

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

L'accompagnement numérique : enjeux, cadres et pratiques déontologiques

Cas bruxellois de l'informaticien public

Auteurs : Guillaume de Villers Grand Champs & Xavier Polfliet
Promotrice : Patricia Vendramin
Lectrices : Périne Brotcorne & Véronique Guisen
Année académique 2021-2022
Master en politique économique et sociale

L'accompagnement numérique : enjeux, cadres et pratiques déontologiques

Cas bruxellois de l'informaticien public

Auteurs : Guillaume de Villers Grand Champs & Xavier Polfliet

Promotrice : Patricia Vendramin

Lectrices : Périne Brotcorne & Véronique Guisen

Année académique 2021-2022

Master en politique économique et sociale

Remerciements

Nos remerciements conjoints vont d'abord aux membres de notre commission mémoire, qui nous ont accompagnés et encouragés : Patricia Vendramin, promotrice ainsi que Périne Brotcorne et Véronique Guisen, lectrices.

Ils vont à la FOPES qui a rendu possible ce travail à quatre mains. Ils vont à la vénérable institution ainsi qu'à ses équipes administratives et pédagogiques, à toutes ces rencontres.

Ils vont à nos conseillère et conseiller pédagogiques, Mathilde Colin et Damien Bouchat.

Ils vont à nos groupes « Liège 2019 » et « Louvain-la-Neuve 2017 », à nos chers sous-groupes, et donc à toutes et tous nos camarades de traversée.

Ils vont à toutes les personnes qui ont contribué à ce travail et particulièrement à toutes celles et ceux qui nous ont consacré du temps lors des entretiens.

Un merci particulier à Anaïs qui a indiqué que la voie de la VAE était navigable vers la FOPES.

Si un mémoire n'est pas l'œuvre d'une vie, il est l'aboutissement d'un cursus qui marque les auteurs et leurs proches, aussi nous tenons tout particulièrement à remercier nos familles qui nous ont supportés *et* supportés durant ces années d'études dont la dernière étape n'aura pas été la moins accaparante.

Et ainsi, merci à Adrien, Amine, Anaïs, Anne, Anne-Hélène, Aurore, Céline, Damien, Donatienne, Églantine, Emilien, Eric, Ernest, Fabienne, Florence, Géraldine, Gloria, Hervé, Jacques, John, Johnathan, Julie, Laurence, Lauriane, Les lidjeus et leurs pièces rapportées, Los Fopeteros, Lucie, Marie, Mathilde, Matteo, Matthieu, Michaël, Michel, Nicolas, Nicole, Patricia, Paul, Périne, Sandra, Serge, Thélème, Thomas, Véronique, Vincent, William et tous les autres.

Enfin, nous dédions ce travail à Robert Sebillé (1952-2020), qui a toujours eu à cœur de mettre la technique au service du progrès humain, sans concession, « parce qu'un réseau qui n'aurait pas pour finalité de créer des liens entre les hommes ne pourrait être qu'un filet les emprisonnant »¹.

¹ Sebillé, R. (2002). Internet : L'outil virtuel des réseaux réels. Mémoire de Master. UCL - FOPES, Louvain-la-Neuve. Repéré à <https://www.robert.sebille.name/memoire.shtml>

Introduction	3
Partie I. Revue de littérature : Cadrage de la problématique	5
Chapitre 1. Numérisation de la société, faits et effets	5
1.1 Digitalisation de la société	5
1.2 Fracture numérique	8
1.3 Inégalités sociales et numériques	13
1.4 Le non-recours comme grille de lecture.....	16
Chapitre 2. Quel accompagnement est proposé ?.....	20
2.1 Contexte d'une socialisation évolutive de l'informatique.....	20
2.2 Les politiques publiques et la société de l'information.....	22
2.3 Le professionnel désigné de l'inclusion numérique : l'animateur multimédia.....	29
2.4 La fonction spécifique d'aidant numérique qui accompagne la digitalisation.....	31
2.5 L'aidant généraliste aux côtés de la première ligne : l'informaticien public.....	33
Chapitre 3. L'évolution des accompagnements	35
3.1 Le travailleur social aux prises avec le numérique	35
3.2 Accompagnement numérique et travail social, des frontières floues.....	38
Chapitre 4 : L'enjeu déontologique.....	42
4.1 L'utilité de la déontologie	42
4.2 Responsabilité	44
4.3 Le positionnement professionnel	46
Partie II. Démarche empirique	48
Chapitre 1. Mise en œuvre de la démarche empirique	48
1.1 Une question de recherche qui suggère de nouvelles hypothèses.....	48
1.2 La méthodologie retenue.....	49
1.3 Les publics interrogés.....	49
Chapitre 2. Données collectées	51

2.1 Présentation des entretiens	51
Partie III. Analyse et interprétation	57
Chapitre 1. Contexte.....	57
1.1 Rapport aux usages (Fracture).....	57
1.2 Rapport à la dématérialisation.....	59
Chapitre 2. Finalité et périmètre de l'action.....	61
Chapitre 3. Exploration de nos hypothèses de travail :	64
3.1 Une position de profane	64
3.2 La question du positionnement éthique professionnel	67
3.3 La déqualification et les bricolages	74
3.4 Les acteurs débattent pour harmoniser leurs pratiques	77
Chapitre 4. Le statut des travailleurs une thématique qui s'impose.....	79
Conclusions	84
Poursuivre la réflexion	87
Bibliographie.....	89
Index des tables et figures	97
Annexes.....	98
Annexe 1 : Protocole de prise en charge IP	98
Annexe 2 : Guide d'entretien	99
Annexe 3 : Grille d'analyse.....	102
Annexe 4 : Caractéristiques des répondants.....	106

Introduction

Les applications et formulaires numérisés fleurissent depuis quelques années, ce qui n'apparaissait tout d'abord que comme des facilités offertes aux passionnés et aux personnes connectées est devenu incontournable, qu'ils soient citoyens, travailleurs ou consommateurs, tous sont maintenant concernés. Cette transformation de la société et de son fonctionnement tant dans le registre du lien social que dans les rapports à l'État a fait émerger de nouvelles inégalités et s'avère renforcer celles qui lui préexistaient. La réduction de celles-ci, principalement reconnues sous le terme de fracture numérique, sont prises en charge par des politiques publiques ainsi que par des initiatives privées.

Deux types d'action se côtoient et se croisent avec d'un côté, celles qui visent à lutter contre la fracture numérique et qui sont principalement du registre de l'inclusion numérique et d'un autre côté, celles dont l'objet principal est l'accompagnement des publics en vue de limiter les effets de la fracture numérique face à *l'urgence sociale*. Ces accompagnements sont caractérisés par l'urgence alors même que les politiques d'inclusion mettent l'accent sur la formation et l'autonomisation qui s'inscrivent dans le temps long.

Ainsi, pour éviter le non-recours aux droits et aux services essentiels, les acteurs de terrain tant de l'inclusion numérique que du travail social, de même que l'État, ont dû faire évoluer leurs pratiques. Nous sommes encore à un moment charnière où les responsabilités de chacun doivent se redéfinir au regard des nouvelles missions et nouvelles (in)compétences qu'ils doivent mobiliser.

Nous avons souhaité interroger la place accordée à la déontologie dans les initiatives actuelles d'accompagnement numérique. En effet, sous l'apparent consensus entre acteurs de terrain, la problématique mobilise autant qu'elle illustre les tensions qui naissent de la pratique de l'accompagnement numérique auprès de publics particulièrement marginalisés. Notre question de départ était formulée de la façon suivante « L'accompagnement numérique en Belgique au prisme de la déontologie : quels enjeux, cadres et pratiques ? ».

Parmi les nombreuses initiatives d'accompagnement ou d'inclusion numérique, celle, récente, d'informaticien public nous permettra d'éclairer la question de la déontologie. Comme nous l'explicitons, la pratique de l'informaticien public de par son mode opératoire (hors les murs)

et ses finalités (offrir une réponse concrète et immédiate à des difficultés numériques vécues par les usagers) cristallise plusieurs constats qui traversent peu ou prou les métiers de l'accompagnement numérique : un amenuisement de la frontière avec le travail social et une reconfiguration des expertises et responsabilités entre acteurs de terrain amenés à collaborer au quotidien auprès d'un même public.

Nous nous sommes intéressés plus spécifiquement au positionnement professionnel comme marqueur du fait déontologique. Ce positionnement nous a permis d'approcher des différences de pratiques, de valeurs et de finalités qu'induit la pratique de l'accompagnement numérique face à des besoins en pleine mutation.

Partie I. Revue de littérature : Cadrage de la problématique

Chapitre 1. Numérisation de la société, faits et effets

La digitalisation de la société, parce qu'elle en transforme tous les aspects, met en lumière de nouvelles formes d'inégalités numériques. Elles sont décrites en tant que fracture numérique (Brotcorne & Valenduc, 2009), laquelle recouvre et renforce partiellement l'inégalité sociale et renforce les dynamiques de non-recours au droit face aux services d'intérêt général ou de nonaccès aux services essentiels, qu'ils soient publics ou privés (Revil & Warin, 2019). Cette situation n'est pas marginale et l'État en fait un objet de politiques publiques.

1.1 Digitalisation de la société

Pour comprendre la digitalisation de la société (numérisation en français²), il convient de distinguer les différents usages du mot et les registres qu'il mobilise.

Dans le registre de la technique, la digitalisation s'entend comme le processus de transformation du recueil, du traitement et de la transmission des informations par le biais des technologies informatiques. Ce processus est aussi appelé dématérialisation et repose largement sur le réseau internet « pivot des TIC³ » (Brotcorne & Valenduc, 2009).

La digitalisation consiste essentiellement en un changement de support qui a permis de modifier radicalement le traitement de l'information dans notre société. L'information devient une donnée ; et cette donnée est aisément manipulable, traitable ou répliquable (Dymytrova & Paquien-séguy, 2020).

² Les deux termes sont mobilisés avec un sens identique. Dans le présent chapitre, nous reprendrons principalement celui de digitalisation en référence à la révolution technologique (Gérard Valenduc, 2018).

³ Technologies de l'information de la communication.

Ce changement de support est rendu possible par le développement et la mobilisation de plusieurs technologies dites radicales, qui forment ce que Schumpeter appelle une « grappe d'innovations » convergentes. Ces évolutions technologiques se conjuguent et transforment en profondeur la société (la production, le travail, la consommation et le commerce) et initient une révolution technologique qui accompagne la transition vers un nouveau cycle long de l'économie (comme théorisé par Kondratieff) (Valenduc, 2018).

Dans une optique néo-schumpeterienne, la digitalisation est un des noms⁴ qui est donné à la révolution industrielle contemporaine. Carlota Perez, citée par Gérard Valenduc (2018), compare la succession de ces cycles longs à de grandes vagues qui accompagnent le passage d'un paradigme technico-économique à un autre. L'avènement d'un paradigme s'accompagnant de l'émergence d'innovations, prémices du cycle long suivant.

Ce moment appelé par les économistes évolutionnistes *point de basculement* se situe au terme de la période d'installation d'un paradigme et amorce une période de déploiement (voir figure 1). Ce point de basculement peut s'étendre sur des périodes plus ou moins longues en fonction du contexte sociopolitique dans lequel il intervient. Valenduc place le début du point de basculement à l'éclatement de la bulle spéculative en 2000-2001 et qui n'aurait pas encore pu être dépassé⁵. En d'autres termes, la transition numérique est amorcée et sa durée dépendra de la convergence entre les technologies et des changements structurels dans l'économie, la société et les institutions (Valenduc, 2018).

⁴ Les autres noms sont : le digital, la révolution digitale ou encore la révolution numérique.

⁵ En 2018 date de rédaction de l'article.

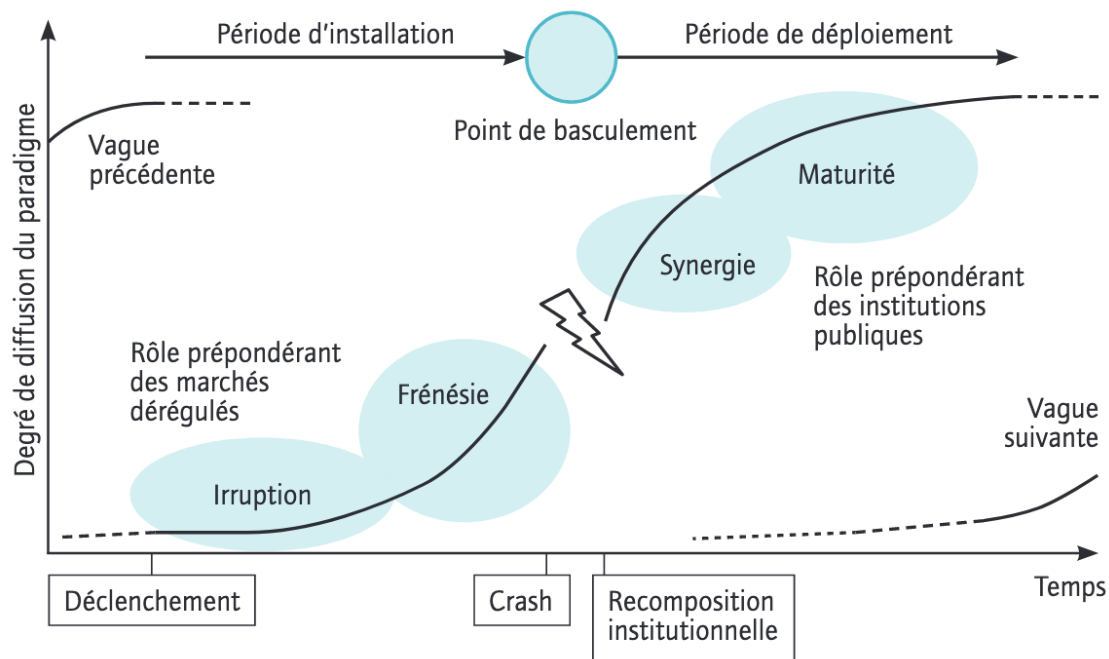


Figure 1 - Les phases successives d'une grande vague (Valenduc, 2018)

La période d'installation, qui se situe de la fin des années 70 à l'année 2000, a vu une transformation rapide de la production, du travail, du commerce et la consommation soutenue par ces technologies. Cette phase s'est accompagnée d'une croissance liée directement à ces technologies, d'abord forte et ensuite limitée qui trouve son point d'orgue au point de basculement avec l'éclatement de la bulle internet (Valenduc, 2018).

En effet, le point de basculement signifie aussi l'épuisement progressif de la grappe d'innovations et de son potentiel de croissance économique. Il marque la fin de la période de frénésie et marque le début des processus de rationalisation lié à leurs usages.

Sans être mécanique, ce passage vers la phase de déploiement nécessite que les conditions institutionnelles, politiques et sociales soient propices. Il incombe aux institutions publiques de faire la synthèse en tenant compte des excès de la période d'installation (comme, par exemple, la dérégulation des marchés financiers) et de permettre qu'un processus de rationalisation puisse se mettre place tout en limitant ces dérives. Les pouvoirs publics sont donc amenés à prendre une plus grande place en agissant, par exemple, sur la réglementation, l'offre ou la demande (Potier, 2015).

L'intérêt de cette approche est de nous permettre de mieux comprendre les dynamiques actuellement à l'œuvre. Dans l'optique de l'économie évolutionniste, nous ne sommes donc pas aux prises avec une nouvelle révolution technologique, mais nous sommes au point de basculement qui marque la fin de la frénésie de la phase d'installation. Ce constat permet de comprendre le rôle prépondérant que sont amenés à prendre les pouvoirs publics dans la recherche de synergie entre le potentiel de ces technologies et les aspirations de la société dans son ensemble (Valenduc, 2018).

La diffusion de ces technologies durant la période d'installation ne s'est pas faite de manière uniforme au sein de la société. De nouvelles inégalités ont vu le jour et les questions d'équité, d'inclusion et de justice sociale à l'aune de ces nouvelles technologies ont fait l'objet de nombreuses recherches au départ d'un constat formulé au milieu des années 90 et théorisé sous le terme de fracture numérique.

1.2 Fracture numérique

1.2.1 Une nécessaire définition

Le concept de fracture numérique tel qu'il a été théorisé initialement renvoie au fossé entre les personnes disposant d'un accès à l'information numérique et ceux qui n'en disposent pas. L'accès aux technologies étant un enjeu démocratique fondamental, car nécessaire à une pleine intégration économique, sociale et culturelle (Brotcorne & Valenduc, 2009).

La fracture numérique était initialement envisagée uniquement sous l'angle de l'équipement et présupposait implicitement que l'accès à lui seul permettrait aux personnes d'atteindre cette pleine intégration dans la société digitalisée. L'accès était une condition nécessaire et manifestement suffisante à une pleine intégration à la vie sociale dans le nouveau contexte sociétal.

Une première distinction est faite par Rob Kling en 1998 comme le rapportent Périne Brotcorne & Gérard Valenduc (2009) : d'une part, dépendant de l'accès et d'autre part, dépendant des connaissances et des compétences de ceux qui disposent d'un accès. En introduisant cette nuance, il invite à dépasser la représentation binaire qui établit une distinction nette entre deux groupes (*have ; have not*). Cette réflexion invite aussi à dépasser la question de *la* fracture

numérique pour s'intéresser *aux* fractures numériques. Cette distinction permet de mieux rendre compte d'un phénomène qui apparaît plus complexe que les termes initialement posés.

En 2002, alors que l'accès s'améliore dans les pays industrialisés, de nouvelles disparités apparaissent et Eszter Hargittai (citée par Brotcorne et Valenduc, 2009) va en rendre compte sous le terme « fracture numérique au second degré ». La question n'étant plus uniquement celle de l'accès au matériel, mais aussi celle de l'usage qui sera fait par les personnes de ce matériel. L'accès au matériel et aux réseaux étant une condition nécessaire, mais pas suffisante pour une pleine intégration dans la société digitalisée.

Brotcorne et Valenduc (2009) citent et attribuent d'autres conditions qui apparaissent nécessaires au regard des recherches menées : les connaissances et compétences (De Haan en 2004 cité par Brotcorne et Valenduc, 2009), se reconnaître les capacités (Bandura en 1997 cité par Brotcorne et Valenduc, 2009), le support social dans l'usage (Van Dijk en 2005 cité par Brotcorne et Valenduc, 2009) et l'intérêt ou l'utilité (Selwyn en 2006 cité par Brotcorne et Valenduc, 2009). Ces facteurs, sans être exhaustifs, démontrent la complexité/pluralité de la question et les différentes ressources qui doivent être mobilisées par l'individu pour prendre part à la société digitalisée.

La fracture numérique dite du second degré est celle « qui se crée, une fois que la barrière de l'accès est surmontée, au niveau des modes d'usages qu'ont les utilisateurs, non seulement de la technologie, mais aussi des services et contenus accessibles en ligne » (Brotcorne & Valenduc, 2008) à savoir celle de l'usage. Cette fracture met en lumière l'enjeu du développement des compétences numériques comme levier sur les inégalités d'usage. Les compétences numériques sont déclinées en trois niveaux : « les compétences instrumentales, structurelles (ou informationnelles) et stratégiques. » d'après Jan Van Dijk mobilisé par Brotcorne et Valenduc (2009).

Les compétences instrumentales relèvent essentiellement de la manipulation du matériel et des logiciels. Il s'agit du savoir-faire de base, qui permet à la personne d'interagir avec l'outil et ses fonctionnalités. Ces compétences sont une étape obligée et constituent un prérequis à l'établissement des compétences structurelles...

Les compétences structurelles ou informationnelles font référence à la capacité à trouver et sélectionner de l'information. Ces compétences informationnelles pouvant être soit formelles

(compréhension de l'organisation de l'information sur des supports numériques) soit substantielles (capacité à sélectionner ou recouper des informations pour en faire une synthèse). Ces compétences informationnelles sont nécessaires au développement des compétences stratégiques.

Enfin, les compétences stratégiques s'appuient sur les deux premières pour permettre à la personne de prendre des décisions lui permettant d'atteindre ses propres buts. Ce troisième groupe de compétences n'est pas neuf, mais son importance a été renforcée, et elles ne peuvent plus s'exercer sans disposer de compétences instrumentales et informationnelles qui en sont les prérequis (Brotcorne et Valenduc, 2009).

Au titre de typologie, citons enfin celle faite par Adel Ben Youssef, économiste, qui identifie dès 2004 quatre dimensions à la fracture numérique ; si les deux premières coïncident avec les degrés établis par les études qui lui sont contemporaines, il introduit une troisième dimension, désignée sobrement ici comme « l'efficacité des usages » (Ben Youssef, 2004).

Cette distinction n'a fait que récemment son apparition dans la théorisation de la fracture en tant que troisième degré comme le rapportent Périne Brotcorne, Carole Bonnetier et Patricia Vendramin (2021) pour qui « ce terme désigne les inégalités dans la capacité des individus à convertir les opportunités offertes par les technologies numériques en bénéfices effectifs sur le plan de l'inclusion sociale » en citant les travaux de Massimo Ragnedda (2017) et de Van Deursen & Helsper (2015), et donc comme la capacité à transformer une compétence en un avantage concret. La fracture de troisième degré (ou la troisième dimension de Ben Youssef) se distingue de la fracture du deuxième degré (usages) par la capacité à transformer les usages potentiels en bénéfices effectifs en termes d'inclusion sociale.

Quant à la quatrième dimension de Ben Youssef (2004), elle n'a pas (encore) son pendant dans l'échelle des degrés de fracture numérique, mais constitue d'ores et déjà un enjeu sociétal de taille : l'impact du numérique sur les conditions d'apprentissage dans « une économie fondée sur la connaissance » dont l'abondance peut être la source de nouvelles inégalités « [d'apprentissage qui] conditionnent les performances économiques et sociales liées à un plus grand usage des TIC » (2004).

1.2.2 La fracture numérique en Belgique

En Belgique, les données permettant de mesurer l'étendue de la fracture numérique sont issues de statistiques récoltées par les instituts nationaux comme Statbel ou européens tels qu'Eurostat. Ces deux derniers fournissent les données sur lesquelles se sont basées Périne Brotcorne, Laura Faure et Patricia Vendramin dans leur rapport pour la Fondation Roi Baudouin⁶ : *Inclusion Numérique Les Services Numériques Essentiels : profitables à toutes les personnes ?* (Brotcorne, Faure, & Vendramin, 2021). Celle-ci fait suite à la publication, l'année précédente, d'un Baromètre de l'inclusion numérique (Brotcorne & Mariën, 2020) qui a l'intérêt pour notre étude, par rapport aux Baromètres de la société de l'information édités annuellement par le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie (2020), de mettre spécifiquement en avant la problématique de la fracture numérique.

Les chiffres sur la fracture sont le plus souvent obtenus en retranchant de la population totale le pourcentage de personnes utilisant des biens et services numériques, ainsi les 91 % de ménages belges disposant d'une connexion à internet permettent de déduire que 9 % n'en disposent pas. L'étude de Brotcorne, Faure et Vendramin (2021) indique plusieurs facteurs qui ont une incidence sur la non-connexion des ménages :

- le revenu : 19 % des ménages aux revenus modestes, inférieurs à 1200 € mensuels, ils représentent 68 % des ménages non connectés,
- la composition familiale : 20 % des personnes isolées n'ont pas de connexion,
- l'âge : les statistiques recueillies au niveau national, tronquées vers le sommet de la pyramide des âges, ne permettent pas d'obtenir un chiffrage complet de ce paramètre : 20 % des 65-74 ans ne sont pas connectés (à titre de comparaison, 33 % des ménages français de plus de 70 ans ne sont pas connectés).

Ces facteurs sont cumulatifs, 27 % des personnes seules et disposant d'un revenu inférieur à 1200 € n'ont pas de connexion (contre 20 % et 19 % pour les facteurs pris isolément).

