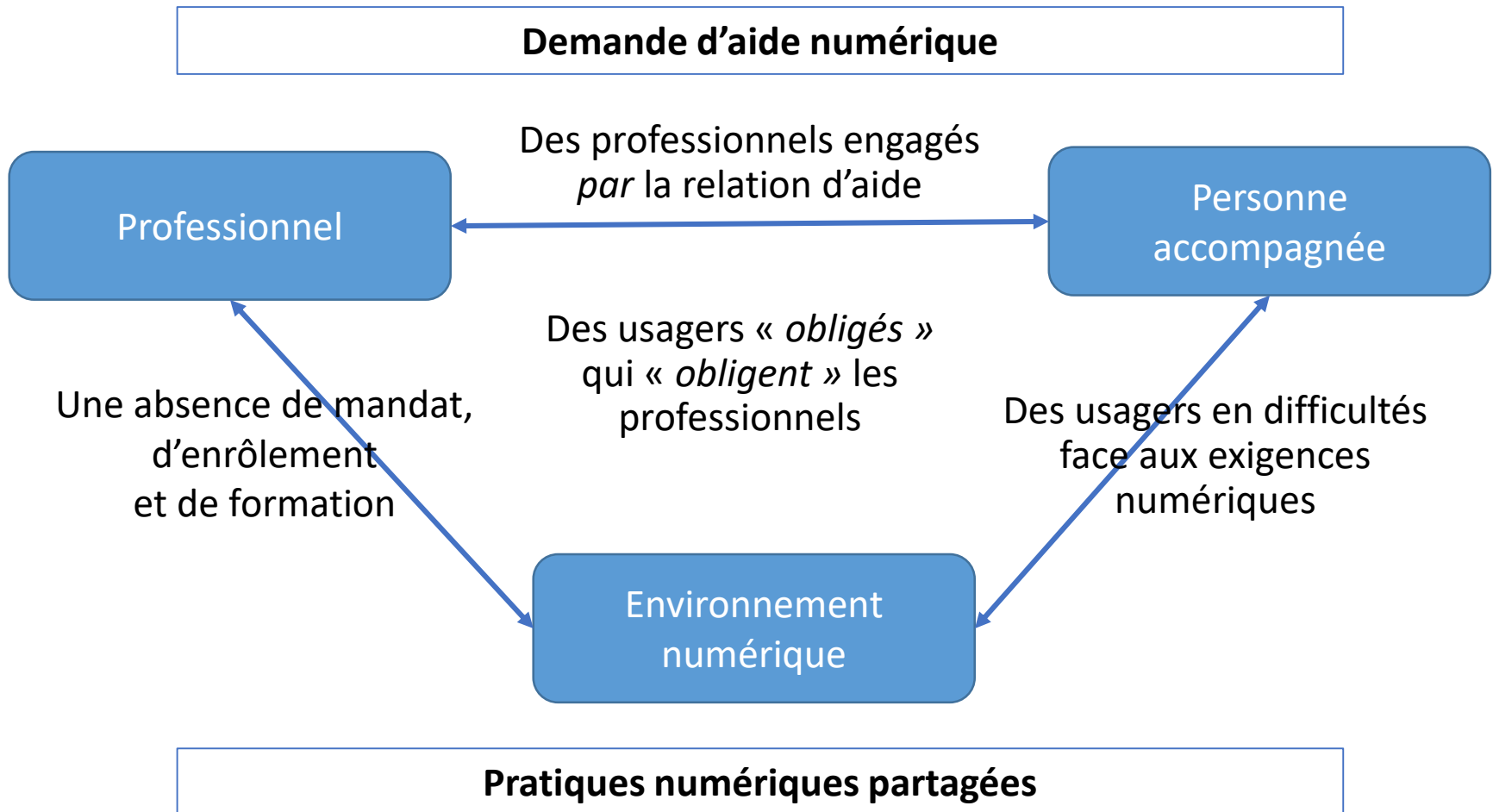


Une professionnalité *travaillée* par l'extérieur

- **Exogénéité** : augmentation des demandes d'aide numérique de la part de publics en difficulté face aux nouvelles *conditionnalités implicites* (Mazet, 2017) de l'accès aux droits :
 - *Accès aux équipements et aux réseaux (connectivité)*
 - *Compétences*
 - *Rapport confiant au « numérique administratif »*
- **Hétéronomie** : un effet de délégation de l'aide numérique aux acteurs sociaux de proximité par les organismes assurant l'instruction et la délivrance des droits sociaux :
 - *Effet de contexte : fermeture des guichets, limitation des possibilités d'accueil*
 - *Absence d'alternatives à la démarche en ligne : 100% dématérialisation (action publique 2022)*
- **Une double contrainte et un double implicite**