⁶ La Fondation Roi Baudouin est une fondation d'utilité publique qui au sein de son programme « Justice Sociale et Pauvreté » a un axe « inclusion numérique ». Voir <https://www.kbs-frb.be>.

Les moyens d'accéder à internet sont eux aussi déterminants, ainsi 33 % de la population belge se connecte via un smartphone uniquement et au sein de cet échantillon on peut voir que

« [...] le sexe et le niveau d'éducation sont les deux facteurs les plus déterminants du taux de connexion à internet par le seul intermédiaire du smartphone. Toutes choses étant égales par ailleurs, les femmes ont ainsi 3 fois plus de chance que les hommes de se connecter à internet par le seul biais de leur smartphone, quel que soit le niveau de diplôme considéré. Les personnes disposant au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ont, quant à elles, 1,5 fois plus de chance que leurs homologues titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur d'être dans ce cas » (Brotcorne, Faure, et al., 2021).

Par ailleurs la qualité de la connexion et le confort d'utilisation qui en découle est, elle aussi, d'importance, spécialement chez les personnes ne disposant que d'un terminal mobile, pour se connecter. Le fait de ne bénéficier que d'une connexion mobile le confort ou la sécurité d'un raccordement fixe au domicile est lui aussi lié aux moyens financiers (Brotcorne, Faure, et al., 2021).

Les usages sont analysés par Brotcorne, Faure et Vendramin qui notent « que près d'un quart des personnes, âgées de 16 à 74 ans, sont éloignées de l'environnement numérique (24 %), soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (7 %), soit parce qu'elles y recourent de façon limitée (17 %) » (2021). Ces usages sont eux aussi conditionnés par les facteurs d'âge, de niveau d'étude (secondaire inférieur) et de revenu pour lesquels la somme du non-usage et du faible usage représente respectivement 43 % pour les personnes diplômées du secondaire inférieur, 43 % pour les personnes âgées de 54 à 74 ans et 45 % pour les revenus inférieurs à 1200 €. Les moyens de connexion influent aussi sur les usages et ce sont les personnes n'utilisant qu'un smartphone et une connexion à l'internet mobile qui ont les usages les moins variés (Brotcorne, Faure, et al., 2021).

Ce que mettent en lumière les travaux de Brotcorne et Mariën (2020), confirmés par ceux de Brotcorne, Faure et Vendramin (2021) c'est la corrélation et la superposition des inégalités numériques aux inégalités sociales.

1.3 Inégalités sociales et numériques

Fabien Granjon souligne que la société de l'information, et en particulier sa dimension connectée, nous est présentée comme « [un] rempart[s] essentiel[s] des formes contemporaines de désaffiliation » et conduirait mécaniquement à davantage de justice sociale. L'usage des TIC serait une « condition matérielle impérative » d'insertion dans la nouvelle société du savoir. Mais l'adoption non homogène de ces technologies dans la population va renforcer des inégalités sociales ou en créer de nouvelles (Granjon, 2009).

En d'autres termes, dans une société digitalisée qui a vu se modifier en profondeur les rapports de production, de travail, et de consommation, le recours à la technologie est porteur de fractures, à différents degrés, qui témoignent de différences entre groupes sociaux dans leurs modalités d'accès, d'usage ou encore d'opportunités.

Ces différences entre groupes sociaux sont considérées comme des inégalités dès lors que les conditions d'équité suffisantes ne sont plus rencontrées et ont un effet sur les chances pour un individu d'occuper certaines positions ou fonctions sociales (de Foucauld, 1992). Ces différences mises en lumière par les recherches sur les différents degrés de la fracture peuvent être considérées comme des inégalités, car elles sont « socialement subies » et heurtent nos « principes de justice sociale » (Brotcorne, Valenduc, Vendramin, Damhuis, & Laurent, 2010).

Cette reformulation de la « fracture numérique » en « inégalité numérique » permet de rendre mieux compte des effets de ces inégalités sur les conditions inévitables qu'ont les individus d'accéder aux fonctions ou positions sociales. L'inégalité, qu'elle soit sociale ou numérique, renvoie à la question de l'exclusion et invite à élargir le cadre de la réflexion : l'inégalité numérique est-elle une nouvelle manifestation de l'inégalité sociale ? Les inégalités numériques répondent-elles aux mêmes processus de relégation que les inégalités sociales ? Peut-on observer les effets de ces inégalités numériques à l'aide des concepts déjà éprouvés permettant d'analyser l'exclusion sociale ?

Les recherches portant sur les profils socio-économiques de personnes qui subissent ces inégalités ou sont mises en difficulté par les outils numériques montrent que « les publics les moins socialement favorisés » sont les plus susceptibles d'être mis en difficulté (sinon en échec) par les outils numérisés (Brotcorne, Faure, Vendramin, 2021). Il est maintenant établi que les

inégalités numériques s'expliquent, du moins partiellement, par des caractéristiques socio-économiques ou socio-démographiques.

La mise en perspective par Fabien Granjon (2022) d'études antérieures sur la fracture numérique confirme la corrélation de celle-ci avec ce qu'on pourrait résumer en fracture sociale pour mieux en déduire le concept d'inégalités sociales-numériques. La digitalisation de la société amplifierait les inégalités déjà existantes, sans correspondre parfaitement aux déterminants déjà identifiés auparavant. Ainsi, les études démontrent que bien que des facteurs soient communs aux deux types d'inégalités (comme l'éducation, le manque de connaissance, l'utilité perçue et l'identité sociale) d'autres ne semblent pas avoir un effet mécanique sur l'exclusion numérique (comme le niveau de ressources) (Kellner, Massou, & Morelli, 2010). Les inégalités numériques sont une des expressions d'inégalités sociales fondamentales ; elles découlent et renforcent les autres formes d'inégalités, qu'elles soient spatiales ou économiques (Granjon, 2009).

Les inégalités numériques répondent-elles aux mêmes processus de relégation que les inégalités sociales ?

Appréhender la question des processus à l'œuvre nécessite de prendre une distance avec une conception que Granjon qualifie d'égalitariste et techniciste et qui considère que la mobilisation des ressources techniques (matériel et compétences) par les personnes amènerait mécaniquement aux bénéfices liés à leur mobilisation. Dans cette perspective, il appartient à l'individu de convertir les « chances » que lui confère l'accès et l'usage à ces technologies en avantages concrets.

Cette vision individualise les inégalités et s'intéresse peu aux causes de celles-ci, considérant l'individu comme un être autonome à même de réaliser les opportunités offertes. Cet individualisme est fondé et légitimé par l'idéal d'autonomie et de responsabilité des individus. Or, il est maintenant établi que les inégalités numériques s'expliquent, au moins partiellement par des caractéristiques socio-économiques ou socio-démographiques et, qu'à ce titre, elles découlent et renforcent les autres formes d'inégalités (économique et spatiale). L'inégalité numérique est une des expressions d'inégalités sociales fondamentales (Granjon, 2009).

Par ailleurs, la capacité de mobiliser ces chances « égalisées » fait l'impasse sur la pluralité des « fractures » et de ce dont elles sont le produit. Ainsi, certaines compétences peuvent être

considérées comme une forme de capital culturel intégré (Ollier-Malaterre, 2019) intériorisé sous forme d'habitus primaire (et selon P. Bourdieu, hérité de la famille ou la scolarité) et à ce titre ne peuvent pas être transmises rapidement à une autre personne.

L'inégalité d'accès à ces compétences n'est donc pas que l'expression d'une inégalité d'accès aux compétences, mais aussi l'expression d'une domination d'une classe sociale à l'égard d'une autre, une forme de distinction qui situe les classes populaires dans une position de privation. C'est aussi le résultat d'une dynamique de différenciation (y compris dans les pratiques culturelles) entre les groupes sociaux qui affirment leur position sociale et leurs rapports aux autres groupes (Glevarec, 2020).

Pour appréhender les processus d'exclusion numérique, les chercheurs se sont appuyés sur les dimensions permettant de circonscrire les dynamiques d'exclusion sociale : productive, de consommation, interaction sociale et participation citoyenne. À ces quatre dimensions, celle de l'épanouissement personnel est ajoutée pour rendre compte du sentiment d'inclusion numérique (Brotcorne et al., 2010).

Ces différentes dimensions apparaissent comme des éléments centraux dans les récits portés par les plus précaires dans leurs usages du numérique ; elles témoignent des difficultés sur ces différentes dimensions : la relation au travail, les souffrances liées aux nouvelles modalités de consommation ou encore des décalages ressentis avec les modes de socialité induits par les réseaux sociaux (Pasquier, 2018).

De même, le rapport à la participation citoyenne n'est pas sans créer décalages et frustrations. Si la numérisation des rapports avec les services publics (et d'intérêt général) tend à se banaliser, deux « principes normatifs contradictoires » semblent guider l'action des pouvoirs publics : « celui de l'intérêt général qui caractérise les missions de services d'intérêt général et ceux d'ordres marchand et industriel qui sous-tendent les justifications en faveur de leur dématérialisation » (Brotcorne et al., 2021). La synthèse qui doit être faite entre les besoins de rationalisation et les aspirations à davantage de justice sociale n'est pas encore aboutie.

Ce besoin de davantage de justice sociale est aussi mis en tension par l'évolution constatée de la relation administrative entre le citoyen et les services publics qui instaure une distance et une complexité nouvelle et augmente la part de citoyens confrontés au phénomène de non-recours aux droits sociaux (Noël, 2021).

1.4 Le non-recours comme grille de lecture

Le concept de non-recours est né en Angleterre dans les années 60 et a été importé en France dans le milieu des années 90 (Warin, 2012) avant de faire son apparition dans le paysage bruxellois en 2017 dans le cadre d'un premier rapport dédié à la question (Noël, 2021). Ce concept est principalement mobilisé dans le cadre de l'évaluation des politiques publiques, et initialement, spécifiquement en ce qui concerne les difficultés d'accès aux minimas sociaux. Par la suite, le champ d'évaluation s'est élargi pour aborder de manière plus globale la question de la sous-protection.

Pour illustrer le non-recours aux droits et services⁷, Laurence Noël (2021) s'appuie sur la typologie développée par Warin qui distingue quatre situations typiques de non-recours :

- « Le cas de la “non-connaissance” : être éligible, mais ne pas connaître son droit ;
- Le cas de la “non-demande” : être éligible, connaître son droit, mais ne pas le demander ;
- Le cas de la “non-réception” ou du “nonaccès” : être éligible, demander un droit, mais ne pas y accéder ;
- Le cas de la “non-proposition” : être éligible à un droit, mais de ne pas se le voir proposer » (Noël, 2021).

À cette typologie, Noël rajoute une cinquième situation : « Le cas de “l'exclusion du droit” : entre non-couverture et fabrique du non-recours » (2021). Cette situation n'est pas à proprement parler une situation de non-recours, mais bien de non-couverture, le droit exclut spécifiquement du bénéfice certaines catégories de personnes, qui ne sont dès lors pas/plus considérées comme bénéficiaires d'un droit qui leur était précédemment reconnu. Cette situation permet de rendre compte de l'éventuel durcissement des conditions permettant d'obtenir ou de maintenir les droits. La modification des conditions d'accès (modalités, usages des marges d'appréciation...)

⁷ Initialement appelé non-recours aux prestations sociales (Warin, 2012).

s'apparente à ce que Noël appelle des « mécanismes d'invisibilisation » des publics qui changent le statut des personnes à l'égard du droit concerné.

Bien que les initiatives publiques⁸ pour agir sur cette question se revendiquent toutes d'une même approche, Warin (2012) identifie deux logiques d'action, qui coexistent parfois dans les politiques, et qui répondent à deux principes différents :

- Les initiatives visant à aménager les politiques déjà en œuvre, sans remettre en cause le rapport à *l'utilisateur/citoyen*. Ces initiatives répondent à une logique d'effectivité de l'action publique.
- Les initiatives visant à questionner l'objet même des politiques publiques en vue de transformer leur rapport à *l'individu*. Ces initiatives répondent à une logique d'utilité collective ou individuelle de l'action publique, plus particulièrement pour les personnes en situation de non-demande.

Ce deuxième type d'initiative permettrait de ne pas ignorer ou écarter les situations de « non-envie⁹ ». Warin estime en effet que l'acceptation des situations de non-envie postule implicitement que l'offre publique est suffisante et que l'individu doit se satisfaire de l'offre existante. À l'inverse, une attention particulière donnée à ces situations inviterait à envisager les politiques publiques liées au non-recours davantage sous l'angle de la préparation (faire ensemble) que celle de la réparation (donner accès à un droit créance). Cette approche encapacitante permettrait de limiter l'effritement de l'intérêt à « faire société¹⁰ » (Warin, 2012).

Cette lecture des risques liés au non-recours pose question lorsqu'il est question de dématérialiser (partiellement et totalement) la relation administrative avec le citoyen/individu. Christine Cloarec-Le Nabour et Julien Damon dans « La juste prestation. Pour des prestations et un accompagnement ajustés » cités par Revil et Warin (2019) affirment « [qu']alors que les dispositifs de protection sociale et les politiques sociales sont ordonnés de plus en plus autour d'un principe d'individualisation des droits, la dématérialisation des relations administratives,

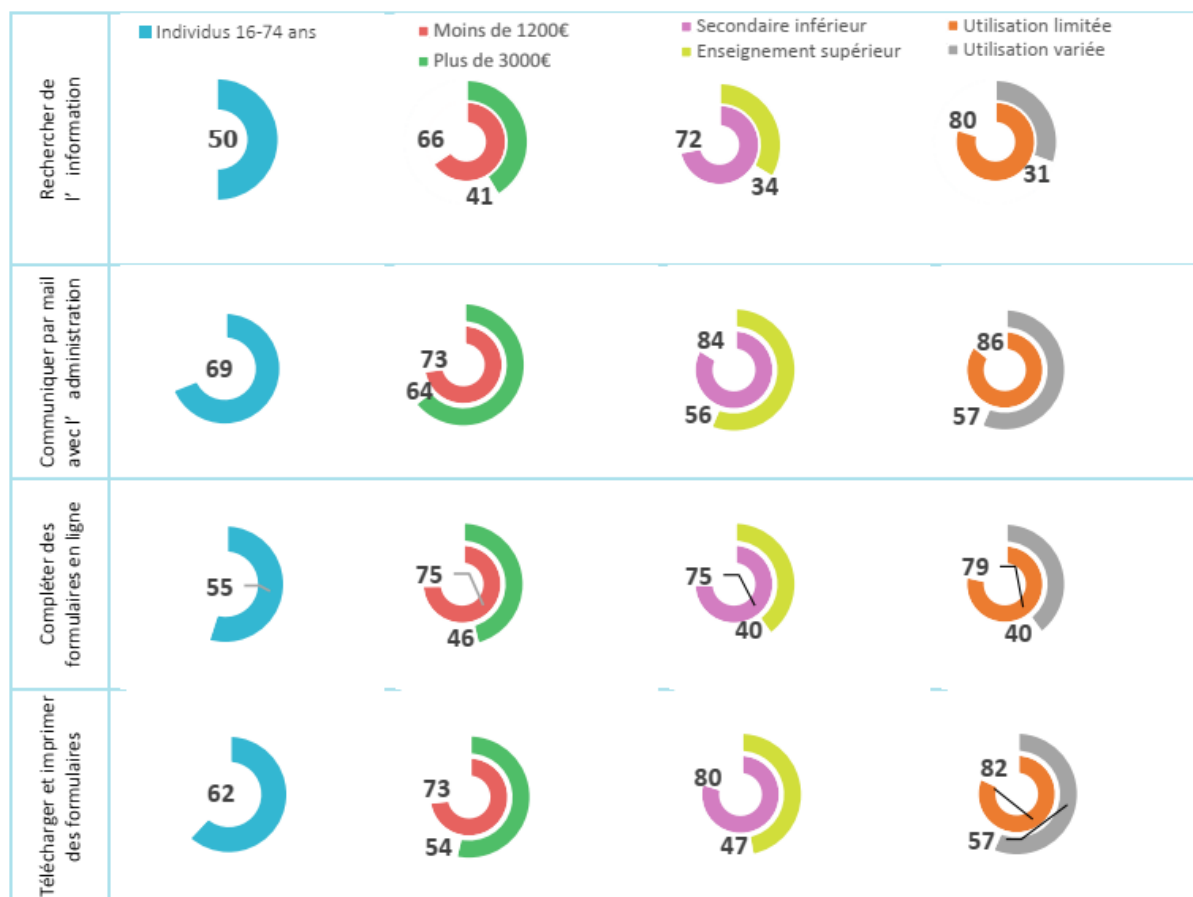
⁸ Warin (2012) parle d'innovations dans les politiques publiques.

⁹ Entendu comme une sous-catégorie de la non-demande

¹⁰ Dans le sens donné par Rosanvallon

qui s'impose partout, est loin de garantir l'individualisation de l'accès aux droits et de servir la personnalisation des prestations sociales à l'ordre du jour ». En d'autres termes, la dématérialisation porte en elle le paradoxe d'une individualisation affirmée de la relation administrative ne se fondant pas sur une personnalisation de cette relation. Les individus étant davantage isolés et dépersonnalisés dans leur relation avec les pouvoirs publics. « La démarche du tout-numérique entamée par les pouvoirs publics doit nécessairement intégrer un accompagnement personnalisé des personnes qui en sont le plus éloignées afin d'éviter l'accentuation de difficultés sociales et administratives, et in fine une autre forme de relégation sociale » (Alberola, Croutte, & Hoibian, 2016).

Dès lors, la possibilité pour les personnes de disposer d'une autonomie numérique suffisante devient un enjeu pour les politiques publiques. Cet enjeu est paradoxal étant donné la difficulté (ou l'impossibilité) d'automatiser de façon satisfaisante l'accès aux droits ou aux services et le fait qu'il est probable que cette automatisation dépossède les personnes de l'exercice de leurs droits tout en limitant leur pouvoir d'agir (Noël, 2021).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

Figure 2 - Taux de non-adoption de quelques démarches administratives numériques selon les niveaux de revenu, de diplôme et la variété d'utilisation d'internet 2020 (en % d'utilisateurs) (Brotcorne, Faure, et al., 2021)

Les asymétries d'adoption, représentées par la non-adoption dans la figure 2, mettent en évidence que les utilisateurs issus de classes plus populaires ont des usages différenciés des technologies et sont sous-représentés dans l'utilisation de l'e-administration. Ces démarches étant perçues comme davantage complexes et nécessitent des compétences à l'écrit qui ferait défaut. La peur de mal faire est renforcée par les « conséquences potentiellement irréversibles de cette erreur sur le plan de l'accès à leurs droits. » (Brotcorne et al., 2021).

Ceci nécessite dès lors de penser un dispositif permettant de supprimer ou à tout le moins de réduire cette distance qui sépare ces publics des guichets dématérialisés. Les dispositifs existants proposaient déjà de favoriser l'accès au matériel, au réseau et aux compétences et vont devoir maintenant intégrer cette dimension d'adoption dans leurs approches de ces publics.

Chapitre 2. Quel accompagnement est proposé ?

2.1 Contexte d'une socialisation évolutive de l'informatique

Moteur de la dernière révolution économique, la digitalisation peut être envisagée, et étudiée, sous bien des aspects. Jean-François Cerisier cité par Adrien Godefroid (2021) l'érige, avec Mauss, en « fait social total » tant « le numérique infiltre et influence les différentes dimensions de notre société : industrielle, marchande, politique, civique, sociale, éducative, culturelle... Il affecte aussi toutes les institutions et tous les citoyens » (Godefroid, 2021), la digitalisation de la société a reçu le soutien de différents mondes¹¹. Toutefois, ces soutiens ne se sont pas tous manifestés dans leur pleine intensité dès les commencements.

Il semble que différents modes d'intégration des TIC dans nos sociétés contemporaines se sont succédé : un premier dans les années 1970 à 1995 impulsé par le monde du travail, un second de 1995 à 2012 par l'essor de l'internet grand public et enfin par l'internet mobile (Valenduc, 2018).

Le digital s'est d'abord invité dans le quotidien par le travail, ce sont en effet les entreprises qui ont d'abord adopté ces outils souvent sous le vocable d'informatique là où l'élément central était l'ordinateur ou la télématique quand il s'agissait de transmission de données numériques. La plupart des entreprises disposent d'un service ou d'un département informatique ou ICT (Information and Communication Technologies). Depuis les années 70, l'informatique professionnelle a été le principal moteur d'appropriation de ces nouvelles technologies, alors que l'informatique personnelle se démocratisait lentement c'est au sein de l'entreprise que les travailleurs recevaient la formation qui permettait à l'organisation de s'approprier ces nouveaux outils de productivité, une partie du grand public, forme d'avant-garde technophile, avait recours à la presse spécialisée qui était vectrice d'un savoir qui se voulait le plus horizontal possible (Thierry, 2012). En dehors des savoirs acquis par la formation en entreprise, ou dans l'enseignement ou la recherche, il existait peu de supports autres que la presse spécialisée.

¹¹ Dans le sens de Boltanski et Thévenot.

Avec l'avènement d'internet, ce sont des initiatives privées qui ont proposé des accès à du matériel informatique et aussi et surtout une connexion au réseau des réseaux : les cybercafés dont d'après Valérie Schafer (2017) « [l'origine] est à chercher dans l'expérience de l'*Electronic Cafe International* (ECI) à Santa Monica au milieu des années 1980, qui forge l'expression de Cyber-C.A.F.E en référence à la volonté d'offrir un accès largement partagé aux réseaux et forums électroniques (C.A.F.E. signifiant alors *Common Acces For Everybody*), et dans l'ouverture en 1994 du Cyberia au 39 Wiltshire Road, à Londres ». Elle cite aussi pour l'alternative et l'exemple français, Les jardins du Minitel, restaurant créé en 1987. L'internet des débuts n'est pas encore le World Wide Web, cette toile mondiale, les échanges s'y font par newsgroups ou par email (Thierry, 2012 ; Schafer, 2017).

Les cybercafés qui éclosent en France et en Belgique¹² à partir de 1995 sont des lieux de rencontre où le *café* reste prépondérant face au *cyber*. Ils sont progressivement supplantés par des espaces commerciaux avec une logique de chaîne ou de franchise qui s'installe à partir de 2000 (Schafer, 2017).

Si en 2003 François Mancebo et Florence Durand-Tornare affirment « [qu'on] a longtemps pensé que les accès publics à internet auraient une durée de vie limitée : le temps de familiariser des néophytes en attendant l'équipement et la connexion de tous les foyers. En fait, il n'en est rien : le nombre d'accès publics ne cesse d'augmenter et de se diversifier alors que l'équipement personnel a fortement progressé » (Mancebo et Durand-Tornare, 2003). C'est l'irruption de l'internet mobile qui aura raison des cybercafés comme le rapportent Percy Okae (2019) et Éric Sadin (2014), et ce, quelques années plus tard, aux alentours de 2010 (Schafer 2017). Okae (2019) rappelle un service qui était propre aux cybercafés *commerciaux*, le taxiphone (évoqué aussi par Mancebo et Durand-Tornare, 2003 à propos des espaces communautaires) qui a lui aussi subi de plein fouet l'avènement des smartphones et la plus grande diffusion des plateformes de messagerie instantanée ou de voip¹³. Ce dernier appareil engendre « [un] effort d'appropriation [qui] est d'autant plus intense que les innovations se multiplient et s'accélèrent.

¹² L'Amour Fou, le premier Cybercafé de Belgique ouvre en 1995 : https://www.rtb.be/auvio/detail_bulletin-d-information?id=2908109

¹³ Voice over IP : solution de téléphonie s'appuyant exclusivement sur les TIC.

Là où les ordinateurs avaient mis près de quinze ans à pénétrer la moitié des foyers français, les smartphones atteignent une proportion identique en l'espace de quatre ans » (Alberola et al., 2016).

Le sujet traité par Mancebo et Durand-Tornare ne couvre pas que les seuls cybercafés, le paysage français — et plus spécifiquement le territoire parisien qu'ils étudient — s'est couvert de dispositifs, privés, mais aussi publics visant à offrir un accès à internet à la population. La distinction que, d'après leurs travaux, nous pourrions faire entre les cybercafés et les autres initiatives est qu'en leur sein « l'accompagnement et la formation ne sont pas prévus et aucune logique de projet ne préside à leur fonctionnement » (Mancebo et Durand-Tornare, 2003). Ces autres lieux et dispositifs sont désignés par une variété de noms et d'acronymes, des PAPI (Point d'Accès Public à Internet) aux Maisons de l'Internet¹⁴. L'on verra par la suite que c'est le nom (et la forme) d'Espace Public Numérique qui s'imposera.

2.2 Les politiques publiques et la société de l'information

2.2.1 Un sujet qui prend de l'ampleur à l'échelle européenne

En 1999 la Commission Européenne entame la série de programmes eEurope qui « [visent] à garantir que l'Union européenne tire pleinement parti des évolutions liées à la société de l'information. » (Office des publications de l'Union européenne, 2005). Dans le plan eEurope 2000, les objectifs sont les suivants :

- « faire passer chaque citoyen, chaque foyer et chaque école, chaque entreprise et chaque administration à l'ère numérique et à la communication en ligne ;
- créer une Europe qui maîtrise le numérique, avec le soutien d'une culture d'entreprise disposée à financer et à développer de nouvelles idées ;
- veiller à ce que l'ensemble de ce processus inclue la dimension sociale, obtienne la confiance du consommateur et renforce la cohésion sociale » (Office des publications de l'Union européenne, 2005).

¹⁴ La liste serait longue

Ce sont ici des objectifs d'appropriation des TIC plus que de la lutte contre fracture numérique dont la théorisation est encore parcellaire au tournant du millénaire. On verra d'ailleurs que dans le programme suivant, eEurope 2002, cité par Mickaël Le Mentec, la lutte contre l'exclusion numérique fait son entrée : « [il] prévoit notamment d'investir dans les hommes et les compétences pour mettre en place des séances d'initiation aux TIC en faveur de tous les publics afin de lutter contre "l'exclusion numérique" » (Le Mentec, 2010). Il s'agit ici principalement d'offrir l'accès à internet via des points d'accès publics et aussi et surtout de favoriser le développement de compétences informatiques par la formation au sein de ces mêmes structures. Parallèlement s'esquisse la volonté de promouvoir les services en ligne, ce qui sera poursuivi par le plan eEurope 2005 qui met l'accent sur l'amélioration des infrastructures réseau (la connectivité) et sur le développement des services publics en ligne. Ce plan fait évoluer, au niveau européen, la problématique de l'exclusion numérique en exclusion sociale (Le Mentec, 2010).

Le bilan de ces programmes eEurope est plutôt mitigé quant au phénomène d'exclusion : « Les premiers programmes "eEurope" se sont focalisés sur des mesures de pénétration et de diffusion des TIC, au détriment de l'accompagnement et de l'explication au public de ce que pouvait apporter l'usage des technologies dans leur vie quotidienne » (Le Mentec, 2010). Le manque de précision quant aux publics visés par les mesures de lutte contre l'exclusion numérique puis sociale (eEurope 2002 puis 2005) n'a pas incité l'ensemble des états membres à en saisir les enjeux (Le Mentec, 2010).

Le plan suivant, « i2010 : la société de l'information et les médias au service de la croissance et de l'emploi », entre autres objectifs de poursuite des axes de développement des précédents, voit apparaître la notion d'inclusion sous la forme de « l'achèvement d'une société européenne de l'information fondée sur l'inclusion » (Communication de la Commission Européenne, 2005, citée par Le Mentec, 2010). L'inclusion numérique sera alors intégrée en tant que concept : « c'est ce que l'Union européenne nomme "e-inclusion", notion employée jusqu'alors dans les pays anglo-saxons et que l'on retrouvera, à partir de 2005, dans tous les textes officiels lorsqu'il s'agira de lutte contre la fracture numérique dans la société de l'information » (Le Mentec, 2010).

C'est la conférence ministérielle de Riga « les TIC pour une société inclusive » du 11 juin 2006 qui amorce le changement : « désormais, nous ne parlons plus uniquement de fracture numérique dans la société, mais de société inclusive. » (Le Mentec, 2010). Les actions qui

découlent de cette charte pour l'inclusion numérique sont plus ciblées. Si la volonté principale reste la diffusion des TIC, les zones rurales et les régions moins dotées techniquement et économiquement vont bénéficier d'un soutien spécifique, les besoins des personnes seront interrogés en vue de leur adresser les actions correspondantes (personnes âgées, en situation de handicap, demandeuses d'emploi...), les politiques d'inclusion qui en découlent mettent ainsi en avant l'accompagnement des publics : « Ces actions ont pour ambition d'améliorer les conditions et la qualité de vie des personnes “socialement désavantagées”, en les aidant à mobiliser les ressources numériques disponibles et développer des usages des TIC en lien avec leurs attentes » (Le Mentec, 2010).

Les Espaces Publics Numériques sont vus comme un moyen d'application des politiques d'accès, de formation et d'accompagnement : « Les EPN ont été et sont toujours aujourd'hui, un des outils privilégiés des pouvoirs publics pour lutter contre cette fameuse “fracture numérique” » (Le Mentec, 2010).

Le panorama des initiatives européennes dressé par Le Mentec (2010) couvre la première décennie du millénaire, pour les périodes suivantes nous allons nous recentrer géographiquement d'abord sur la France puis sur la Belgique.

2.2.2 La superposition de différents dispositifs publics en France

L'intégration (progressive nous l'avons vu plus haut) des TIC s'est d'abord faite de manière diffuse et non concertée. Il faut attendre 1997 pour que les pouvoirs publics en France mettent en place une « politique dite de “l'internet pour tous” [où] il s'agit de mettre en place des dispositifs permettant d'éveiller la curiosité des personnes réticentes, d'assurer leur formation, de favoriser un accès homogène à internet, et de permettre à des personnes ne pouvant disposer d'accès personnels (ou éloigné de chez elles) d'accomplir démarches administratives, recherches diverses, et utiliser le courrier électronique » (Mancebo et Durand-Tornare 2003). C'est dans ce cadre que le gouvernement français instaure un label pour les Espaces Publics Numériques en 2000 autour de la MAPI¹⁵ (Le Mentec, 2010) et que, par la suite, selon Arnaud et Perriault cités par Brotcorne et Valenduc (2008) « Espace public numérique [devient] une

¹⁵ Mission interministérielle pour l'Accès Public à Internet, au multimédia et à la micro-informatique

expression générique qui désigne des lieux et des organisations diverses, tant publics que privés, qui partagent une préoccupation commune, mais non exclusive d'accueil du public pour qu'il se familiarise avec le traitement de l'information numérique ». On peut ajouter avec Mancebo et Durand-Tornare (2003:4) que le terme EPN s'impose « hors l'attribution formelle du label ». La labellisation des EPN est en effet un des moyens pour l'État d'harmoniser et de mesurer la couverture de son territoire en matière d'offre d'accompagnement numérique.

En 2003 la charte NetPublic qui succède à la charte des EPN est signée par le gouvernement français, l'association des maires de France (AMF) ainsi que par l'association des départements de France (ADF), « elle définit et fixe une base de principes communs pour l'ensemble des points d'accès publics à internet sous réserve qu'ils soient labellisés en “NetPublic” ». Les programmes nationaux : les Cyberbases, les Points Cyb ou encore les Espaces Culturels Multimédia (ECM) sont des dispositifs dont le financement s'est progressivement arrêté, faisant porter la charge des EPN aux collectivités locales ou aux initiatives associatives ou privées (Le Mentec, 2010; Vandeputte, 2017).

Actuellement, en France, la stratégie nationale de lutte de contre la fracture numérique « comprend 3 axes :

1. Outiller et former les aidants (travailleurs sociaux, bénévoles, agents de service public, etc.) qui accompagnent ceux qui ne veulent pas et ne peuvent pas devenir autonomes avec les outils numériques et apportent des réponses aux urgences numériques [...] ;
2. Proposer aux personnes qui le peuvent et le veulent de se former avec des professionnels référencés et à proximité de chez eux en finançant ces formations et en soutenant la multiplication des lieux proposant ce type d'activités (espaces publics numériques, tiers-lieux, France Services, bibliothèques, centres sociaux, etc.) ;
3. Soutenir les initiatives des collectivités territoriales qui sont le bon échelon de mise en œuvre d'actions cohérentes et coordonnées en faveur des habitants et adaptées à leurs besoins » (Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, 2020).

Les grands dispositifs basés uniquement sur des EPN labellisés ont cédé la place à des politiques mêlant soutien à la formation des acteurs de l'accompagnement numérique (point 1), aux structures d'apprentissage et de formation (2) et en décentralisant les financements

(3). La situation en Belgique tend aujourd'hui à s'en rapprocher, mais le processus, du fait de la répartition des compétences au sein de l'état fédéral n'a pas été le même.

2.2.3 L'EPN comme dispositif central des différentes politiques belges

Brotcorne et Valenduc définissent les EPN au sein d'un rapport à destination du SPP Intégration sociale (2008) comme étant à la fois un point d'accès et un lieu d'apprentissage doublé d'un espace de socialisation. Le point d'accès est la reprise de la fonction première des cybercafés, mais l'apprentissage constitue ici la plus-value sur laquelle l'État va se reposer pour soutenir le développement des usages au sein de la population en dehors (ou en amont) des dispositifs traditionnels de formation. Ils parlent « [d']usages technologiques émergents » (2008) à propos de l'arrivée des smartphones, de l'e-administration naissante et des nouveautés offertes par le web 2.0 et son interactivité accrue. On passe d'une dynamique de socialisation par les pairs à une socialisation par les professionnels, dans un EPN, c'est l'animateur multimédia qui incarne cette figure du professionnel.

En Belgique, c'est en 2007 qu'est créé le label EPN de Wallonie¹⁶ qui bénéficie alors d'un financement structurel. Douze ans plus tard, en 2019, la région bruxelloise créée, à la demande du secteur représenté par CABAN-DIBAC et sur les recommandations des milieux académiques (Mariën et al., 2017), son propre label (qui ne bénéficie pas de financement structurel). Du côté néerlandophone, le collectif LINC¹⁷, basé à Louvain, a fait office dès 2005 de coupole des EPN en Flandre avant d'être supplanté par Mediawijs¹⁸ en 2013.

¹⁶ Pour en savoir plus sur les EPN de Wallonie : <https://www.epndewallonie.be/>

¹⁷ <https://www.linc-vzw.be/> - Créée en 1984 sous le nom de PLOB Organisation pluraliste des usagers des bibliothèques avant de devenir en 1997 le Centre de Lecture et d'Information (LINC). Il est intéressant de noter que la prise en charge de la question numérique a d'abord été en Flandre, du ressort des bibliothèques.

¹⁸ <https://www.mediawijs.be/>

CABAN-DIBAC¹⁹, le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique est un collectif né en 2009²⁰. « *Nous nous sommes d'ailleurs réunis en un collectif, CABAN, pour donner plus de visibilité à nos initiatives. Mais c'est un réseau sans ressource* », dit Laure Lemaire, directrice d'Interface3 en 2012 (Le Soir, 2012) qui rassemble les structures actives dans la lutte contre la fracture numérique directement ou non (toutes ne sont pas opératrices d'EPN ou n'ont pas spécifiquement l'inclusion numérique dans leurs objectifs²¹). CABAN est une ASBL depuis 2019 et est devenu l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics en région bruxelloise qui s'appuie sur le réseau (Cadastre des EPN, labellisation, travail sur le métier d'animateur multimédia).

La répartition des secteurs d'activité des EPN labellisés par la région bruxelloise détaillée en figure 3 permet d'appréhender la diversité des structures accueillant des EPN et de remarquer que la moitié d'entre elles ne dépendent pas du service public (moitié gauche du diagramme) (Paulhiac, 2020). « Le paysage des EPN est donc un véritable patchwork avec de nombreuses différences en fonction des publics que l'on cherche à atteindre » (Casavecchia, 2022).

¹⁹ Dans la suite du travail, il sera le plus souvent cité sous le nom de CABAN.

²⁰ La constitution du collectif s'est faite en 2009 d'après le site internet de CABAN [caban.be](http://www.caban.be) archivé le 27/10/2011 par archive.org : <https://web.archive.org/web/20111027001039/http://www.caban.be/>

²¹ Liste des « autres acteurs » sur le site de CABAN : https://caban.be/spip.php?page=opérateurs&tri=all&id_mot=47&lang=fr

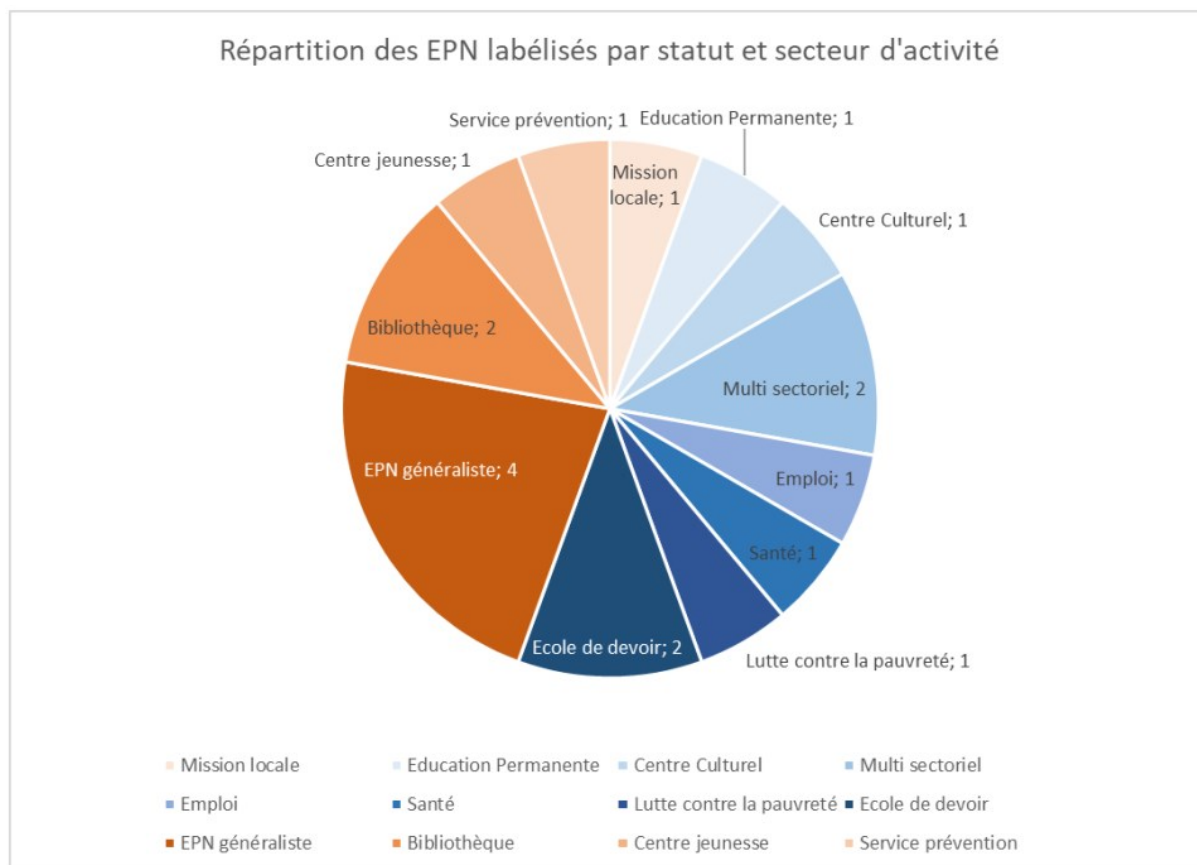


Figure 3 - Répartition du nombre d'EPN labélisés - Cadastre des EPN bruxellois, réalisé par CABAN à la demande du CIRB²² (Paulhiac, 2020)

Le Plan d'appropriation numérique de la région bruxelloise mobilise largement les EPN, via la labellisation (chantier 3 de l'axe sensibilisation du plan), ils y sont décrits comme « Vecteurs essentiels de l'appropriation numérique [qui] offrent des solutions concrètes aux citoyen·ne·s désireux d'accéder aux outils digitaux ou de se former à leur utilisation » (CIRB, 2021). Les chantiers (mesures) qui sont destinés aux EPN et aux acteurs de terrain bruxellois sont les suivants :

- « 7. Équipement des acteurs de première ligne » : le soutien de la région est de doter les EPN en matériel, ce qui n'a pas évolué depuis dix ans « Ce sont [les communes] qui décident d'aménager des locaux et de détacher du personnel. La Région, via le CIRB,

²² Le CIRB est le Centre Informatique de la Région Bruxelloise.

fournit les ordinateurs et se charge de l'installation et de la maintenance des équipements durant quatre ans. Pour le reste, "il faut compter sur les acteurs de terrain" [dit Laure Lemaire] » (Le Soir, 2012).

- « 8. Partage des outils didactiques » : les mesures avancées sont la mise à disposition de plateformes en ligne développées, pour les deux qui sont citées, par des tiers : Skillbuild par IBM, ou 123digit par WeTechCare, association française qui s'implante en Belgique.
- « 9. Formation continue des animateurs » pour « Valoriser durablement les compétences techniques, pédagogiques et sociales des animateurs. » en définissant un socle de formation de base qui doit être complété par « le développement et la mise à niveau des compétences ».
- « 10. Mobilisation des financements nécessaires », la région propose « [d'aider] les acteurs de terrain par le développement de recherches de subventions fédérales et européennes (FSE) auxquelles ils peuvent prétendre » ce qui ne constitue pas une aide directe.
- « 11. Encadrement de la profession des médiateurs » : cette mesure prévoit « La création d'un code de déontologie [qui] contribue à assurer une meilleure reconnaissance de ces professions et à veiller à un accompagnement cohérent et sécurisé pour tous les publics ».

Au niveau régional, cette politique ambitionne de placer la région comme moteur et coordination de la lutte contre la fracture numérique. La constitution du réseau CABAN s'était justement faite pour combler ce manque de concertation et de structuration (en comparaison avec les régions voisines) (Le Soir, 2012).

Sur le terrain c'est l'animateur multimédia qui est le principal travailleur des EPN.

2.3 Le professionnel désigné de l'inclusion numérique : l'animateur multimédia

La définition du métier de l'animateur multimédia n'a pas beaucoup évolué depuis les travaux de Brotcorne et Valenduc en 2008 qui mettent en avant, depuis le terrain, la multiplicité des fonctions qu'ils assument au-delà de l'accueil, de l'animation et de la formation qui constituent le cœur du métier. Ces autres fonctions sont reprises et même enrichies dans le rapport sur le statut de l'animateur multimédia remis par CABAN au CIRB pour englober des travaux de

graphisme, de gestion de site internet, de communication, de gestion de parc informatique (phénomène renforcé par les faibles moyens de recrutement des organisations). Les travaux de Paulhiac (2021 et 2022) et de Brotcorne et Valenduc (2008) font tous deux état de la précarité de leurs conditions de travail, ce qui n'est pas propre à la Belgique, ceux de Le Mentec qualifient le poste d'animateur comme « à pérenniser » (Le Mentec, 2010).

L'animateur multimédia a en charge l'animation et la conception de modules à destination du public (Paulhiac, 2022) ce qui englobe *des activités* comme « Initiation : L'informatique de base, Stage de Pâques ados : Deviens "YouTuber" ! ou Formation : Création de site web avec "WordPress" »²³. Parmi les autres tâches fréquemment associées, il y a notamment, dans les structures qui offrent un accès libre à internet et à des postes de travail, l'accueil du public durant ces temps d'ouverture. Cet accueil est souvent l'occasion de demandes de soutien individuel qui constitue la seconde forme d'accompagnement proposée par l'animateur, la première étant collective. Brotcorne et Valenduc (2008) parlent de l'hétérogénéité des publics et de leurs besoins qui se traduit par des prises en charge différenciées. Plus d'une décennie plus tard, aux côtés et dans le prolongement des difficultés récurrentes citées par les auteurs (Brotcorne & Valenduc, 2008) qui relèvent de la fracture numérique du second degré, se sont ajoutées celles engendrées par la numérisation des rapports aux institutions publiques ou privées avec en sus le caractère urgent des situations. « [...] Vu les demandes de plus en plus complexes, il nous faut un travailleur social pour y répondre de manière professionnelle et pour pouvoir faire le lien entre la pratique et le travail politique/de réseau²⁴ ».

Cette dernière facette du métier est celle qui fait émerger de manière la plus saillante la question de la déontologie, car elle voit régulièrement le sujet technique débordé par des problématiques personnelles ouvrant sur l'intime des usagers. Le travail de CABAN pour le CIRB (en cours à l'été 2022) sur le métier d'animateur s'est par ailleurs enrichi d'un volet sur la déontologie pour

²³ Atelier du web. (2022). Programme des animations. Repéré à <https://atelierduweb.be/nos-formations-et-ateliers/>

²⁴ Enquête auprès des EPN bruxellois, Annexe au cadastre des EPN remis par CABAN au CIRB en 2021 (Paulhiac 2021).

lequel un groupe de travail a été constitué au sein du collectif et a proposé une Charte de l'animateur en inclusion numérique²⁵ (destinée aux travailleurs) qui sera intégrée au rapport final.

En France puis en Belgique, la fonction d'aidant numérique s'impose, de manière plus ou moins institutionnelle comme nous le verrons plus bas, pour prendre en charge les demandes d'assistance aux démarches en ligne.

2.4 La fonction spécifique d'aidant numérique qui accompagne la digitalisation

En France, l'aidant numérique est une fonction encadrée par l'État dans son programme Aidants Connect qui décerne une habilitation qui permet d'une part de « [sécuriser] juridiquement les aidants qui accompagnent ces usagers sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données » et d'autre part de « [garantir] un accompagnement humain pour toutes les personnes qui, pour diverses raisons, ne peuvent pas faire leurs démarches en ligne » (Aidants Connect, 2022).

En Belgique, l'expression aidant numérique a été adoptée par les organismes publics de formation²⁶ des ONG, Bibliothèques sans frontières ainsi que certains acteurs de terrain comme Altéo²⁷. Associés à la fonction d'aidant numérique on retrouve souvent l'animateur multimédia et le médiateur numérique, termes qui désignent principalement le personnel des Espaces Publics Numériques (EPN) la plupart des formations d'aidant numérique leur sont d'ailleurs ouvertes (ainsi qu'aux bibliothécaires et aux animateurs socio-culturels).

²⁵ « Animateur en inclusion numérique » est le terme qui a été adopté par les membres de CABAN pour désigner les Animateurs multimédia (source GT déontologie).

²⁶ Bruxelles formation dans sa formation de médiateur numérique propose un module « Définir son rôle d'aidant numérique » <https://digitalcity.brussels/fr/formations/node/1301>

²⁷ <https://www.bibliosansfrontieres.be/nos-formations/former-les-publics-vulnerables-a-lautonomie-numerique/>
<https://www.alteoasbl.be/actualites/devenir-aidant-numerique-chez-alteo.htm?lng=fr>

L'expression « écrivain public numérique » a été adoptée par le secrétaire d'État au numérique Mathieu Michel qui annonce le 4 décembre 2020 par voie de presse²⁸ « [envisager] la création d'un rôle précis pour aider ceux qui ne maîtrisent pas les outils digitaux : l'écrivain public numérique. Soit un interlocuteur de confiance qui peut vous aider à remplir des formalités en ligne, à rédiger un courrier électronique officiel ou encore à consulter des informations administratives sur des sites web » ; il s'agit de la première occurrence de cette expression dans les journaux francophones nationaux et régionaux²⁹.