Une relation d'aide numérique contrainte





Des troubles dans la professionnalité

Epreuve de professionnalité comme « *troubles éprouvés au sein de l'action elle-même, lorsque les professionnels font état d'une grande perplexité face à l'incertitude des situations rencontrées, parce qu'ils n'arrivent plus à discerner au juste ce qu'il convient de faire* » (Ravon & Vidal-Naquet, 2014)



Les pratiques à l'épreuve : *détournements et bricolages*

- La réalisation de l'aide numérique génère **des pratiques partagées** de l'informatique et des services numériques.
 - **Regarder ensemble** un écran commun ;
 - **Utiliser simultanément** ou **à tour de rôle** les périphériques (souris, clavier, écran tactile...);
 - **Déterminer** qui réalise les différents actes que nécessite la démarche en ligne, de la navigation sur la plateforme à la validation des informations apportées.
- Un double détournement :
 - **Des équipements** informatiques « tournés » vers les professionnels
 - **Des plateformes** d'accès aux droits proposant des espaces personnels et confidentiels (processus d'identification) ne prévoyant pas la connexion des aidants numériques
- Des bricolages :
 - La création d'adresse mail « de circonstance »
 - La conservation par le professionnel des identifiants de connexion de l'utilisateur
 - Etc...



Les termes exprimés du trouble

- Un questionnement sur **les limites** :
 - Jusqu'où aller dans l'accompagnement ? Quand s'arrêter ?
- Un questionnement sur **la posture** :
 - *Faire à la place, à côté, avec ?*
- Des tensions dans **l'identité professionnelle** :
 - *Devenir un accompagnant numérique, est-ce mon rôle ?*
 - *Encore plus de travail administratif numérique dans la relation d'aide et dois je « faire à la place » des opérateurs de droit ?*
Déléataire de coproduction du service ?
- Des questions **éthiques** « particularisantes » :
 - caractère personnel des dispositifs d'accès aux droits :
confidentialité
 - caractère engageant des actes administratifs en ligne :
responsabilité



Des pratiques troublées

- **Des pratiques indéfinies (sans fin)** tant du point de vue de leur finalité (*pour faire quoi, qu'est ce qui est visé ?*) que de leur durée (*jusqu'à quand, dans quelles limites ?*)
- **Des pratiques limitées** par les configurations matérielles des environnements professionnels : le plus souvent *incapacitants*.
- **Des pratiques incertaines** : quand les conditions sont réunies pour « *laisser faire* » ou « *faire avec* », rien ne garantit pour autant l'efficacité de la démarche sur **la « réussite » future des démarches administratives**.
- L'aide numérique réactive **la tension entre les pratiques promotionnelles** (visant l'autonomisation) **et les pratiques palliatives** (sécurisation) (Soulet, 2012).



Une pratique *des* professionnels mais pas *une* pratique professionnelle

- Les pratiques d'aide numérique : **entre auto-mandat et inaction**
- **Déqualification** (*dirty work*) ou **requalification** du travail social (non énoncée et non reconnue) ?
- Dans les collectifs de travail le numérique ne constitue pas (encore) **un objet de « délibération et de réflexivité »** (Ravon et Vidal-Naquet, 2016)
- Des compétences attendues qui reposent sur des **dispositions individuelles** (personnelles) des agents.



Politique(s) d'inclusion numérique ?

- **Le champ de la médiation numérique** comme grande inconnue des acteurs sociaux.
- Des acteurs sociaux *concernés* par le numérique **par le biais** de la dématérialisation
- **Des stratégies d'inclusion numérique au local** qui viennent en réponse à la dématérialisation
- Risque de **réduire l'inclusion numérique** à la réussite des démarches administratives.



Références

- Mazet, P. (2019). Vers l'État plateforme. *La Vie des idées*. Consulté à l'adresse <http://www.laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>
- Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *La revue Française de service sociale*, 264 (1), 57-65.
- 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*.
- Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2014), « Épreuve de professionnalité », dans Zawieja, P & Guarnieri, F. (dir), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Éditions du Seuil, pp. 268-272.
- Soulet, M.-H. (2016). Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude. *SociologieS*.
- Sorin, F. (2019) Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale : L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social*. (à paraître)

Rapports :

- Sorin, F., Mazet, P., Plantard, P. & Vallauri, B. (2019) *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*. Rapport d'accompagnement scientifique du projet LABAcces. Région Bretagne, DRJSCS de Bretagne, Ti Lab, Askoria.
- Défenseur des droits (2019) *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services public*.
- Défenseur des droits (2017). Enquête sur l'accès aux droits Volume 2. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours.



Merci de votre attention !

francois.sorin@askoria.eu

pierremazet@netcourrier.com