La suite donnée à cette initiative est le pendant belge de l'habilitation d'Aidants Connect, le brevet connectoo qui est annoncé le 30 mars 2022, et se concentre sur les agents du secteur public (il est question de l'ouvrir à d'autres acteurs par la suite) (Le Soir, 2022). C'est ce dernier brevet qui instaure officiellement la prise en compte de la question déontologique dans l'accompagnement aux démarches administratives en ligne par le secrétaire d'État au numérique et de là, par l'administration. Le brevet connectoo dont la conception a été soustraite à l'ONG française Bibliothèques Sans Frontières (Le Soir, 2022) propose deux niveaux : un premier « connectoo, pour les personnes qui veulent apprendre les bases de l'inclusion numérique et des premiers secours numériques dans le cadre des services publics en ligne » et un second, « connectoo+, pour les personnes qui ont terminé la formation Connectoo et qui veulent adopter une attitude de soutien pour guider les utilisateurs à travers les différentes étapes de l'accès aux services en ligne des autorités publiques » (BOSA, 2022)³⁰. À ce titre, à Bruxelles, l'École Régionale d'Administration Publique propose depuis 2021 une formation destinée aux agents de CPAS et d'administrations communales en contact avec le public dont l'objectif affiché est de « promouvoir la complémentarité entre l'inclusion numérique et la digitalisation de l'Administration³¹ ». Les démarches administratives en ligne sont certes un

²⁸ Mathieu Michel l'annonce le 4 décembre 2020 au journal l'Avenir qui le publie d'abord en ligne avant de l'imprimer dans l'édition du lendemain (Lekeu 2020).

²⁹ Source Europress.

³⁰ L'intégralité de cette formation se déroule en ligne.

enjeu majeur de l'accompagnement individuel, mais comme le décrivent les informaticiens publics abordés ci-dessous, les besoins dépassent largement ce cadre strictement administratif.

2.5 L'aidant généraliste aux côtés de la première ligne : l'informaticien public

L'informaticien public est une forme d'aidant numérique, mais il s'en distingue néanmoins par certains aspects clefs : la finalité de son intervention, les limites de son intervention et ses modalités de travail et d'accès au public.

La pratique des informaticiens publics est issue du champ de l'Éducation Permanente. Il prend position à l'égard du système : il n'accompagne pas la dématérialisation des administrations, mais les citoyens face à celle-ci. Il offre de plus un accompagnement numérique généraliste : des démarches administratives (ce à quoi se limitent les formes officielles de l'écrivain public numérique belge et de l'aidant numérique français citées plus haut) à la récupération d'un mot de passe de boîte mail en passant par la recherche de logement ou la consultation ou le paiement de ses factures d'énergie, sans oublier une aide technique ponctuelle pour la prise en main d'un smartphone, par exemple, soit une aide pour tout ce qui passe maintenant exclusivement par les canaux informatiques. « Se basant sur le modèle des écrivains publics qui écrivent et remplissent des documents pour le compte de publics qui ne maîtrisent pas la lecture ni l'écriture, les informaticiens publics aident les personnes les plus isolées à utiliser les outils numériques » (Casavecchia, 2022).

L'informaticien public est formé³² à la prise en charge éclairée des demandes des usagers³³ et est capable de rediriger le cas échéant vers les personnes ou institutions compétentes. La réorientation est d'ailleurs un point clef de son intervention : il est non seulement celui vers qui les professionnels renvoient les demandes liées au numérique, mais aussi celui qui va orienter les usagers vers l'accompagnement le plus adapté à leur situation. Au départ des besoins

³² Les membres du réseau des informaticiens publics participent à des formations individuelles et collectives et partagent différents outils et ressources : <https://informaticienpublic.be/outils/>

³³ Ils se sont dotés d'un protocole d'accompagnement des prises en charge qui sert de référence et de support pédagogique pour les formations.

exprimés, il inscrit son action dans une logique de réseau. Cette logique est structurante, il intervient dans le cadre de permanences hebdomadaires dans les locaux d'une structure partenaire qui l'accueille et travaille en synergie avec celle-ci. Il va à la rencontre des usagers (potentiels), en intervenant dans des espaces identifiés comme des relais, permanences sociales, projets de cohésion sociale, maisons médicales, CPAS... (Godefroid et de Villers, 2022). Ils « [amènent] le numérique là où il ne se trouve pas » (Casavecchia, 2022).

L'informaticien public est né en 2015 du constat que le public le plus touché par les inégalités numériques ne fréquentait pas l'EPN de l'ASBL Action et Recherche Culturelles (ARC), de là est née l'idée d'aller vers les usagers (Godefroid & de Villers, 2022). Ce projet, porté à l'origine par son seul initiateur, Adrien Godefroid, mobilise actuellement six personnes de l'équipe de l'ASBL pour la tenue de permanences, la coordination du projet et des travailleurs, la formation ou encore la prospection. À ces six personnes s'ajoutent huit bénévoles. Ce dernier point, le recours aux bénévoles, est une autre distinction avec l'aidant numérique institutionnalisé en France qui n'octroie pas d'habilitation aux bénévoles pour des raisons de responsabilité juridique (Aidants Connect, 2022). L'initiative a été rejointe par d'autres structures³⁴ qui partagent outils et valeurs et contribuent au maillage du territoire bruxellois et portent le nombre de permanences opérées dans la Région de Bruxelles-Capitale par les membres du réseau à près de 40 à l'été 2022.

Comment ces derniers envisagent-ils la question de la déontologie ? Les informaticiens publics travaillent collectivement au printemps 2022 à la rédaction d'une charte dans le but de formaliser et valoriser leur démarche de prise en charge. Les écrivains publics ont déjà leur propre charte (PAC, n.d.) de même que de nombreuses initiatives françaises d'aidants

³⁴ Les structures hébergeant ou opérant des permanences œuvrent dans des domaines variés comme la cohésion sociale, la santé (mentale), l'action sociale, l'alphabétisation, ainsi que l'inclusion numérique.
<https://informaticienpublic.be/partenaires-ip/>

numériques³⁵ et les assistants sociaux ont un code de déontologie³⁶ qui ferait intuitivement office de référence en matière d'accompagnement.

Chapitre 3. L'évolution des accompagnements

3.1 Le travailleur social aux prises avec le numérique

Pour comprendre la place que prennent les informaticiens publics dans le maillage associatif, le prisme de lecture des travailleurs sociaux concernant l'évolution de leur pratique, de leur public et du contexte dans lequel s'inscrit leur action permet d'éclairer la dynamique partenariale à l'œuvre.

La digitalisation de la société tend à accélérer et à généraliser le mouvement de dématérialisation ; elle place les professionnels de l'accompagnement social dans une position délicate. Leurs méthodes et pratiques ne sont plus à même de garantir seules l'accès aux droits et aux services essentiels, et ce, pour deux raisons.

Premièrement, le dispositif de dématérialisation change profondément les rapports entre usagers/bénéficiaires/citoyens et les institutions. Les canaux dématérialisés étant privilégiés jusqu'à remplacer progressivement les points de contact ou les possibilités préexistantes. Pour Marie-Anne Dujarier (Dujarier, 2017), c'est bien la perte de la relation qui est au cœur du problème : l'humain et la machine sont faillibles, mais il est possible de raisonner avec le premier alors que la seconde a inversé le rapport entre fin et moyens en dépassant le stade de l'outil qu'on utilise selon ses besoins vers celui de machine qui exécute elle-même le travail à l'aide d'un servant.

Marie-Anne Dujarier rappelle que « pour Marx [qu'elle cite], la machine est du travail objectivé qui s'approprie et domine le travail vivant. Elle est bien différente de l'instrument et “tout le

³⁵ Comme exemples de chartes celle de l'aidant du parcours numérique du Grand Chambéry : <http://www.web-quartier.fr/acces-aux-droits/wp-content/uploads/sites/7/2019/06/Charte-de-laidant-num%C3%A9rique-Grand-Chamb%C3%A9ry-VF.pdf> ou celle d'Aidants Connect : https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/static/guides_aidants_connect/Aidants%20Connect_Charte-aidants.pdf

³⁶ En Belgique les éducateurs n'ont pas de code spécifique à leur profession, mais à leur secteur d'activité (comme celui de l'aide à la jeunesse)

contraire” d’un outil, qui dépend de la virtuosité de l’ouvrier. Pour lui, le “système automatique des machines” fait des ouvriers des “accessoires conscients” qui la surveillent et la protègent des dérèglements. Finalement, “le travail vivant se trouve subordonné au travail matérialisé” » (Dujarier, 2017).

Cette dématérialisation n’a pas tenu compte des capacités effectives des différents groupes sociaux à utiliser ces nouveaux modes de communication et a mécaniquement conduit à une augmentation et à une modification exogène des limites du travail social. L’accompagnement numérique ne fait pas partie du référentiel du travail social et ses modalités n’ont fait l’objet d’aucune négociation (Mazet et Sorin, 2020).

L’accompagnement numérique répond avant tout à des logiques externes à la pratique du travail social et place les travailleurs sociaux face à de nouvelles difficultés auxquelles ni leurs formations (initiales ou professionnelles) ni leur cadre institutionnel ne donnent les moyens de répondre adéquatement. Cette situation donne aux professionnels un sentiment de dévalorisation de leurs compétences et de dévoiement de leurs missions (Mazet et Sorin, 2020).

Cette perte d’autonomie des usagers liée à la dématérialisation renvoie d’une part, à la perte d’autonomie ressentie par les travailleurs sociaux eux-mêmes, en les confrontant dans une certaine mesure à leurs propres limites et d’autre part, aux finalités mêmes de leur travail qui visent à soutenir l’autonomisation de la personne comme ciment de la dignité humaine (IASSW-AIETS Association internationale des écoles de travail social, 2018).

Deuxièmement, les inégalités sociales numériques n’étant pas résumées à l’accès au droit, le travailleur social se voit débordé par de nouvelles demandes liées à l’accès aux services essentiels. Pour reprendre l’exemple bancaire cité plus haut, les travailleurs sociaux sont amenés à exécuter des tâches qui, sans la dématérialisation, seraient restées triviales comme effectuer un virement ou prendre un rendez-vous en agence. Le cas du virement bancaire comporte de nombreuses dépendances³⁷ qui peuvent générer un nombre exponentiel de sous-tâches pour un objet a priori simple.

³⁷ Terme informatique désignant les prérequis logiciels (qui ont aussi leurs dépendances matérielles) pour qu’un programme s’exécute.

Nadia Okbani rapporte sur base d'une enquête auprès des travailleurs sociaux que « pour les travailleurs sociaux rencontrés, l'accompagnement à la réalisation de démarches administratives en ligne consiste à : créer une adresse de courriel, (re)définir un mot de passe, ouvrir un espace personnel sur une plateforme, remplir un dossier en ligne, scanner des documents, envoyer le dossier si toutes les pièces sont regroupées et si nécessaire effectuer une recherche de document sur d'autres plateformes (par exemple un justificatif de domicile), voire réitérer la démarche s'il manque quelque chose » (Okbani, 2022).

Ces nouvelles compétences attendues des travailleurs sociaux ne sont pas sans questionner l'absence de cadre définissant les compétences et les limites de leurs interventions. De même, les limites des autres acteurs (informaticiens publics, animateurs multimédia, aidants numériques...), qu'elles soient techniques (connaissances des outils ou des référentiels administratifs spécifiques), pratiques (capacité effective d'accompagnement) ou institutionnelles (conditions d'accès) ne leur permettent pas de tracer la limite de leur intervention à l'exception d'un règlement de travail ou d'une charte telle qu'évoquée à propos des informaticiens publics. Ces derniers ne permettent pas nécessairement de composer avec les situations nouvelles ou plus marginales rencontrées dans leur quotidien.

L'accès aux droits et la prévention font partie intégrante des missions des travailleurs sociaux et leur imposent de composer, voire bricoler, dans des contextes d'intervention incertains au risque de voir leur pratique déqualifiée (Mazet et Sorin, 2020).

Ces questionnements renvoient donc les travailleurs sociaux à la définition même de leur professionnalité. En effet, ces changements à l'œuvre depuis plusieurs décennies modifient l'écologie (Abbott, 2003) de leur profession en modifiant leur « juridiction » et les relations qu'ils nouent ou sont amenés à nouer avec les nouveaux acteurs que sont les accompagnateurs numériques.

La redéfinition des frontières entre les rôles reconnus aux professions brouille les champs (Paugam, 2018, p. 50) et modifie les frontières de chaque profession. Cette reconfiguration place les praticiens dans une position de profane à l'égard des attentes du public (et des politiques publiques). Cette hybridation pourrait questionner l'autonomisation de chacun dans la définition de ces principes et de ses normes, c'est du moins une de nos hypothèses de recherche.

À titre d'exemple, la fédération internationale des travailleurs sociaux³⁸ et l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS)³⁹ ont pris position ces dernières années sur l'accompagnement numérique et les obligations que cela créait pour les professionnels. Ils invitent les professionnels à inscrire l'usage des TIC dans leur cadre déontologique et non à adapter leur éthique aux contraintes nées du numérique.

3.2 Accompagnement numérique et travail social, des frontières floues

D'après ce qui précède, les EPN répondent a priori aux deux premiers degrés de la fracture numérique en ce qu'ils fournissent l'accès au matériel et à la connexion, pour le premier et parce qu'ils mettent en avant la nécessité de l'intervention humaine dans l'accueil et l'accompagnement du public, pour le second. Mais comme nous l'avons vu, la digitalisation de la société crée de nouveaux besoins d'accompagnement qui constituent autant de conséquences de la fracture numérique du troisième degré et dont la prise en charge nécessite de questionner les fonctions qu'elle mobilise.

Les métiers de l'accompagnement numérique font-ils partie des métiers du social ? Cette question a été soulevée assez rapidement lors de nos entretiens exploratoires en ce qu'elle permettait d'établir ou non des parallèles entre les obligations des uns au profit de la définition des obligations des autres.

Cette question permettrait aussi, pour les acteurs, de se reconnaître davantage dans leurs champs professionnels respectifs. Le travail social regroupe des activités et pratiques très hétérogènes dans des contextes et pour des publics très variés. La définition qui fait actuellement consensus est celle proposée par la Fédération internationale des travailleurs sociaux (approuvée lors de son assemblée générale de 2014) :

« Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le développement du pouvoir d'agir et la

³⁸ Voir leur site : <https://www.ifsw.org/ethical-challenges-for-social-workers-during-covid-19-a-global-perspective/>

³⁹ Voir leur site : <https://www.anas.fr/attachment/805237/>

libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, les sciences sociales, les sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous » (Assemblée générale de IASSW, 2014).

Cette définition du travail social donne un cadre aux missions, principes, connaissances et pratiques auxquels sont invités à souscrire les travailleurs sociaux.

Du point de vue des métiers de l'accompagnement numérique et spécialement depuis celui des informaticiens publics qui côtoient souvent des travailleurs sociaux dans leur pratique, la reconnaissance⁴⁰ provient d'une part, directement des personnes aidées et d'autre part, des travailleurs sociaux à qui ils épargnent des gestes techniques et se chargent du *sale boulot* (Okbani, 2022).

« L'évitement des rapports de pouvoir entre l'administration et les publics induit une forme de remise en question des compétences professionnelles et des prérogatives des travailleurs sociaux. » Cette modification dans la relation induit une forme de défiance à l'égard du professionnel. Ce changement de position du travailleur social conduit « à une responsabilisation des usagers dans l'élaboration et la gestion de leurs dossiers (Legrand, 2013) » (Okbani, 2022), lesquels se tournent à leur tour vers les accompagnateurs numériques les renvoyant à leur tour aux limites de leur propre intervention.

La limite entre l'accompagnement numérique et le travail social a fait l'objet d'une réflexion assez large en France depuis 1976, date à laquelle l'ANAS (Association Nationale des Assistants de Services sociaux) organisait à Lille un congrès intitulé « Travail social, informatique et libertés ». Depuis cette date, le lien entre le travail social et l'informatique est un sujet pérenne dans les préoccupations de l'association. Sans rejeter en bloc l'apport des technologies à la société ou dans l'exercice des missions de service social, l'association est

⁴⁰ Au sens d'Axel Honneth.

régulièrement amenée à émettre des avis ou recommandations tant à l'attention de ses membres que des pouvoirs publics (Dubasque, 2019).

Dans le cadre de ce travail de concertation et de réflexion entre professionnels l'ANAS a notamment publié en 2017, dans la revue française de service social, un numéro dédié à la question du numérique dans le travail social : le travail social à l'épreuve du numérique (Le Gall & De Robertis, 2017). Ce numéro relaie les préoccupations des assistants sociaux quant aux effets de la dématérialisation déployée à grande échelle (Dubasque, 2019).

Il existe toutefois une ligne de démarcation entre le champ professionnel du travailleur social et celui du médiateur numérique : « l'ANAS rappelle qu'il est important de spécifier qu'une personne en difficulté avec l'usage d'internet n'est pas forcément en difficulté sociale ; or, ce n'est pas le rôle du travailleur social d'accompagner aux usages numériques, mais celui du médiateur numérique » (Dubasque, 2019).

En effet, comme le souligne la CNIL⁴¹ (Dubasque, 2019), l'accompagnement numérique peut prendre différentes formes « [l'accompagnateur] dispense des formations à la maîtrise des outils numériques (je forme) ; il aide à l'accomplissement des démarches en ligne ("j'accompagne") ; il permet la réalisation de démarches en ligne à la place de l'utilisateur ("je fais à la place de") ». Dubasque (2019) note toutefois que le fait de « faire à la place de » peut être en contradiction avec la visée d'autonomisation du travail social.

Un avis a été rédigé en ce sens par le groupe de travail « Numérique et travail social » du Haut Conseil du Travail Social, lequel est accompagné de plusieurs fiches dont une intitulée : « Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? » (Haut Conseil du Travail Social – Groupe de travail « Numérique et travail social », 2018). Cette fiche reprend notamment une représentation des missions des différents acteurs dans la prise en compte des besoins de la personne dans le contexte français (voir figure 4).

⁴¹ Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés de France, qui remplit des missions similaires à l'Autorité de Protection des Données en Belgique (anciennement Commission Vie Privée)

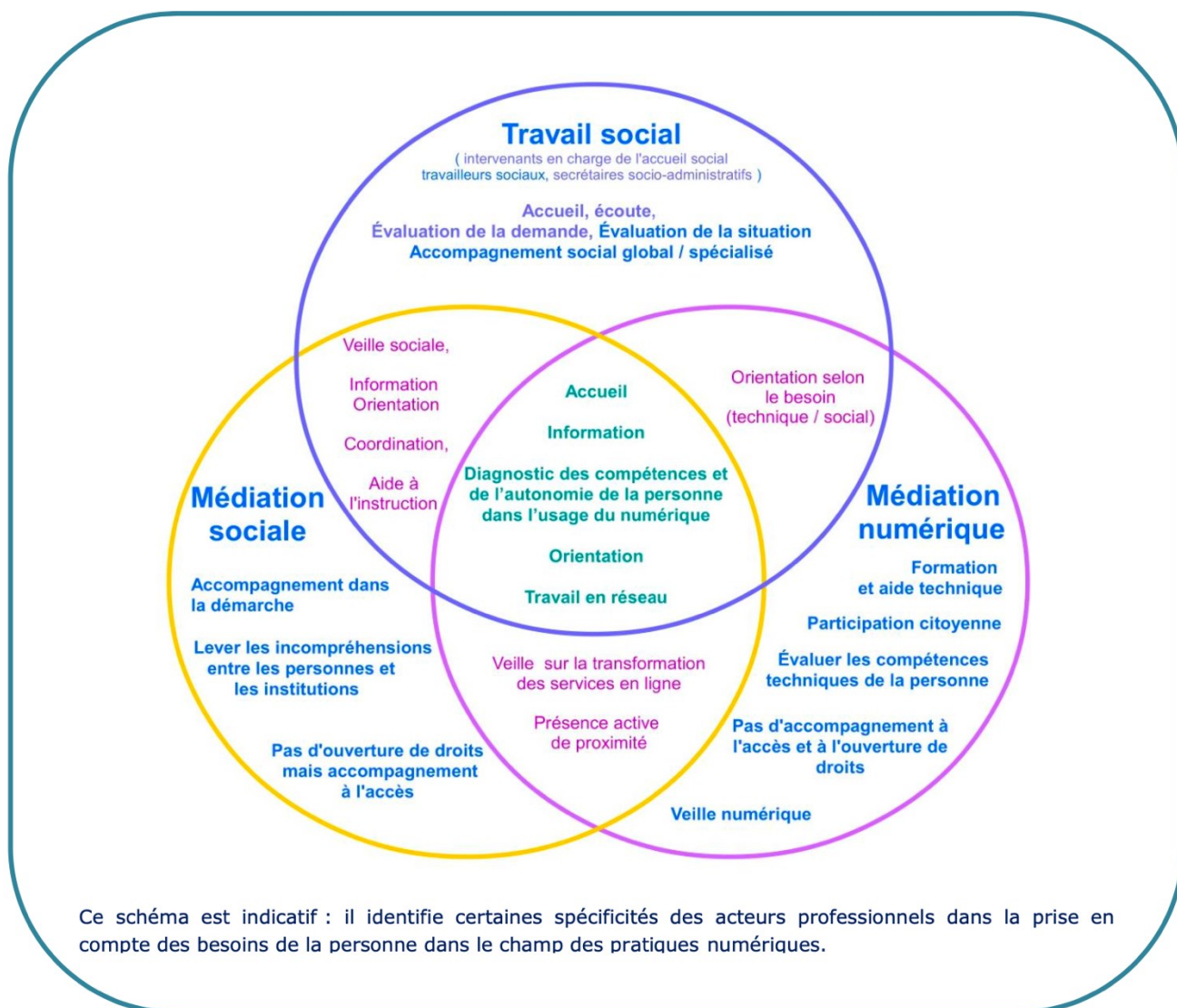


Figure 4 - Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?
(Haut Conseil du Travail Social – Groupe de travail « Numérique et travail social », 2018).

Ce document a le mérite de baliser de façon assez claire les domaines de responsabilité et d'intervention des acteurs professionnels présents dans le paysage français de l'accompagnement numérique.

Dans notre contexte bruxellois, les domaines d'intervention des informaticiens publics, des animateurs multimédias et des travailleurs sociaux ne bénéficient a priori pas d'une représentation aussi lisible. Leurs terrains se rencontrent et se chevauchent en partie, ils n'en gardent pas moins leurs professionnalités (compétences, méthodes et techniques). Mais dans un cas comme dans l'autre, les attentes du public peuvent se confondre.

Chapitre 4 : L'enjeu déontologique

4.1 L'utilité de la déontologie

Le développement des métiers de l'accompagnement, la richesse des initiatives et l'intérêt marqué par les différents acteurs institutionnels autour des questions éthiques que soulèvent ces « nouveaux » services placent les différents acteurs en présence non seulement dans une attente, mais aussi dans une certaine forme d'urgence pour définir des règles de fonctionnement et voir advenir un cadre déontologique à même de guider les professionnels, mais aussi de les situer dans le champ de l'aide aux personnes.

En Belgique la question se fait plus présente ces dernières années comme en témoigne au niveau régional l'annonce de « la création d'un code de déontologie [qui] contribue à assurer une meilleure reconnaissance de ces professions et à veiller à un accompagnement cohérent et sécurisé pour tous les publics » (CIRB, 2021) ou la mise en place au niveau fédéral du brevet Connectoo cité plus haut. Le milieu associatif travaille de son côté à la mise en place de tels outils comme les Informaticiens Publics qui « travaillent à une charte commune visant à baliser notamment, un cadre déontologique » (Godefroid & de Villers, 2022). Lorsqu'on questionne les pratiques d'une profession sous l'angle de sa déontologie, il est avant tout question d'évaluer ses normes de comportement et les règles établies au sein de cette profession. La définition la plus courante de la déontologie est « l'ensemble des règles de bonne conduite dont une profession se dote pour régir son fonctionnement au regard de sa mission » (Kerléo, 2014).

La définition de ce qu'est, ou devrait être, la déontologie mobilise les philosophes ou théoriciens du droit, selon les perspectives dans lesquelles s'inscrivent les auteurs. Quel « bien » est poursuivi par une profession à travers quel système normatif ?

La déontologie n'est pas une branche du droit. Elle peut se concevoir comme un système intermédiaire entre le droit et l'éthique personnelle. Elle s'alimente de l'éthique personnelle des praticiens tout en leur imposant une éthique dans leur pratique et lors de leur pratique. De même, elle organise le même type de rapport à l'égard du droit positif, dont elle intègre les normes et fonctionnements (particulièrement dans les questions disciplinaires) qu'elle en motive des évolutions. Les théoriciens du droit s'accordent sur l'utilité de la déontologie pour combler les lacunes du droit (Kerléo, 2014).

La déontologie se caractérise par trois traits fondamentaux (Causin, 1987) :

- Des *groupes professionnels*, qui disposent peu ou prou d'une relative autonomie dans leurs modes de fonctionnement et l'établissement de leurs pratiques.
- Des *règles de comportement*, qui visent à moraliser non seulement une profession, mais aussi les individus dans l'exercice de leur profession. C'est par cette dimension disciplinaire que la déontologie intègre le droit au plus près.
- Des *expériences*, qui ont créé la nécessité et déterminé le contenu. Cette dimension empirique vise les cas couramment rencontrés par le professionnel.

La déontologie est donc un savoir pratique ; elle se distingue de l'éthique dans sa portée pratique et sa mise en place. La déontologie est la conséquence et la traduction de l'ensemble des valeurs partagées par un groupe professionnel. Elle prolonge et codifie les règles découlant d'une éthique professionnelle commune.

Elle répond donc à une logique sociale qui assure une cohésion du groupe tant au niveau des valeurs communes que de leur traduction en règles professionnelles et participe à l'autonomisation du groupe professionnel dans la société.

La déontologie est donc un consensus sur les valeurs et les normes qui ne visent pas tant à normaliser une profession, « mais à apporter une harmonisation et une cohérence réfléchie, non figée et permettant la souplesse et la responsabilité individuelle [du professionnel] » (Bosquet, 2004). La fonction et les missions définissent davantage l'éthique professionnelle que la profession ou la formation initiale du professionnel (Bosquet, 2004).

Pour appréhender le fait déontologique dans le cadre de l'accompagnement numérique, il est donc nécessaire de questionner les obligations légales qui portent sur les professionnels, les valeurs portées par les professionnels et les valeurs institutionnelles prescrites dans les différents contextes d'action.

Les obligations déontologiques doivent donc être, dans un premier temps, examinées concrètement dans le contexte donné, permettant de nommer valeurs et les normes qui sont ou devraient être mobilisées dans le quotidien de l'accompagnateur. Cette étape est un préalable à la réalisation d'un consensus éventuellement plus large sur les normes et valeurs pouvant réunir cette activité professionnelle (Lecomte, 2016).

Or, les travailleurs sociaux disposent, quant à eux, d'un cadre déontologique très élaboré qui donne des balises communes à l'échelle internationale (IASSW-AIETS Association internationale des écoles de travail social, 2018), lesquelles déclinent ou font la synthèse des règles et principes énoncés par pays, secteurs ou pratiques professionnelles spécifiques.

Toutefois, la dématérialisation des services publics responsabilise davantage les bénéficiaires quant à l'activation de leurs droits et « transfère le sale boulot » vers d'autres professionnels. Ce transfert modifie la division du travail préexistante et invite les professionnels à procéder à des arbitrages individuels fondés sur des variables contextuelles (charge de travail, hiérarchisation des tâches...) et des variables individuelles (compétences, conception du métier ou encore sens du travail) qui se traduisent par des logiques d'action différentes (Okbani, 2022).

4.2 Responsabilité

Comme nous l'avons dit plus haut, l'affirmation d'un cadre éthique commun à la profession qui donne lieu à l'établissement de normes déontologiques dans l'accompagnement est une question d'actualité pour bon nombre d'acteurs. La reconfiguration des frontières invite à une certaine urgence. La création d'un code de déontologie est identifiée dans le plan d'appropriation numérique pour la Région de Bruxelles-Capitale 2021-2024 (CIRB, 2021). Il doit permettre une meilleure reconnaissance de l'éthique de la profession et permettre un accompagnement cohérent et sécurisé pour les personnes.

La nécessité affirmée de disposer d'un code de déontologie ne donne qu'une réponse partielle aux questionnements portés par le secteur qui ont initié notre réflexion.

En effet, « la déontologie existe avant le code et l'existence d'un code n'est pas une nécessité » (Devers, 2010). La finalité d'un code de déontologie est davantage de rendre compte des arbitrages qui sont faits par la profession au regard des normes de droits (nationales ou internationales), des principes fondamentaux pour éclairer le professionnel et éventuellement permettre la mise en place d'une instance disciplinaire.

Bien que la codification ne soit pas dénuée d'intérêt, la dynamique dont nous souhaiterions rendre compte est d'une autre nature. Elle ne se conçoit pas comme une étape d'un plan permettant de donner une réponse à un problème qui nous semble par ailleurs en continuelle

redéfinition : comment accompagner une personne face aux difficultés que pose le recours au numérique ?

En effet, sur base de nos entretiens préparatoires, il nous apparaît que les questionnements éthiques et déontologiques qui traversent la pratique de ces professionnels ont une visée plus large que le contrôle de la profession.

Parmi les enjeux qui apparaissent de prime abord dans le cadre de l'accompagnement numérique, certains sont assez évidents : le *respect de la vie privée* des bénéficiaires, la manifestation du *consentement éclairé* des personnes, la *confidentialité des informations apprises* dans le cadre d'un accompagnement, *l'autonomie (ou l'autonomisation)* théorique des publics dont l'usage reste essentiellement contraint... Ces enjeux sont confirmés par les entretiens exploratoires que nous avons menés auprès de figures de l'accompagnement numérique, du travail social et de l'éducation permanente, ces derniers ajoutent néanmoins un sentiment d'instrumentalisation tant par le secteur privé que par le secteur public.

Notre questionnaire est avant tout empirique et pratique, nous souhaiterions identifier les questionnements qui apparaissent dans l'angle mort des politiques publiques, au départ des demandes formulées et les interactions qui en découlent (avec les personnes, les institutions ou partenaires et les dispositifs techniques ou administratifs mobilisés).

Le quotidien de l'accompagnateur numérique répond davantage à l'archétype du bricoleur qu'à celui de l'ingénieur. « Le bricoleur doit “s'arranger avec les moyens du bord” [...], pratiquer le remploi, détourner de leur usage premier les matériaux, les emplois qui sont à sa disposition. L'ingénieur conçoit et construit les éléments de son œuvre en fonction d'un plan et d'une visée préalablement définis » (Zink, 2008).

Dans cette perspective, nous souhaitons rendre compte des arrangements qui permettent aux professionnels de « bricoler⁴² », face à des besoins, des missions et un contexte en continuelle évolution, une réflexion déontologique permettant donner un sens aux situations vécues au jour le jour.

⁴² Au sens de Levi-Strauss : le sens naît d'un agencement imposé par les pratiques préexistantes.

Dans ce contexte, le professionnel est amené à produire du fait déontologique, au départ de sa propre éthique de travail (son « bon sens »), en se fondant sur les échanges avec ses pairs, en se confrontant au cadre réglementaire et aux méthodes et pratiques mobilisées par les autres acteurs qu'il est amené à côtoyer.

Nous émettons l'hypothèse qu'à travers les différents publics et contextes dans lesquels l'accompagnateur numérique est amené à intervenir, il est invité à intégrer au champ de sa pratique des responsabilités nouvelles. Selon l'arbitrage qui sera fait (que la norme nouvelle soit ou non adoptée), il contribue à alimenter la synthèse qu'est son éthique professionnelle.

Dans le cadre de notre recherche, il nous semble pertinent d'emprunter la taxonomie de ces responsabilités que traduit la déontologie au champ du social pour décliner et rassembler ces préoccupations concrètes en dimensions que peuvent ou devraient éclairer les choix éthiques de la profession (Association canadienne des travailleurs sociaux, 2005) :

1. Envers les clients.
2. Dans les relations professionnelles.
3. Envers les collègues.
4. Dans le milieu de travail.
5. Dans la pratique privée.
6. Dans le cadre de la recherche.
7. À l'égard de la profession.
8. À l'égard de la société.

Ces huit dimensions de la responsabilité professionnelle semblent recouvrir le plus large éventail des thématiques abordées à travers les différents codes de déontologie et devraient nous permettre de mieux identifier l'état actuel de maturation des questionnements qui traversent la profession.

4.3 Le positionnement professionnel

L'action du professionnel s'inscrit à la croisée de ses valeurs professionnelles, des injonctions institutionnelles de l'employeur matérialisées par les missions et les règles de fonctionnement propres à son contexte de travail, le cadre législatif et réglementaire et l'usager dans ses différentes dimensions. Cette rencontre est aussi l'expression de tensions, voire de

contradictions, entre ces prescrits, les valeurs du professionnel et la réalité de terrain à laquelle il est confronté. Le professionnel doit prendre une place et effectuer des choix en fonction de ces tensions dont la résolution est reprise sous le terme de positionnement professionnel (De Robertis et al., 2014).

Le positionnement consiste donc à poser des choix concrets indépendamment de ceux liés à sa fonction (soit les missions et la volonté de l'employeur). De Robertis distingue clairement la posture (ou le positionnement) de la fonction, la posture étant la façon d'occuper la fonction de façon personnelle. « Par la posture s'incarnent les valeurs du professionnel en relation avec autrui » (De Robertis et al., 2014).

En résumé, pour De Robertis, la déontologie est une composante des valeurs de la profession, et est dialectiquement liée au contexte d'intervention et aux personnes avec lesquelles le professionnel est amené à travailler. Les arbitrages entre ces tensions vont se matérialiser par des choix et participer à l'adoption de postures professionnelles individuelles.

L'observation de ces postures permet de rendre compte des *bricolages* que doit opérer le travailleur au quotidien dans sa pratique.

Au terme de cette partie, nous avons pu baliser l'affirmation des inégalités numériques comme point d'attention tant des politiques publiques que des pratiques de terrain. Nous avons pu montrer dans quel contexte s'inscrit l'accompagnement numérique et l'imbrication qui s'est opérée avec les pratiques déjà présentes en première ligne. Nous avons esquissé les questions qui se posaient pour redéfinir les professionnalités en présence et plus spécifiquement sous l'angle de la responsabilité et du positionnement. La confrontation de ce cadre au terrain nous permettra de rendre compte des mécanismes et discours à l'œuvre.

Partie II. Démarche empirique

Chapitre 1. Mise en œuvre de la démarche empirique

1.1 Une question de recherche qui suggère de nouvelles hypothèses

Le cheminement qui précède a fait émerger une question de recherche plus précise : quelles sont les représentations actuelles de la responsabilité professionnelle dans l'accompagnement aux prises avec le numérique ?

Cette question nous permettra d'explorer différentes hypothèses :

- La digitalisation a engendré de nouveaux types de besoins qui provoquent une mutation des attentes du public ce qui place les professionnels en position de profanes.
- Ces nouveaux besoins impliquent de nouvelles responsabilités qui participent à la définition d'un positionnement éthique professionnel.
- Les compétences propres à chaque métier/profession ne permettent plus de répondre à toutes les attentes du public. Cela impose des bricolages et amène les professionnels à construire un nouveau corpus de règles et de savoir-faire pour faire face aux questions concrètes.
- Les problématiques rencontrées font l'objet d'une délibération collective entre acteurs en vue d'aligner les pratiques (la déontologie existe avant le code).

Au départ de réponses déontologiques concrètes données par les acteurs (« je prends mes responsabilités »), dans un contexte donné (« je travaille dans tel lieu, avec tels publics »), nous souhaitons voir si les finalités avancées pour justifier la prise de responsabilité relèvent d'un champ où l'acteur se perçoit comme profane ou professionnel.

En associant et croisant ces tensions entre profane et professionnel aux différentes dimensions de la responsabilité, nous souhaiterions identifier la perception qu'ont les acteurs de l'évolution des marges propres à leur champ (professionnel) en termes de responsabilité et voir en quoi cela répond ou non aux missions qui leur sont confiées dans l'exercice de leurs professions respectives.

1.2 La méthodologie retenue

Pour recueillir les données nécessaires à l'analyse, nous avons opté pour une méthode de recherche qualitative. Nous avons, appuyés par le Manuel de recherche en sciences sociales (Van Campenhoudt, Marquet, & Quivy, 2017), choisi de mener des entretiens semi-directifs et de soumettre ceux-ci à une analyse thématique.

L'entretien semi-directif permettra de baliser l'entretien tout en laissant une certaine liberté à la personne interrogée, cette forme, plus libre et fluide d'un questionnaire a fait ses preuves en recherche en sciences sociales (Van Campenhoudt et al., 2017). Nous avons réalisé un guide d'entretien (Annexe 2) qui a servi de support à chacune des rencontres avec les personnes interrogées.

Pour l'analyse des entretiens, nous avons adopté le logiciel NVivo⁴³, celui-ci nous a permis de construire une grille de lecture commune (Annexe 3) et ainsi de garantir que les deux rédacteurs du présent travail manipulaient les mêmes outils et concepts dans leur analyse.

1.3 Les publics interrogés

1.3.1 Typologie des profils

Pour rendre compte de cette reconfiguration des champs, des positionnements et des enjeux déontologiques, nous choisissons de porter notre analyse sur les Informaticiens Publics.

Dans ce contexte de travail, nous avons choisi de confronter les perceptions que peuvent avoir différents profils d'informaticiens publics :

- Informaticien public « pur » (qui ne travaille par ailleurs pas dans l'accompagnement social ou numérique).
- Informaticien public et animateur multimédia.
- Informaticien public et travailleur social.

⁴³ Site internet de l'éditeur du logiciel : <https://www.qsrinternational.com/nvivo-qualitative-data-analysis-software/home>

Les informaticiens publics peuvent réaliser leurs missions en tant que bénévoles ou salariés. Il est important de noter que tous les informaticiens publics interrogés gravitent autour de l'initiative du même nom présentée au chapitre second de la première partie de ce travail. Ils prennent au minimum part à des temps de rencontre et d'échange.

Pour compléter notre panel, il nous semble pertinent de rencontrer aussi des animateurs multimédia qui représentent l'acteur de terrain historique de l'accompagnement numérique.

Nous avons aussi souhaité aller à la rencontre de travailleurs sociaux de première ligne confrontés à la problématique de l'exclusion numérique, sans toutefois être déjà en réseau avec des animateurs ou des aidants numériques (informaticiens publics ou autres).

À ces points de vue de terrain, nous ajouterons ceux d'une figure experte de chacun des trois types d'accompagnants illustrés par les travailleurs : informaticien public, animateur multimédia et travailleur social.

1.3.2 Composition de l'échantillon

Groupe	Alias	Profil
Informaticien Public « pur »	IPP1	Travailleur salarié IP
Informaticien Public « pur »	IPP2	Travailleur bénévole IP
Informaticien Public « pur »	IPP3	Travailleur salarié IP
Informaticien Public et Animateur Multimédia	IPAM1	Animateur dans un EPN communal
Informaticien Public et Animateur Multimédia	IPAM2	Responsable d'EPN de bibliothèque communale
Informaticien Public et Travailleur Social	IPTS1	Éducateur dans un Projet de Cohésion Sociale et IP
Informaticien Public et Travailleur Social	IPTS2	EPN mobile
Animateur Multimédia	AM1	Animatrice EPN (ISP)

Animateur Multimédia	AM2	Animateur EPN (ISP)
Travailleur Social	TS1	Assistante sociale dans un CPAS
Travailleur Social	TS2	Assistante sociale dans un CPAS
Travailleur Social	TS3	Animateur-informateur Aide à la jeunesse
Expert Informaticien Public	XIP	Initiateur du projet d'Informaticien Public
Expert Animation Multimédia	XAM	Coordinatrice du réseau CABAN
Expert Travail Social	XTS	Chargé de projet à la Fédération des Services Sociaux

Tableau 1 - Composition de l'échantillon

Les caractéristiques des répondants sont reprises en annexe 4.

Chapitre 2. Données collectées

2.1 Présentation des entretiens

Le terrain étudié étant assez récent et rassemblant un nombre restreint d'acteurs, il nous semble nécessaire d'anonymiser au maximum les personnes interrogées. Ainsi pour les désigner nous aurons recours à des codes rappelant leur fonction :

- IP : Informaticien Public
- IPP : Informaticien Public « pur »
- AM : Animateur Multimédia
- IPAM : Informaticien Public / Animateur Multimédia
- TS : Travailleur social
- IPTS : Informaticien Public / Travailleur social
- X-- : Expert (XIP, XAM et XTS)

IPP1

Il a été le premier informaticien public bénévole avant de devenir salarié pour développer le projet. Il a une formation en communication et en médiation familiale. Dans le cadre de son emploi, en sus de la tenue de permanences, il est en charge de la formation et de la gestion des informaticiens publics bénévoles encadrés par son organisation.

Témoin privilégié de la digitalisation des services, il n'éprouve que rarement des difficultés dans le cadre de son travail. Son expérience l'amène à situer les enjeux de cadre déontologique davantage à l'échelle du secteur : *« Il faut développer ce secteur-là. En fait, il n'y a rien. Je reçois des coups de fil [...] très régulièrement de gens qui se trouvent dans les Ardennes, au Luxembourg, du côté de Liège, etc. Des acteurs de l'accompagnement numérique et qui se posent aussi ces mêmes questions en disant, mais en fait y a rien en termes de balises, par rapport à l'accompagnement des personnes de nos publics vulnérables. »*

IPP2

Il est bénévole au sein du projet d'Informaticiens Publics. En quête d'une activité bénévole, il a trouvé dans cet investissement une mission qui lui convient : *« Et puis je suis tombé sur l'annonce [...]. Et là, quand j'ai vu le truc, j'ai eu un choc. Vraiment!? Quand j'ai vu le descriptif, je me suis dit "Mais voilà, c'est ça". Et je me voyais tellement dans le truc directement. J'ai pris mon téléphone et j'ai appelé. [...] C'est aussi simple que ça. »*. Il considère que les demandes qui lui sont adressées sont par essence légitimes. Contrairement à d'autres personnes interrogées, il accepte « de faire à la place de » et assume qu'il « *déborde joyeusement sur, le truc d'un assistant social.* ». L'urgence sociale lui impose parfois de composer avec les règles prescrites par son cadre, l'efficacité de son intervention est importante pour lui.

IPP3

Il travaille pour un mouvement d'Éducation Permanente où il a rejoint l'équipe en charge des questions numériques pour développer spécifiquement des permanences d'accompagnement numérique individuel ce qui a amené sa structure à participer au collectif des Informaticiens Publics. Il a suivi un cursus en vidéographie puis une formation d'animateur multimédia dont il a bénéficié en tant que travailleur sous statut article 60. Cette formation a été l'occasion de

découvrir l'ampleur de la fracture numérique et de mettre à contribution ses savoir-faire et savoir-être développés dans le cadre privé.

IPAM1

Il est salarié à mi-temps depuis 5 ans de l'un des plus anciens EPN communaux. Sa structure tient depuis un an des permanences d'informaticien public dans la commune dont elle dépend. La tenue de permanences est pour lui un moyen de formaliser un type d'accompagnement qui se pratique habituellement en marge des activités de l'EPN. Il a une formation en Écriture Multimédia et se considère comme un utilisateur passionné et averti des nouvelles technologies. Il adhère à la digitalisation bien qu'il considère qu'elle devrait être davantage inclusive au risque de perdre en efficacité.

IPAM2

Il coordonne l'EPN d'une bibliothèque communale depuis huit ans, il a une formation artistique et ce sont ses compétences en animation multimédia (stricto sensu) qu'il a d'abord mises à contribution, cependant son métier a évolué, il consiste d'après lui en près de « 80 % d'accompagnement et peut-être 20 % d'animation ». Il a débuté une permanence d'informaticien public en complément des activités de l'EPN et a rejoint le réseau éponyme en 2022. Il adopte une posture qui consiste à aider les personnes strictement sur l'aspect numérique dans le cadre de leurs démarches : « *Ceux qui vont avoir des soucis pour se connecter, ça, c'est ce qu'il y a de plus courant. Et oui, parfois quelqu'un qui va me dire qu'est-ce que je dois faire pour faire une demande de telle intervention ? Et là ma réponse directement, c'est "il faut vous adresser à l'administration communale". Donc [...], je me dis, c'est peut-être ma posture* ».

IPTSI

Il est travailleur social communautaire dans un projet de cohésion sociale implanté dans un grand ensemble de logements sociaux, il y est en charge des questions numériques. Il a grandi dans le quartier dans lequel il travaille et veut avant tout permettre aux habitants du quartier de ne plus être mis de côté. L'informatique est pour lui un vecteur d'inclusion indispensable pour la population du quartier. Formellement il n'est censé faire que de l'accompagnement collectif, mais par la force des choses, il a été amené à proposer de l'aide individuelle aux habitants. Au

regard de son expérience dans l'Aide à la jeunesse, il déplore l'absence de cadre déontologique pour soutenir son intervention.

IPTS2

Il travaille dans un service social du nord de la capitale qui a développé un EPN mobile avec la volonté de se rapprocher des publics. Ce dispositif est l'occasion de la tenue de permanences d'informaticien public, dont il a rejoint le réseau. Il s'est initié au travail social par le biais de bénévoles puis de stages pour l'obtention du BAGIC⁴⁴ avant d'être engagé comme éducateur dans une maison de jeunes puis de rejoindre le projet naissant d'EPN mobile en 2021. Son EPN est davantage un lieu d'accompagnement, sorte d'antichambre de l'aide sociale prodiguée par ses collègues. Ce qui n'est pas sans le questionner sur sa place et le rôle qu'il peut prendre dans le cadre des accompagnements.

AMI

Elle est sous statut article 60, elle est en formation d'animatrice multimédia et travaille en parallèle dans les différents EPN que gère la structure⁴⁵ qui l'emploie depuis 8 mois. Elle a grandi en Afrique où elle était utilisatrice des TIC dans les cadres privés et professionnels, elle est en Belgique depuis 8 ans. Sa formation lui permet de gagner en compétences pour les transférer à ses proches et plus généralement aux personnes qu'elle accompagne pour qu'elles puissent à leur tour diffuser leurs connaissances.

⁴⁴ Brevet d'aptitude à la gestion d'institutions culturelles

⁴⁵ De nombreuses organisations (principalement communales) font appel à des structures tierces pour animer et/ou gérer leurs EPN. Ces dernières sont le plus souvent des organismes d'insertion socioprofessionnelle qui répondent à la demande grâce à des travailleurs entrant dans les différents dispositifs d'aide de l'ISP (article 60, DEIES — ex PTP ...).

AM2

Il travaille dans la même structure que AM1, mais dans le cadre d'un autre dispositif le DEIES⁴⁶. Il a une formation dans le développement logiciel qui n'est pas reconnue en Belgique. Il a trouvé lui-même son poste actuel, mais en déplore le caractère éphémère : les contrats d'ISP sont toujours balisés dans le temps. Malgré un accompagnement dans le cadre de la formation, le cadre d'intervention reste flou pour lui, ce qu'il attribue au statut précaire de la plupart des animateurs d'EPN.

TS1

Elle est assistante sociale dans un CPAS bruxellois, elle y prend principalement en charge des personnes sans papier. Ce public n'est que rarement concerné par les processus de dématérialisation. Son public développe des stratégies d'usage adaptées à leur contexte et mobilise les outils numériques pour les assister dans leurs démarches (google traduction, mail...). Les contacts entre les bénéficiaires et le CPAS se déroulent essentiellement par téléphone ou par courrier. La dématérialisation est surtout perçue sous l'angle de la simplification administrative dans le cadre du traitement des demandes des personnes.

TS2

Elle est travailleuse sociale dans un CPAS bruxellois, elle travaille au sein du dispositif LINK qui accompagne les personnes en fin de contrat d'insertion, elle y est en poste depuis un an et demi. Elle a été responsable d'une école des devoirs dans une maison de jeunes (et a travaillé 3 ans) dans un autre CPAS. Dans le cadre de son travail, elle est amenée à devoir composer avec des demandes liées à la digitalisation des autres administrations. Elle souhaite que le fonctionnement interne de son administration se digitalise davantage pour soutenir la communication et l'échange entre travailleurs.

⁴⁶ Il existe de nombreuses sources de financement de ces emplois d'insertion : les DEIES ou Dispositif d'Emploi d'Insertion en Économie Sociale sont, comme leur nom l'indique, financés par des dispositifs régionaux, à la différence des contrats d'insertion, dits « article 60 » qui le sont par les CPAS. Les DEIES remplacent les dispositifs SINE et PTP.

Il est animateur-informateur dans un service d'information jeunesse. Il a une formation de journaliste et a longtemps travaillé comme animateur dans des maisons de jeunes. Il tient des permanences d'information destinées aux 12-26 ans dans différentes antennes réparties sur le territoire bruxellois. Son public donne « *l'illusion de la maîtrise* » de l'outil informatique, mais la réalité est différente et les limites nombreuses. Il y a pour lui un lien évident entre la digitalisation et le non-recours aux droits et déplore le manque d'anticipation des reports de demandes vers des services comme le sien lorsqu'un service se digitalise.

XIP – Adrien

Adrien est l'initiateur du projet d'Informaticien Public. Il travaille depuis une dizaine d'années à l'ARC une association d'Éducation Permanente au sein de laquelle il a imaginé ce dispositif en 2015 partant du postulat que si le public ne fréquentait pas l'EPN de la structure, il fallait alors aller vers lui. Il coordonne l'antenne bruxelloise de l'ARC qui abrite projet des informaticiens publics. Il a un bagage d'animateur et de gestion de projet qu'il a complété par un master en Politique Économique et Sociale à la FOPES (Godefroid, 2021). Il est très critique à l'égard de la numérisation, sans y être opposé, il n'est « *pas contre la numérisation, mais pour laisser des alternatives et remettre de l'humain dans la numérisation* ».

XAM – Lauriane

Lauriane est coordinatrices de CABAN-DIBAC, le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique. Elle a participé à de nombreuses études et partenariats autour des questions d'inclusion numérique et a dernièrement produit un travail sur la définition du métier d'Animateur en Inclusion Numérique⁴⁷ dans lequel figure une charte dédiée aux animateurs.

⁴⁷ Le rapport n'a pas encore été publié en version définitive.

Thomas travaille à la Fédération des Services Sociaux, membre du réseau CABAN où il coordonne les Relais d'Action de Quartier⁴⁸, les RAQ sont un dispositif de première ligne déployé pendant la crise COVID pour offrir un relais vers les services sociaux et de santé (le dispositif se poursuit, la crise étant encore en cours). Écologue social, il n'a pas poursuivi une première inclination scientifique qui l'avait mené du côté de la technique aux débuts de la démocratisation d'internet et des systèmes GNU/Linux, il se considère maintenant « dépassé complètement » (par rapport au savoir avancé qu'il avait à l'époque). Il a en charge une équipe qui est en première ligne sociale et qui propose des accueils à *bas seuil*.

Partie III. Analyse et interprétation

Chapitre 1. Contexte

Avant de vérifier les hypothèses avancées plus haut, il est nécessaire d'établir, à partir des entretiens quelques éléments de contexte comme les rapports aux usages numériques et à la dématérialisation des professionnels dans leurs cadres privé et professionnel ainsi que leur perception de ces mêmes indicateurs appliqués à leurs publics. Pour situer les répondants, nous interrogeons aussi ce qui constitue pour eux la finalité de leur action.

1.1 Rapport aux usages (Fracture)

1.1.1 Usages privés

En termes d'auto-évaluation de leurs usages, les différents professionnels que nous avons interrogés se situent globalement positivement dans leurs usages du numérique dans leur cadre privé. Notons toutefois que les travailleurs sociaux se débrouillent, mais « sans plus ». Tous les gens qui ont une composante animateur multimédia sont davantage dans un rapport enthousiaste : « *J'ai tendance à embrasser le numérique* » (IPAM2), « *je crois que c'est une*

⁴⁸ Voir <https://www.fdss.be/fr/le-projet-alcov-et-les-relais-daction-de-quartier-raq/>

passion » (IPAM1). La composante informaticien public de notre échantillon, bien que très familiarisée avec la technologie, adopte une position plus critique dans ses usages privés : « *à la base c'est un sujet qui m'intéresse, plus pour le côté, peut-être sociologique, politique et économique, puis le côté technique et le fait que ça envahisse vraiment le travail, la vie privée, ça me fatigue un peu* » (XIP).

1.1.2 Usages professionnels

En termes d'usage dans leur contexte professionnel. Tous en ont un usage qui semble inhérent à l'exercice de leur profession. Deux groupes se démarquent : ceux qui disposent d'une formation ou d'une expérience technique, qui exploitent leurs compétences en fonction des besoins et les autodidactes qui ont été amenés à « se débrouiller » avec les différents outils qui leur sont confiés dans l'exercice de leur métier. L'utilité et la nécessité semblent toutefois évidentes pour l'ensemble de nos répondants. Ce décalage avec les compétences numériques attendues, spécifiquement des travailleurs sociaux, étonne certains :

« Et il y a beaucoup de gens qui, déjà des travailleurs sociaux qui ont déjà des problèmes avec le numérique, qui eux aussi sont en situation de vulnérabilité qui se retrouvent avec cette compétence, enfin cette compétence à se réapproprier quoi. » (IPP1).

« Au sein de l'équipe, tout le monde n'est pas outillé de la même manière. [...] Je n'imaginai pas qu'il y ait cette barrière-là, mais elle existe quand même » (XTS).

Pour certain, la multiplication des terminaux et des interfaces engendre une certaine lassitude : cela « *créé un bon gros bordel et donc qui est fatigant* » (XIP).

1.1.3 Usages du public

Les travailleurs rapportent que la fracture numérique ne peut pas être envisagée comme absolue chez les publics avec lesquels ils travaillent du point de vue du matériel ou de l'accès « *tout le monde était relativement bien équipé* » (IPP3) ainsi que des usages « *il y a des gens qui m'ont étonné parce qu'ils ont réussi à trouver des solutions que moi-même je ne connaissais pas* » (IPP3).

La perception des usages des publics reste dépendante du contexte : « *le contexte géographique, le contexte environnemental, enfin, allez, l'environnement direct, je veux dire, pas*

environnemental. Mais là, le niveau de vie dans les quartiers, la qualité de vie va dépendre » (IPP1). Toutefois, à de rares exceptions près (situation de non-accès), les publics des professionnels interrogés ont tous des usages du numérique, qui sont vécus globalement positivement. Le sentiment à l'égard des usages devient très négatif (peur, défiance, résignation) dès lors que les usages ou types d'usages leur sont imposés dans le cadre de démarche par exemple : *« il y a d'abord un frein psychologique : il peut pas, il maîtrise pas, la peur de ne pas bien faire, de ne pas pouvoir y arriver »* (AM2), *« Il y a une vraie peur. Je pense que c'est vraiment le mot hein, c'est une peur. Et qui entraîne une perte de confiance totale. »* (IPT2).

La représentation de l'appropriation de l'usage reste dépendante du contexte d'intervention : *« c'est très varié aussi en fonction des structures dans lesquelles on s'implante. »* (IPP1) et reste soumis à un effet de loupe, car les personnes qui viennent demander de l'aide *« un public qui vient dans un EPN... Forcément, il vient parce qu'il a une difficulté »* (IPAM1).

1.2 Rapport à la dématérialisation

1.2.1 Rapport à la dématérialisation des professionnels (cadre privé et professionnel)

Au-delà des usages, les professionnels ont une position ambivalente à l'égard de la dématérialisation des services publics. D'une part dans leurs usages personnels, ils en tirent un avantage concret dans leur quotidien. *« [c'est] un levier, de faciliter et de simplifier la vie, c'est un confort, ce qu'on ne pouvait pas faire [avant], aujourd'hui, on peut le faire facilement avec les téléphones »* (AM1), *« ça me facilite la vie de plein d'aspects, de ne pas devoir aller à la commune, de ne pas devoir remplir des formulaires papier »* (IPP3). La dématérialisation est perçue comme un progrès : *« on va moderniser tout ça. Moi, je trouve ça tout à fait logique et très bien. »* (IPAM1).

Mais d'autre part, en tant que professionnels, les accompagnants numériques constatent une accélération de la dématérialisation *« la numérisation des services et la non-réouverture de la majorité des guichets. Oui, la numérisation s'accélère. »* (XIP) qui fait suite à la crise sanitaire de 2020 : *« pendant et après Corona la différence elle est très grande. »* (AM2). Ce recours à davantage de guichets électroniques s'est établi comme une nouvelle norme *« ils font en sorte de garder beaucoup de guichets électroniques, »* (AM2). Ce qui n'est pas sans poser de problème lorsqu'une réorientation devrait être faite vers un service davantage spécialisé *« il faut qu'on puisse relayer avec des endroits physiques. [...] Et ce n'est souvent pas le cas »*

puisque les services sociaux sont débordés ou le service n'existe plus, il a été fermé et complètement dématérialisé... Bah on a un problème. » (XTS). Ce qui place de facto les animateurs d'EPN en première ligne à l'égard des citoyens, *« Mais on est les seuls interlocuteurs parce qu'il n'y a plus de guichets qui sont ouverts. Et donc la seule manière de s'adresser à l'humain, c'est de s'adresser à nous. »* (IPAM1) et renforce le sentiment de *« déshumanisation des rapports entre individus, travailleurs... entre citoyens »* (XIP). Ce sentiment se renforce par la multiplication et l'évolution constantes des plateformes.

Les travailleurs sociaux mettent en avant de nombreux avantages dans l'exercice de leur métier par le gain de temps (TS1, TS2, IPTS2) et les facilités de communication avec d'autres professionnels que cela apporte (TS1, TS2). La dématérialisation de certaines démarches administratives permet de *« faire un travail social avec la personne (...) parce que les démarches ont été simplifiées à des moments... Dans d'autres moments, c'est l'inverse »*. (IPTS2).

1.2.1 Rapport à la dématérialisation du public

Les publics des personnes que nous avons interrogés éprouvent majoritairement des sentiments négatifs à l'égard de la dématérialisation des services essentiels. Il s'agit de peur, d'angoisse et de méfiance à l'égard et d'une *« peur de ne pas bien faire »* (AM1) dans le cadre de démarche considérée comme essentielle. *« C'est un public qui a des difficultés, qui est souvent perdu et qui est déjà perdu devant des démarches [...] compliquées et en plus on leur demande de les faire à travers une interface informatique numérique. Et donc il y a une double difficulté pour eux »* (IPAM1). Cela génère des sentiments de *« ras-le-bol de devoir utiliser le numérique pour tout »* (XAM et IPAM2) qui amène *« quand ils s'en rendent compte, il y a des abandons »* (AM2) ou à un sentiment de rejet/indignation : *« on est obligé, c'est dégueulasse, nous, on ne veut pas »* (IPP1), *« [ils] sont quand même fort nombreux à être mécontents de la fermeture des banques »* (XIP).

La raréfaction des alternatives ne donne *« pas la possibilité de faire les choses de façon non-numérique »* (AM1), *« il y a un cadre qui est imposé. Si on ne rentre pas dedans, on est paumé »* (TS3). La relation avec les administrations a évolué et *« l'administration part du présupposé qu'on maîtrise l'outil numérique »* (TS3) ce qui donne le sentiment que *« si t'as pas réussi à le*

faire avec le numérique parce que c'est la seule solution qu'on te propose, ben tu vas être puni » (IPP3).

Plusieurs soulignent l'importance de déterminants socio-démographiques dans le rapport qu'entretiennent leurs bénéficiaires avec la dématérialisation : sans emploi (TS2), personnes à faible revenu (AM1), personnes âgées (AM1 et TS3), migrants (TS1, IPP2 et TS2), sans-abri (IPP2).

En résumé, ces professionnels sont confrontés à une accélération de la dématérialisation des services essentiels à travers leurs contacts avec des publics particulièrement en risque d'exclusion numérique. Ils ont le sentiment de devoir incarner l'humain dans ces dispositifs qui en font maintenant l'économie. *« Il y a le côté, tout le côté humain qui a disparu et donc tu sens qu'il y a ce besoin primaire-là qui n'est pas rempli »* (IPAM2).

Chapitre 2. Finalité et périmètre de l'action

Avant d'explorer plus avant nos hypothèses de travail, et pour mieux comprendre le choix des acteurs, il semble pertinent de s'arrêter un instant sur les principes qui guident l'action des professionnels rencontrés. Nous nous sommes rapidement rendus compte lors de nos entretiens que les professionnels de l'accompagnement numérique se sentaient tenus de donner une issue favorable à la demande qui leur était faite par les personnes et en tout cas de ne pas laisser celle-ci sans réponse. L'aboutissement de la démarche était à la fois perçu comme un moteur pour le travailleur qui en tirait une satisfaction personnelle, mais aussi comme une responsabilité à l'égard de la personne qui est venue solliciter son aide. Cette posture implique de disposer d'un cadre suffisamment clair et praticable pour mener son intervention.

Ce périmètre d'action bien qu'il ne soit pas formalisé de façon aussi claire qu'en France fait toutefois l'objet d'un consensus dans les discours portés par les professionnels. Sans nécessairement identifier clairement le périmètre d'action des autres professionnels aux prises avec l'accompagnement numérique, ils dessinent malgré tout une carte des limites de ce qui relève du champ de leur professionnalité (voir figure 5)

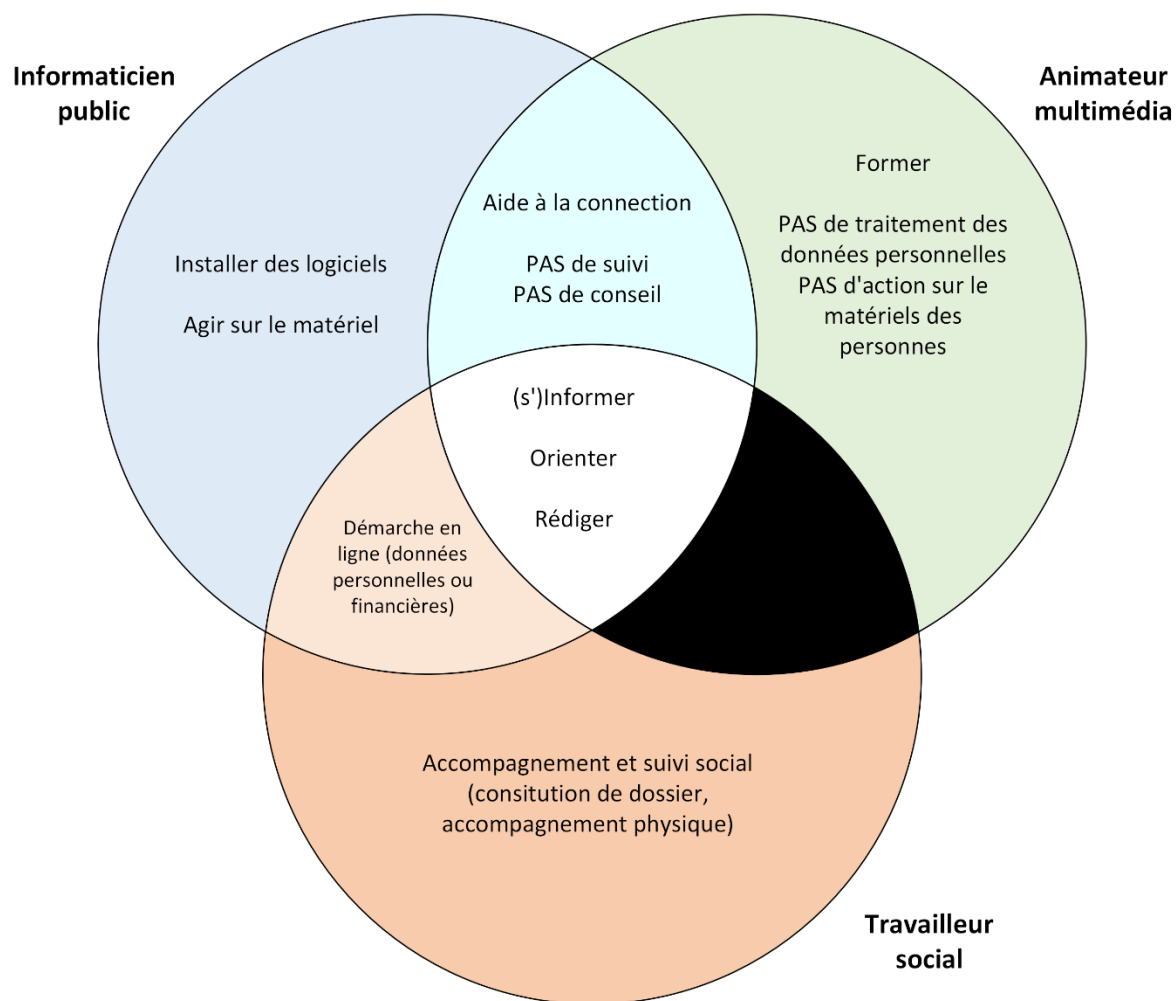


Figure 5 - Périmètre d'action des répondants

Si l'on regarde comment le rôle de l'informaticien public s'intégrerait dans le paysage français (voir figure 6), il apparaît clairement qu'il occupe une fonction à la croisée des rôles de médiation sociale, médiation numérique et travail social. Les informaticiens publics se situent au cœur des métiers de l'accompagnement numérique, sans toutefois disposer des mêmes limites.

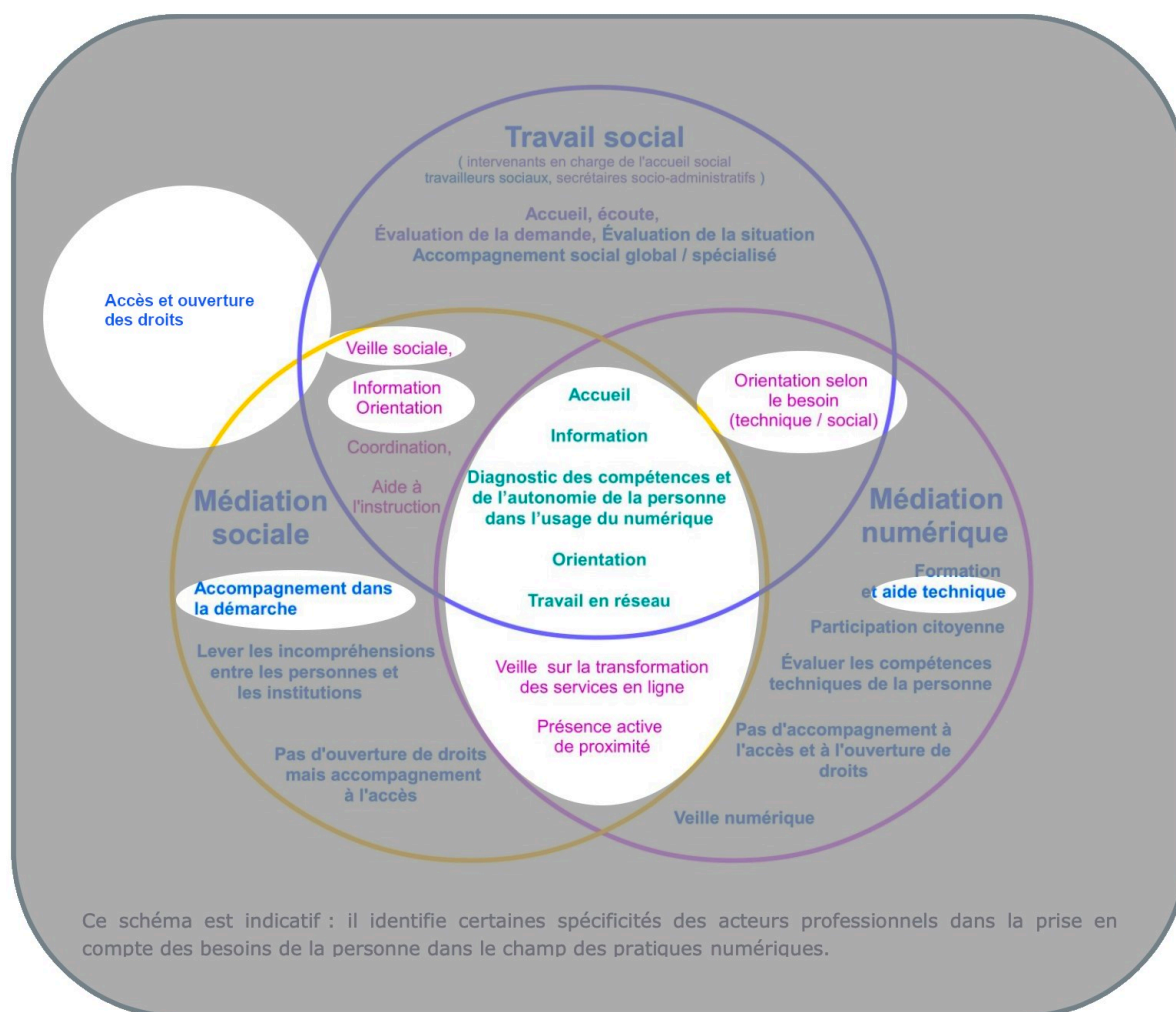


Figure 6 - Périmètre d'action des informaticiens publics superposé à la représentation française des missions des différents acteurs

La perception du rôle des répondants, de leur propre point de vue, de celui de leur public ou des relations professionnelles peut grandement varier. Ainsi à la question de savoir si les IP sont perçus comme des travailleurs sociaux par les partenaires XIP répond : « Alors je pense qu'au niveau institutionnel, au niveau des associations, oui, mais parfois il y a des gens qui nous prennent plutôt pour des techniciens ou formateurs techniques » à la même question IPAM1 répond « Non, pas du tout, pas du tout ». On retrouve la même ambivalence dans le regard du public comme le rapporte IPTS1 « pour certains, je suis un travailleur social, pour d'autres, je suis un informaticien donc, c'est mitigé » ce qui peut mener à une confusion plus subtile « oui, ça, transforme mon métier parce que là, j'ai plus un rôle d'assistant social que de travailleur communautaire. Alors que je ne suis pas qualifié pour et j'ai pas du tout les armes pour être assistant social. » (IPTS1).

Chapitre 3. Exploration de nos hypothèses de travail :

3.1 Une position de profane

Première hypothèse : la digitalisation a engendré de nouveaux types de besoins qui provoquent une mutation des attentes du public ce qui place les professionnels en position de profanes.

Dans le cadre nos entretiens, différentes dimensions de la demande amènent à placer les aidants numériques dans des postures professionnelles de profanes. Nous avons identifié plusieurs registres mobilisés : écoute/soutien psychologique, conseil juridique ou social, formation, accompagnement social ⁴⁹, helpdesk/réparation, tenir lieu de guichet pour des services inaccessibles (provisoirement ou définitivement).

Les constats sont globalement les mêmes en fonction des contextes d'intervention, nous avons donc fait le choix de les rassembler par profil pour exemplifier le propos. Les répondants situent ces demandes « hors champ » dans différents registres⁵⁰ :

⁴⁹ Nous avons souhaité rendre compte dans cette dimension des sollicitations des accompagnements réalisés en vue de la résolution d'une situation sociale problématique au-delà de la demande formulée explicitement par la personne.

⁵⁰ La question du helpdesk et des réparations, invoquée comme interdit par certains n'est pas mobilisée dans la description du travail concret.

Dimension / Catégorie échantillon	Écoute — Soutien psychologique	Conseil juridique ou social	Formation	Accompagne- ment social	Tenir lieu de guichet
IPP	V	V	V	V	
IP AM				V	V
IP TS				V	V
AM				V	
TS					V
Experts				V	

Tableau 2 - Évolution des demandes perçues comme « hors champs ».

Ces occurrences étaient étonnamment similaires chez tous les répondants d’une même catégorie. Deux éléments frappent de prime abord :

D’une part, les informaticiens publics semblent être davantage en tension à l’égard de leurs missions que les autres profils. D’autre part, tous les professionnels sont amenés peu ou prou à réaliser des formes d’accompagnement social.

La dématérialisation d’une partie toujours plus grande des services essentiels crée un manque qui se voit comblé par les travailleurs de première ligne au contact direct avec le public : « *Une partie des personnes qui avaient sollicité ces aides vont chercher d'autres personnes pour y répondre. Souvent, ça va être des travailleurs sociaux de première ligne. Eh bien, ce sera nous[, les informaticiens publics,] les travailleurs sociaux de première ligne.* » (XIP), ce qui n’est pas sans créer un sentiment de défiance de la part des travailleurs qui donnent difficilement du sens à ces transferts de missions peu voire pas concertés : « *l'État, il met en place des trucs qui lui simplifient la vie, mais [...] on ne fait pas d'omelette sans casser des œufs. Donc là, c'est un peu ça. Je veux faire une omelette, mais je vais chercher les œufs ailleurs. Donc c'est plus simple pour moi, pour gérer, mais je ne prends pas en charge les préparatifs et les pauvres associations, elles essuieront bien les pots cassés et les burnouts qui vont avec.* » (TS3).

Ces demandes placent le travailleur dans un sentiment d'incompétence à l'égard de la demande qui lui est adressée « *Quand tu n'arrives pas à le faire, la personne qui est devant toi, il te prend pour un incompetent* » (AM1).

La posture de l'informaticien public semble propice à l'expression de ces demandes hors cadre. Un animateur multimédia qui tient par ailleurs une permanence d'informaticien public distinguait les postures d'accompagnement en ces termes : « *[dans le cadre de l'EPN,] j'ai plutôt tendance à renvoyer vers le service concerné. Enfin, vers l'administration communale. Mais voilà, encore une fois, c'est le contexte dans lequel les gens vont poser cette question-là si c'est [en tant qu']informaticien public, clairement, on prend le temps différemment. On peut pas dire que systématiquement "je remballe les gens", si j'ai le temps, j'ai le temps.* » (IPAM2). Ce qui les amène à endosser des missions dévolues aux travailleurs sociaux : « *Parce qu'il y a certains moments où on déborde joyeusement sur... le truc d'un assistant social. [...] Mais tant mieux, parce que si on devait bloquer dès que ça devient un peu trop... mais la personne est larguée, encore plus larguée, elle va rester face à un mur !* » (IPP2).

Ce glissement des missions assignées par les usagers aux différents acteurs de première ligne ne signifie pas pour autant que les *pratiques professionnelles* ou le *cadre d'intervention* vont être invalidés et nécessiter des bricolages.

Chaque professionnel est amené à progressivement élargir le cadre de ses connaissances pour répondre aux demandes qui lui sont adressées. « *Tout le monde n'a pas la même limite parce que ça dépend aussi de ses propres compétences.* » (XIP) et que la pratique de l'accompagnement numérique nécessite dans de nombreux contextes une posture de travailleur social « *si t'as pas t'as pas de tendance ou d'affection pour le travail social, tu ne peux pas faire ce travail. Ou en tout cas pas partout* » (IPTS2).

L'évolution de la demande, l'absence de connaissance (juridique, sociale, administrative ou en matière de santé) ou de compétences (accompagnement social ou psychologique) impose aux professionnels de l'accompagnement numérique d'adopter une posture assumée de profane à l'égard de leur pratique professionnelle. « *Le couteau suisse du numérique ? Mais bon, on fait un peu de tout, mais on est.. enfin en tout cas pour moi. Je suis un expert en rien* » (IPP3), « *on est complètement incompetent pour faire le truc, mais au moins on peut leur... on leur fournit un endroit où il y a du dialogue, de l'écoute et au moins un ordinateur qu'ils peuvent utiliser*

avec une certaine forme d'aide » (IPAM1). Ils en viennent à chercher avec la personne, en s'appuyant sur des lexiques juridiques ou administratifs « à chaque fois, t'es obligé d'ouvrir un lexique, un lexique judiciaire à côté » (IPP1), en « appelant à gauche, à droite » (IPAM1). Cette position de profane place l'accompagnateur en miroir des personnes qu'il est amené à aider. Face à la multiplication des démarches, plateforme, il doit continuellement s'approprier des outils. Il est lui aussi mis en position de « ne pas savoir comment faire ».

Ces constats nécessitent pour ces professionnels de définir ce qu'est, dans ce contexte, leur professionnalité et d'identifier les responsabilités qui y affèrent, et d'essayer de déterminer pour ce corps professionnel encore jeune, si une évolution est déjà à l'œuvre à ce niveau. C'est l'objet de notre seconde hypothèse de travail.

3.2 La question du positionnement éthique professionnel

Seconde hypothèse : ces nouveaux besoins impliquent de nouvelles responsabilités qui participent à la définition d'un positionnement éthique professionnel.

La responsabilité des différents professionnels a sensiblement évolué ces dernières années, et plus spécifiquement depuis la crise sanitaire et la fermeture simultanée des guichets de la plupart des services essentiels (XIP). Les changements principaux mis en avant par les répondants se situent à plusieurs niveaux tant dans le contenu du travail, que dans les conditions dans lesquels il peut être réalisé.

Il y a tout d'abord eu un changement d'échelle, il y a plus de demandes, plus de sollicitations de la part d'associations (XIP) et pour la réalisation de démarches toujours plus nombreuses (AM2). Ce qui peut amener à prendre en charge un public plus large que celui attendu dans le cadre de la mission « *on a des gens du quartier qui font des rendez-vous au service population pour un renouvellement de carte d'identité qui ne sont absolument pas de notre public* » (TS3 aide à la jeunesse).

Mais la nature des demandes s'est aussi profondément transformée. « *[Avant la crise sanitaire], on avait plus de petites demandes techniques. [... Maintenant,] il y a un gros enjeu pour les personnes, en cas de mauvaises réponses à leurs demandes.* » (XIP) et cela modifie la nature du travail réalisé, notamment en EPN, « *j'étais dans un cadre que je maîtrisais et aujourd'hui je me retrouve dans un cadre avec des questions que je ne maîtrise pas* » (IPAM1).

Précédemment les animateurs n'étaient pas habilités à accompagner les personnes « *dans des procédures d'impression de documents administratifs, d'accès à l'information ou encore le télétravail* » (AM1), c'est maintenant pleinement intégré aux actions attendues. Comme le souligne notre experte du réseau CABAN, « *Maintenant, ce qui se transforme, c'est leur accompagnement individuel avec les gens* », « *[il y a plus] de demandes d'accès aux droits en fait, d'accès à des services privés* ». Ces changements nécessitent une plus grande implication pour répondre à la demande : « *depuis deux ou trois ans, je dois beaucoup plus m'impliquer [...] avec clairement le besoin des gens de se rattacher à quelque chose, à quelqu'un* » (IPAM2).

Ce changement de contenu modifie jusqu'à l'identité professionnelle des accompagnateurs numériques : « *C'est tout à fait reconnu qu'on fait du travail social, on fait un peu le boulot d'un assistant social* » (IPAM1), ce que certains déplorent « *Mais ça, c'est des boulots d'assistance.* » (IPP2).

D'autre côté, ce n'est pas normal « *que des assistants sociaux prennent en charge un travail qui relève de l'État ou des services privés* », « *[ils] se retrouvent aussi maintenant à avoir un rôle de couteau suisse et eux, par contre sont vraiment des sous-traitants des défaillances de service public* » (XAM). Ce qui fait échos aux inquiétudes soulevées par notre expert de la FdSS qui soulève les questions suscitées au niveau déontologique à l'égard du partage du secret, de la confidentialité des données à caractère personnel, du contrôle que l'état peut exercer sur les personnes ou l'employeur sur les travailleurs. À ce jour « *cela mérite encore beaucoup de formation et beaucoup de prise de conscience de tout ce que cela implique aujourd'hui* ». (XTS)

Bien qu'il y ait de « *l'argent qui se débloque pour travailler sur cette question-là, [ce n'est] pas toujours [...] pour travailler sur [la question de l'accompagnement]* » (XIP), le secteur continue de déplorer « *le manque de reconnaissance de leur métier* » (XAM).

Dans le cadre des accompagnements numériques, plusieurs stratégies sont mises en place par les professionnels pour, malgré le déficit de connaissance de certains champs liés aux demandes, limiter le risque de faire « *faire des bêtises à des gens* » (XIP).

Les compétences ou savoir-faire avancés par nos répondants sont avant tout d'ordre méthodologique ou relationnel et très peu (à une exception près) liées à des dispositifs techniques ou matériels. Il s'agit donc principalement d'éléments qui se conjuguent au cadre

institutionnel et aux valeurs professionnelles portées par les travailleurs pour (re)définir leur positionnement professionnel.

Les principaux registres avancés sont les suivants (par importance des registres avancés) :

- La recherche d'information la plus pertinente : « *parce que j'ai un gros bagage et que je passe beaucoup de temps à m'informer, je me sens plus ou moins outillé.* », « *après, ça s'intègre dans votre métier, dans le sens où, on est évidemment compétent pour rechercher la réponse sur internet et c'est ce qu'on va faire* » (IPAM1), « *il y a forcément la nomenclature quelque part, on l'a, les infos elles y sont sur internet, donc une recherche et c'est suffisant* » (AM2),
- L'orientation vers un expert : « *on a toute une partie du travail des animateurs maintenant à cause de la complexité du travail, des démarches administratives, qui consiste à rediriger les gens* » (XAM), « *Sinon, il va s'agir de faire de la réorientation. Ça veut dire d'orienter les gens vers des organismes qui peuvent les aider* » (IPAM1).
- Le « faire avec » : « *La mutuelle qui te dit "Ben non, il faut aller sur la plateforme en ligne pour recommander des vignettes", même chose, je leur demande pas moi je le fais. Tu vois, mais donc on fait leur travail. Les banques aussi. On finit par faire les virements, on finit par les faire, les trucs.* » (IPP3), « *c'est "faire avec", que les gens fassent, et que tu sois juste là en soutien* » (IPT2).
- L'implication de la personne dans toutes les étapes de l'accompagnement : « *Et donc quand j'ai un doute ou quand je suis pas certain, ben je l'énonce quoi simplement je dis : Bah alors là je suis pas compétent pour répondre complètement à ça... on peut faire des recherches à côté, sur un moteur de recherche et essayer de trouver des pistes de réponses* » (IPP1), « *c'est qu'on implique la personne dans la démarche en lui expliquant, en verbalisant tout ce qu'on fait, en lui demandant son autorisation et en essayant qu'elle fasse le maximum* » (XIP).
- L'accueil et la dimension relationnelle : « *d'abord, il faut les mettre à l'aise. L'accueil, voilà l'accueil. Et puis ils voient le lieu quand c'est calme, c'est un espace de travail et voilà, ils sont rassurés.* » (AM1).
- La bonne compréhension de la demande : « *connaître leurs attentes et il faut beaucoup de patience aussi. Il y en a qui savent même pas ce qu'ils disent, ce qu'ils veulent et avec le temps, avec l'expérience, on arrive à décoder ce qu'ils veulent.* » (AM1).

- La confidentialité de l'aide : « ce qui rentre dans une permanence n'en sort pas quoi. Donc a priori ça s'entrechoque pas » (IPP1).
- La contextualisation au regard des politiques publiques : « *bien expliquer aux gens que la situation qu'ils vivent là est injuste.* » (XIP).
- L'expérimentation : « *on essaie plusieurs chemins, une bonne permanence, ça peut être aussi du temps passé à caler sur des trucs, et à la fin on arrive quand même à trouver le bon chemin de résolution.* » (IPP1).

Ces différents registres d'action sont à mettre en regard des valeurs que porte le professionnel dans le cadre de sa relation. Ces valeurs ont été interrogées à travers la représentation que se faisaient nos répondants d'un bon travail, tant à l'égard des bénéficiaires de leurs interventions qu'à l'égard de la société.

Nous pourrions représenter les positionnements avancés à l'égard du système, avec d'un côté de l'axe une volonté de changement du système et de davantage de justice sociale et à l'autre extrémité la volonté « d'aider son prochain » sans remettre en cause le système. Ces finalités apparaissent partagées selon les profils des répondants.

La figure de l'informaticien public pur, et de l'expert associé, se positionnait clairement vers un souhait de vouloir répondre à un impératif de « *lutte contre les inégalités* » (XIP), de ne « *pas laisser la personne sur le carreau* ». (IPP2) Ils ont le sentiment de « *complète[r] un système qui est défaillant. Il y a des gens qui sont dans la merde. Vraiment !* » (IPP1).

La figure de l'informaticien public – travailleur social se situait pour sa part davantage sur un registre de l'inclusion sociale de tous (« *faire avancer un quartier [...] qui a souvent été délaissé* » (IPTS1), « *toucher des personnes qui sont un peu intouchables* » (IPTS2)) par l'accès au droit (« *j'œuvre pour que les gens aient accès à leurs droits au maximum* » (IPTS2)). Sans être dans la critique ouverte du système, il est nécessaire de le corriger pour assurer que celui-ci puisse effectivement être équitable ou juste.

Pour la figure des travailleurs sociaux, la remise en cause (ou le maintien) du système n'a pas été directement abordée, le discours s'orientant davantage sur les conditions de vie « *conforme à la dignité humaine* » (TSA1). Seul l'expert évoque la question de « *l'accès aux droits fondamentaux et de justice sociale* » (XTS), tel que repris dans le Manifeste du travail social. (Assemblée plénière du Comité de Vigilance en Travail Social, 2021)

La figure des animateurs multimédia — informaticien public, n'avance pas une volonté de transformation du système. Il est animé par la conviction que « *les technologies peuvent changer le monde* » et que son « *principe de base [est de] former les gens à l'usage des outils numériques* ». (IPAM1). Il définit sa responsabilité comme étant « *Celle de mon prochain* » en se comparant au « *Saint Bernard de [sa commune]* » (IPAM2). La satisfaction des bénéficiaires est importante et le travail consiste à donner « *un coup de main [...] dans la mesure de ses moyens* » aux personnes qui le souhaitent (IPAM2).

Enfin, la figure de l'animateur multimédia pur se revendique dans une démarche citoyenne (AM1) sans penser que « *c'est suffisant pour changer les choses au niveau de la société* » (AM2). La portée de son action se situe essentiellement dans la « *transmission de savoir, de tout ce que j'ai appris* » (AM1) et « *d'amener tout le monde à l'autonomie informatique* » (AM1). Le positionnement de l'animateur multimédia est davantage explicité par l'experte qui souligne « *l'implication dans la démarche* », la place du « *choix* » et du « *consentement* » et « *l'esprit critique vis-à-vis des outils qu'ils utilisent* » (XAM).

Bien que le positionnement ne soit pas confondu dans la fonction, il permet de voir comment le travailleur occupe sa fonction en relation avec autrui et ses propres valeurs professionnelles. (De Robertis et al., 2014).

Les modalités d'accompagnement permettent de voir au regard des contextes comment chacun se positionne à l'égard des attentes projetées par les bénéficiaires. Pour illustrer ces différents positionnements, nous pouvons analyser les postures des professionnels rencontrés sur base des principales finalités avancées dans l'accompagnement. Deux groupes se distinguent, ceux prônant l'autonomie, le cas échéant par la formation, et ceux visant la résolution de la situation/demande si possible en s'associant à la personne, mais éventuellement à la place de la personne si « l'urgence sociale » l'impose.

Cette finalité peut être mise en regard des choix d'un mot pour caractériser la personne accompagnée (usager ou bénéficiaire) et des valeurs professionnelles à l'égard de la société dans la fonction occupée.

	Évolution de la demande	Valeurs professionnelles dominantes	Principale finalité	Personne accompagnée
--	-------------------------	-------------------------------------	---------------------	----------------------

IPP1	Urgence sociale	Lutte contre les inégalités	Résolution de la demande	Usager
IPP2	Urgence sociale	Lutte contre les inégalités	Résolution de la demande	Gens
IPP3	Urgence sociale	Lutte contre les inégalités	Résolution de la demande	Usager
IPAM1	Glissement vers le TS	Aide	Résolution demande	Bénéficiaire
IPAM2	Besoin de relation	Aide	Résolution demande	Usager
IPTS1	<i>Manque de recul pour se prononcer</i>	Inclusion Sociale	Autonomie	Bénéficiaire
IPTS2		Inclusion Sociale	Résolution demande	Usager
AM1	Prescrit plus large	Autonomie numérique	Autonomie	Usager
AM2	Nombre de demandes	Autonomie numérique	Autonomie	Bénéficiaire
TS1		Dignité humaine / Justice sociale	Résolution de la demande	Personnes / gens
TS2		Dignité humaine / Justice sociale	Autonomie	Bénéficiaire
TS3	Public change / Nombre de demandes	Dignité humaine / Justice sociale	Autonomie	Bénéficiaire
XIP	Urgence sociale	Lutte contre les inégalités	Résolution de la demande	Usager
XAM		Implication / Choix / Esprit critique	Autonomie / Résolution de la demande	Usager
XTS	La confidentialité est questionnée	Dignité humaine / Justice sociale	Résolution de la demande	Usager / bénéficiaire

Tableau 3 - Évolution de la demande, motivation et finalité de l'action

Nous pouvons ainsi voir que pour chaque discours, une certaine cohérence entre l'évolution de la demande (lorsqu'elle est évoquée) s'établit avec les valeurs et finalités de l'accompagnement

proposés et participe à l'édification d'un positionnement professionnel à l'égard de la personne accompagnée.

Le positionnement des travailleurs dans le cadre de leurs relations professionnelles n'a suscité que peu de réponses chez les personnes interrogées, certains groupes comme les animateurs multimédia (AM) et ceux parmi les IP dont c'est l'autre fonction (IPAM) n'en font que très peu état si ce n'est pour l'un d'entre eux qui explique la relégation de ces questions par les priorités induites par le manque de moyens financiers et le faible niveau de formation général du secteur. *« la majorité des animateurs multimédia à Bruxelles sont des gens qui sont en formation aussi. Donc forcément, ils n'ont même pas tous les codes qu'il faudrait qu'un professionnel devrait avoir », « il n'y a pas de réseau entre les animateurs multimédia, il n'y a pas de communication transversale, très peu. Ce n'est pas du tout encouragé, institutionnellement. Les EPN galèrent déjà à avoir de l'argent, donc ils n'ont pas le temps de s'occuper, de créer un esprit de corps entre les travailleurs du domaine de la fracture numérique. »* (IPAM1).

En revanche les informaticiens publics sont plus prolixes sur le sujet et mettent en avant l'utilité de maintenir de bonnes relations avec les professionnels de structures partenaires *« Parce qu'en informaticien/ne public, le service ne marchera pas bien, s'il n'y a pas une bonne communication avec les uns, avec les collègues qui occupent d'autres fonctions, qui travaillent sur place »* (XIP).

La question de la complémentarité des fonctions est sensible chez les IP. Ils font état de difficultés d'intégration de leurs missions au sein d'équipes de travail social, leur spécialité et compétences n'étant pas mobilisées : *« “Mais vous me dites que vous êtes surchargés, mais vous ne m'envoyez personne alors qu'il y a plein de choses qui relèvent de l'EPN les gars. Aller chercher une composition de ménage : Vous dites que c'est hyper chronophage et que ça vous prend un temps dingue, bah renvoyez les à l'EPN”. “Ouais, mais...” et tu es là “Bah alors ne vous plaignez pas, alors ne te plaint pas !” »* (IPTS1), *« c'était très dur de dire, mais non, “changez vos habitudes, c'est pas à vous de le faire, ou alors vous plaignez pas ! Mais renvoyez vers la personne qui est là pour ça quoi ! »* (IPP3). Ces deux témoignages ont en commun d'émaner de travailleurs pour lesquels la fonction d'IP est une nouveauté dans le contexte d'intervention, alors que pour les informaticiens publics implantés depuis plus longtemps, il est fait état d'une perception opposée : *« Chez [l'ASBL où l'IP tient une permanence], c'est clair, c'est vraiment une complémentarité. [...] C'est un travail en collaboration »* (IPP3). Ces

tensions peuvent évoluer en une collaboration plus sereine : *« Ce qui amène parfois à devoir sortir clairement du cadre, toujours avec l'aval de l'équipe, de l'équipe des services sociaux, [...] À chaque fois j'ai demandé à l'équipe et ça avait du sens les fois où je l'ai fait... que ça se fasse. »* (IPTS2).

La connaissance mutuelle ainsi que la communication sont plutôt partagées par les répondants rattachés au travail social *« je pense toujours la communication »* (TS1), *« on doit se positionner nous aussi par rapport aux autres services »* (TS3), ainsi que par les IP : *« Je trouve ça hyper important de prendre le temps de se connaître, de se voir dans des réunions, de partager des moments, ça c'est clair »* (IPTS2) *« en informaticien/ne public, le service ne marchera pas bien, s'il n'y a pas une bonne communication avec les uns, avec les collègues qui occupent d'autres fonctions, qui travaillent sur place », « c'est important d'avoir une bonne relation de confiance, de bonne entente, de bien connaître ce qu'est le périmètre de travail des personnes qui travaillent sur la même ligne que nous, ces personnes connaissent bien le périmètre de travail »* (XIP).

Les aspects de confraternité ou de loyauté ne sont abordés que par des répondants rattachés au travail social : *« Je suis très loyale »* (TS2) et *« respecter l'institution au maximum, respecter mes collègues aussi, beaucoup »* (IPTS2).

Nous constatons une certaine homogénéité des profils à l'égard des valeurs professionnelles avancées avec des positionnements face à l'évolution de la demande qui restent, eux personnels eut égard à leur contexte de travail.

3.3 La déqualification et les bricolages

- Notre troisième hypothèse s'énonce comme suit : **Les compétences propres à chaque métier/profession ne permettent plus de répondre à toutes les attentes du public. Cela impose des bricolages et amène les professionnels à construire un nouveau corpus de règles et de savoir-faire pour faire face aux questions concrètes.**

Nous avons émis l'hypothèse, sur base d'entretiens exploratoires avec des experts, qu'une déqualification était à l'œuvre pour l'ensemble des professionnels, y compris les travailleurs sociaux.

Dans le cadre de nos entretiens, ce sentiment de déqualification n'est pas manifeste dans les propos des professionnels du travail social que nous avons rencontrés. Dans le cadre de l'accompagnement numérique qu'ils sont amenés à réaliser, le constat est qu'il « *y a des petites choses auxquelles il faut s'adapter* » (TS2), « *on essaie quand même de répondre à toutes les demandes, même si ça ne fait pas partie de notre travail. Après c'est plus une question de temps* » (TS1). Ce n'est pas toujours sans difficulté, « *on se débrouille tous par la force des choses, on baigne dedans* » (TS3), mais cela ne semble pas dénoter par rapport au cœur de leur métier « *Ma mission c'est l'accompagnement. Donc ça fait partie de l'accompagnement* » (TS1). Le problème semble donc se situer davantage au niveau du temps disponible pour faire face à des demandes plus nombreuses, « *les assistants sociaux qui à l'heure actuelle sont débordés* » (XAM). Nous pouvons émettre l'hypothèse que l'augmentation du nombre de demandes adressées aux travailleurs sociaux leur impose de se recentrer sur certaines missions au détriment d'un accompagnement plus large qui serait plus chronophage et plus éloigné des finalités jugées plus essentielles par la profession. Ces missions d'accompagnement numérique, perçues comme du « sale boulot » sont assignées à d'autres professionnels (Okbani, 2022).

Les travailleurs sociaux bricolent, « *On a telles cartes en main, c'est le contexte dans lequel s'inscrit la demande. Et voilà, notre objectif et comment on va y arriver [...] On arrive quand même à trouver le bon chemin de résolution.* » (TS3), mais cela n'entraîne manifestement pas de remise en cause de la professionnalité. Ces bricolages semblent parfaitement intégrés à la professionnalité des travailleurs sociaux rencontrés.

Au niveau des accompagnateurs numériques, et comme nous l'avons illustré plus tôt, l'évolution de la demande met certains professionnels en position de profane, ce qui leur donne un sentiment de ne pas toujours disposer des compétences nécessaires pour réaliser leurs missions.

Le bricolage le plus saillant au travers des discours se manifeste par une « personnalisation » accrue tant du dispositif que de la relation : « *On adapte le travail en fonction de la personne qu'on a devant soi [...] tu adaptes vraiment la méthodologie selon le type de personne* » (AM1), « *c'est quand même du cas par cas, j'ai pas une méthode que j'applique à chaque fois* » (IPP3), « *je m'adapte aussi à la personne, je m'adapte à la demande, je m'adapte à l'attitude.* » (IPP3), « *Je m'adapte au lieu. Je ne peux pas appliquer la même chose dans chaque lieu [...] C'est très différent et ça correspond au lieu* » (IPT2).

Ce qui amène les travailleurs à s'engager davantage dans la relation, « *je suis pas juste un mur, je suis pas une plateforme. En l'occurrence, je suis un être humain, je vis les choses et parfois il y a des choses qui s'expriment là.* » (IPAM1), « *il y a des gens forcément qui me touchent* » (AM2) « *finalement on se retrouve quand même dans une relation proche. Je veux dire, y a plus de social que de numérique, c'est plus des interactions humaines que du numérique pur* » (IPP1) et la *personnalisation* est le témoin des bricolages réalisés par les travailleurs dans la réalisation de leurs missions.

En effet, comme le rappelle Martine Beauvais, « C'est précisément parce qu'accompagner requiert la conscience de l'autre en tant que sujet autonome, responsable et projectif, qu'il importe que non seulement l'accompagnant veille à restituer à l'autre sa responsabilité, mais qu'au-delà, il se considère comme personnellement responsable de la responsabilité de l'autre. On comprend ici que restituer à l'autre sa responsabilité n'est pas synonyme de s'en décharger. Il ne s'agit pas de se défiler en refileant à l'autre "le fardeau" » (Beauvais, 2004). Cet engagement tant au côté de la personne que de son « fardeau » témoigne d'un positionnement résolument centré sur le rôle d'accompagnateur.

Les règles imposées par le cadre d'intervention de chacun sont ainsi bousculées par « l'urgence sociale » et amènent les intervenants à faire preuve de *bon sens* pour adapter le cadre à la réalité de terrain « *on a des règles claires, on a une charte qu'on est censé respecter. On a tout ça. Mais voilà, le problème c'est au niveau de la pratique, il y a une, il y a une certaine complication, surtout au niveau de la demande* » (IPTS1), « *Les règles qu'on, avec lesquelles on joue maintenant, enfin, c'est celle qu'on s'est imposée en fait.* » (IPP1).

Les règles sont en cours de définition « *les règles sont en train de se construire, ne sont pas encore assez bien établies* » (XIP) et sont encore susceptibles d'évoluer « *J'essaie de me donner des règles. C'est très compliqué. C'est très compliqué parce que ça dépend énormément du jour, de la permanence que tu vas avoir, ça dépend énormément.* » (IPTS2). Cette construction n'étant pas toujours perçue comme un processus collectif « *qu'il y a beaucoup d'animateurs, ils aident les gens, mais ils ont instinctivement des principes éthiques, mais ils sont écrits nulle part* » (XAM).

L'accompagnateur numérique incarne en ce sens la figure du *bricoleur* (Zink, 2008), son « univers instrumental est clos, et la règle de son jeu est de toujours s'arranger avec les "moyens

du bord” » (Meunier et al., 2013), il fait pleinement partie du monde et ne se distingue pas de ses outils ou méthodes, au contraire, il y « met toujours quelque chose de soi » (Bioul, 2019).

3.4 Les acteurs débattent pour harmoniser leurs pratiques

Quatrième hypothèse : les problématiques rencontrées font l’objet d’une délibération collective entre acteurs en vue d’aligner les pratiques (la déontologie existe avant le code).

Les problématiques rencontrées :

L’expérience des différents acteurs leur fait remonter de nombreuses problématiques dont les principales sont :

- Au premier chef, l’absence de règles claires encadrant la pratique qui pourraient couvrir tout ou partie des éléments suivants est citée par un membre de chacun des groupes de l’échantillon (les différents IP, IPP, IPAM, IPTS, un TS et un AM) « *Donc on n’a absolument rien sur lequel s’appuyer pour faire notre travail. Donc forcément, il y a des questions qui apparaissent dans tous les sens.* » (IPAM1). On note toutefois que l’absence de règles établies a poussé les IP qui en étaient dépourvus à s’en édicter « *je me suis intéressé aussi un petit peu à toutes les autres chartes* » puis « *j’ai fait une mini-charte dans ma tête* » (IPP3).
- La garantie de la confidentialité est un enjeu pour les IP « *on ne peut pas garantir la confidentialité des données* » (IPP1 comme justification de la décision de ne pas tenir de dossiers) qui tiennent à en assurer la personne accompagnée « *en rappelant que ça reste entre nous* » (XIP).
- Le consentement de la personne accompagnée est rappelé par les experts : « *est-ce que vous êtes ok ?* » (XIP) « *Il faut qu’elle ait le choix et tout au long du processus qu’elle puisse retirer son consentement.* » (XAM).
- La gestion des informations et données à caractère personnel est un sujet important : « *je me suis retrouvé plusieurs fois dans des situations délicates avec des données personnelles* » (IPP3) et les outils à disposition pas nécessairement appropriés « *on parle de la RGPD dans certains cours, mais y a pas vraiment de cadre complet de la RGPD, ce qui est normal c’est imbuvable. Je l’ai lu c’est imbuvable honnêtement je le referai plus.* » (AM2).

- Le rapport à l'argent, les banques sont des tabous pour certains travailleurs : « *Ça c'est strictement interdit tout ce qui est, voilà les comptes, tout ce qui est données personnelles. On le fait pas, déjà on saisit pas à la place d'autres personnes, c'est la personne qui le fait* » (AM1) alors que d'autres franchissent le pas « *On finit par faire les virements, on finit par les faire, les trucs* » (IPP3), « *Certains acceptent de faire des virements bancaires pour d'autres personnes, de manière totalement officieuse* » (IPAM1). La consommation sur internet peut aussi provoquer des difficultés : « *Moi, je ne commande rien. Même si la personne te dit qu'elle ne sait pas faire, je fais avec elle. Mais c'est elle qui valide, même s'il faut que je la guide et qu'elle a juste à cliquer...* » (IPTS2).
- L'absence de cadre de référence pour les travailleurs débutants est rapportée par de nombreux répondants : « *C'est un boulot qui nécessite beaucoup d'apprentissages sur le terrain, mais on t'envoie quand même directement tout seul en perm* » (TS3), « *Oui bah donc ça a évolué depuis que j'ai commencé en tant qu'informaticien public c'est vrai qu'au début je suis parti sur mon instinct, sur mon expérience parce que quelque part, même en EPN, je faisais un petit peu d'accompagnement* » (IPP3), l'absence de ressources dans certaines citations critiques « *J'étais tout seul en plus à ce moment. Il me faut un cadre, là : Qu'est-ce que je dois faire dans ce moment ?* » (IPTS2).

Débat

La définition des règles, les instances de débat et de décisions varient fortement en fonction des contextes de travail.

Au niveau des informaticiens publics (ou autres profils avec une composante IP), il apparaît que les débats se déroulent au sein d'intervisions régulières entre praticiens « *on a des interventions qui sont faites pour ça. Là, on discute et on voit ce que les autres font* » (XIP). Les règles sont amenées à évoluer en fonction de l'évolution des questionnements. Toutefois la prise de décision finale en ce qui concerne la formalisation implique une composante institutionnelle. Les IP appellent de leurs vœux à une harmonisation dans cette définition afin que le secteur puisse émerger.

Au niveau des animateurs multimédia d'espace public numérique, la hiérarchie (ou les référents de la structure d'encadrement) prend une place centrale dans le processus. Ainsi les

questionnements qui émergent dans la pratique sont systématiquement renvoyés vers la hiérarchie qui va établir des règles de conduites ou interdictions à l'attention des travailleurs. Les animateurs ne semblent pas impliqués dans un quelconque débat ni associés à la définition ou la formalisation de leur pratique. Cet état de fait peut certainement trouver une part d'explication dans le statut des travailleurs. Les travailleurs en insertion sont considérés comme étant « en formation » toute la durée de leur contrat, lesquels restent limités à des périodes n'excédant jamais deux ans. Comme le soulignait notre experte AM, cette situation concerne plus de 60 % des travailleurs d'EPN reconnus et nous postulons donc que cela n'est pas lié qu'à des particularités liées à notre échantillon.

Au niveau des travailleurs sociaux, au sein de la FDSS la présence d'un code et l'identité professionnelle des assistants sociaux a une place prépondérante dans la définition des règles qui régissent la pratique professionnelle. Dans les autres contextes, la concertation avec les pairs tient lieu d'instance de débat, avec des degrés d'implication de l'institution divers. La faible présence de la composante institutionnelle est vécue positivement, car elle permet au professionnel de mobiliser sa marge de liberté conformément à son positionnement professionnel.

Pour résumer, le débat existe au sein du secteur de l'inclusion numérique, mais la présence des professionnels va dépendre du contexte institutionnel et du statut des travailleurs. Des échanges à visées productives ont lieu au niveau des collectifs régionaux (CABAN, IP, FdSS), et des contacts informels existent au niveau de la Belgique francophone, sans toutefois que cela ne soit ni structuré ni de nature à donner lieu à un alignement des pratiques au-delà de la Région bruxelloise.

Chapitre 4. Le statut des travailleurs une thématique qui s'impose

Aborder l'éthique de travail et le positionnement professionnel a amené les personnes rencontrées à aborder le statut des travailleurs, et plus spécifiquement celui des animateurs multimédia. Comme on pouvait s'y attendre cette question a été abordée assez rapidement dans le cadre des limites de l'intervention des animateurs d'EPN par notre experte AM. Son rôle est justement de porter les enjeux de réseau, mais cette question a aussi été abordée soit durant les entretiens soit comme sujet invité au terme de l'entretien (« vous souhaitez ajouter quelque chose ? ») et par des répondants de plusieurs profils (IPP, AM, IPTS).

Notre experte AM a souligné le manque de moyens qui se fait ressentir au niveau des statuts de travail des accompagnateurs numériques : « [CABAN] a fait une étude en 2020, sur 14 EPN labellisées, donc les EPN les plus solides de Bruxelles, [...], c'était 66 % du personnel d'animation qui était article 60 ou bénévole. Mais ça c'est 66 % sur 14 EPN qui sont bien financés, qui sont labellisés. Sur des EPN plus petits, qui [ne] sont pas labellisés, qui [ne] sont pas financés. En fait, c'est beaucoup plus ... Donc voilà, c'est au moins 66 % » (XAM)

Ce cadastre des EPN bruxellois (Paulhiac, 2020) nous donne le détail de ces chiffres. Ce sont au total 65,7 % des postes qui sont fortement précaires (sous statut art. 60/PTP, vacataires, bénévoles) – la figure 7 illustre cette répartition au sein des répondants parmi les EPN labélisés en équivalent temps-plein (ETP).

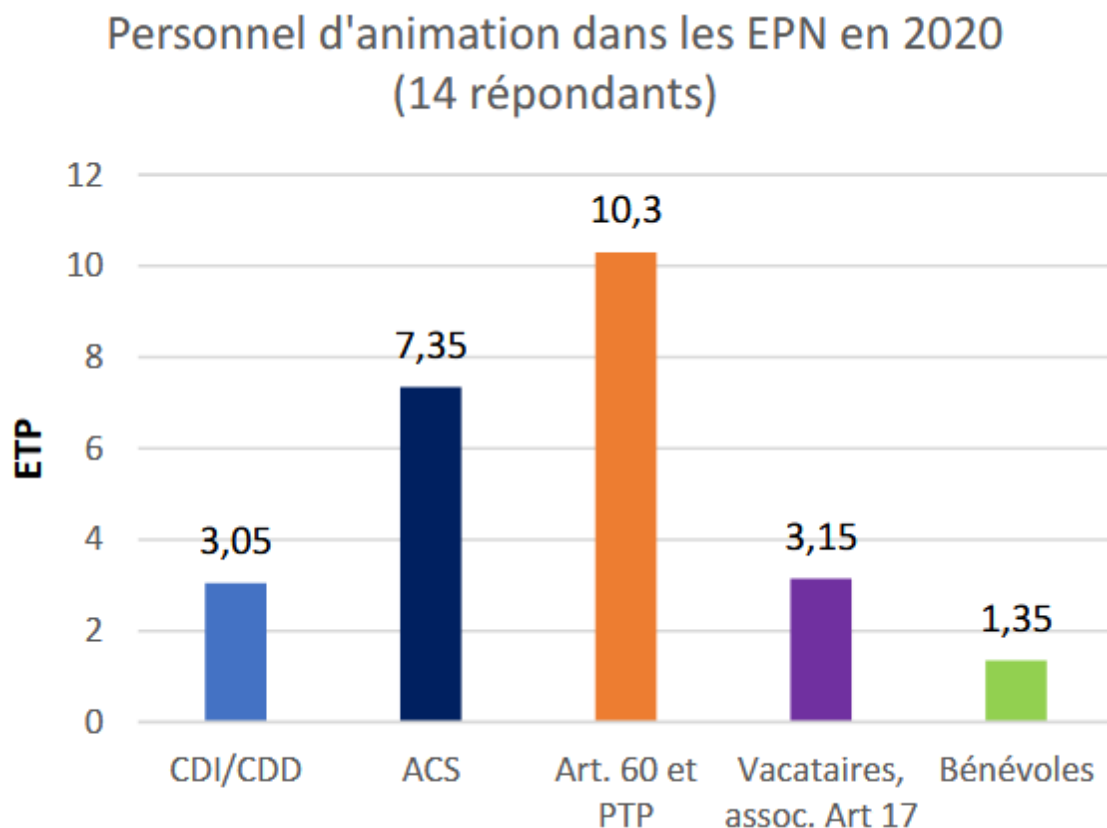


Figure 7 - Répartition de statuts des travailleurs exprimée en ETP dans les EPN labélisés bruxellois (Paulhiac, 2020).

Un lien est fait entre la précarité des statuts de travail de la majorité des animateurs multimédia et sur la professionnalisation des travailleurs, « il faut savoir que la majorité des animateurs

multimédia à Bruxelles sont des gens qui sont en formation aussi. Donc forcément, ils n'ont même pas tous les codes qu'il faudrait, qu'un professionnel devrait avoir. » (XAM). L'existence d'un groupe professionnel disposant d'une relative autonomie est un préalable nécessaire à la production d'une déontologie (Causin, 1987), la professionnalisation et sa reconnaissance sont des dimensions centrales dans l'affirmation d'une éthique professionnelle commune.

Les contrats d'insertion ne débouchent que rarement sur des statuts pérennes. *« [Un travailleur sous contrat] article 60, il est en cours de formation par le travail, il va être en formation pendant un an, un an et demi, 2 ans. Quand on est en cours de formation, il y a des choses qu'on ne peut pas faire en fait. [...] ».* Disposer d'un contrat est une étape nécessaire pour sentir qu'« on a un certain statut, on a un métier, on est protégé par sa structure. ».

Notre experte souligne par ailleurs que *« pour les animateurs qui sont sous contrat normaux, c'est à dire des CDI ou des CDD, le problème c'est que les 3/4 d'entre eux sont à mi-temps. ».* *« leur temps est très précieux et dégager du temps pour travailler en réseau, c'est vraiment pas facile en fait » « il y a vraiment très peu de collaborations interprofessionnelles entre les collègues par d'ailleurs. »*

Ces constats nous ont aussi été renvoyés par les personnes interrogées⁵¹ qui établissent un lien direct entre leur statut, l'adoption d'un cadre déontologique et leur positionnement.

L'engagement dans la relation n'est pas une évidence pour les personnes sous contrat précaire : *« Tant qu'on n'a pas de statut, on est en PTP, ou en DEIES, c'est tout ce qu'on est. On n'est pas animateur, on est juste un contrat, un contrat comme ça. » « ce sont des contrats précaires et que toute façon dans un an, c'est fini. » « on a des gens qui arrivent, qui se sentent l'équivalent d'être en contrat de caissier ».*

La conscience professionnelle évoquée par certains n'est pas une évidence pour tous *« Au niveau des animateurs, je sais qu'il y en a qui n'en ont strictement rien à foutre en fait parce*

⁵¹ Nous n'attribuons pas les propos aux différents répondants. Il nous semble en effet pertinent de renforcer le dispositif d'anonymisation pour ces questions liées au statut.

que de toute façon c'est un petit passage », car « il n'y avait pas de passion. Il n'y avait pas d'envie ».

Face à ces constats, la démarche déontologique semble insuffisante pour insuffler un positionnement *« proposer un code de déontologie à des gens qui sont là, en article 60, c'est bien, mais c'est pas percutant, c'est... il faut plus... »*, *« une charte de déontologie dans un espace, dans un environnement qui pour certains, paraît aussi faible que ça, ben malheureusement ça va pas les toucher. »*

Cette absence de moyen ne permet pas de *« créer un esprit de corps entre les travailleurs du domaine de la fracture numérique »*. Ces constats sont manifestement peu discutés entre animateurs, *« on en a jamais parlé, mais ça pourrait aussi être intéressant de parler un peu de ça »* et donne à certain un sentiment d'indignation qui y voient une forme *« de mépris du travail du travail d'animateur »*.

Il nous semblait important de revenir sur ces constats, durs pour certains, par rapport à la reconnaissance de la professionnalité du secteur à travers les dispositifs de financement.

Au-delà du constat, cela soulève la question suivante : l'harmonisation du cadre éthique d'intervention est-elle envisageable dans un contexte où deux tiers des professionnels ne se voient pas reconnaître leur professionnalité (*« on est en formation », de passage dans le métier*) et ne sont pas associés directement aux débats qui traversent la profession ?

À travers nos entretiens, et sur base des parcours de nos répondants, il semble se dessiner trois degrés dans la prise en compte des enjeux déontologiques par les professionnels de l'accompagnement numérique. Ces différents degrés s'ancrent dans le contexte institutionnel qui en plus statut qu'il reconnaît aux accompagnateurs numériques inscrit leur fonction dans un cadre permettant de les guider face aux attentes du publics. Ce cadre laisse plus ou moins de marge de manœuvre au professionnel pour affirmer ses compétences et son expertises dans le cadre de sa relation à son public (De Robertis et al., 2014) et ainsi construire un positionnement déontologique. La place accordée dans le débat déontologique aux professionnels en contact avec le public est fortement liée à leur statut de travail.

Un premier degré chez les nouveaux arrivants : Les repères sont peu nombreux et devant l'impératif de la mission, les travailleurs doivent composer avec un cadre omniprésent, dont le

sens n'a pas encore été validé par l'expérience de la pratique. Au départ de leurs « bon sens », ils procèdent par tâtonnement et identifient progressivement les marges de manœuvre et les stratégies d'accompagnement mobilisables dans la relation. Le statut occupé par la personne et l'autonomie reconnue a un impact sur la légitimité que le professionnel va ressentir dans l'établissement d'un positionnement qui lui est propre. C'est le syndrome de l'imposteur évoqué par certains.

Un second degré concerne le professionnel qui entre en contact avec ses pairs. Il dispose d'une expérience de la pratique et se reconnaît (ou se voir reconnaître par son institution) la légitimité suffisante pour prendre part aux échanges autour de la pratique et de la position professionnelle qu'il prend. Ces rencontres peuvent avoir lieu à l'échelle de l'institution, entre pairs, ou à celle du réseau par des rencontres avec d'autres professionnels occupant des fonctions similaires. C'est le temps de l'alignement ou de l'harmonisation des pratiques, qui voit le travailleur renforcer la confiance dans son propre positionnement par la confrontation du sens qu'il donne à ses actions avec celui donné par ses pairs.

Ces deux premiers degrés de construction d'un positionnement déontologique apparaissent à travers les rencontres que nous avons pu faire avec les professionnels de terrain. Nous postulons toutefois qu'un troisième degré dans ce travail de définition est à l'œuvre et pourrait avoir pour visée l'officialisation et la collectivisation de ces réflexions sur la façon d'être responsable en tant que professionnel. L'établissement de règles et l'affirmation de valeurs professionnelles communes est avancé comme une condition nécessaire à une meilleure reconnaissance du secteur, et ce tant par les experts que par les travailleurs de terrain.

Concernant les informaticiens publics, le temps dédié par l'organisation porteuse à ce travail d'intervision, ouvert à d'autres partenaires se reconnaissant de la démarche, crée un espace d'échange entre pairs qui peuvent se reconnaître dans leur professionnalité et déplier les questions de leurs propres positionnements dans leur contexte d'intervention spécifique. Toutefois à ce stade, la reconnaissance de leur pratique doit aussi nécessairement être faite au niveau politique, condition nécessaire à la pérennisation et au développement de celle-ci.

Conclusions

La digitalisation transforme la société, mais l'accélération de la dématérialisation qui a accompagné la crise sanitaire a accéléré et accentué la mutation des métiers de l'accompagnement. Les Espaces Publics Numériques, qui constituaient au départ un dispositif pensé pour accompagner la massification des pratiques numériques, se sont vus dotés de missions qui dépassent largement l'intention première et vus confrontés à de nouvelles sollicitations. Ces évolutions ont engendré de nouveaux besoins qui ont conduit à la définition, parmi d'autres initiatives, d'un nouveau profil d'accompagnant pour faire face à l'urgence sociale : l'informaticien public que nous avons retenu comme témoin-clef.

Ce profil, établi pour aller à la rencontre d'un public qui ne trouvait pas le chemin des EPN et pour donner une réponse concrète à des difficultés qui dépassaient le cadre normal d'intervention des EPN. Pour donner une réponse à des demandes orphelines, ce profil s'est doté d'un assemblage de pratiques et de champs d'intervention jugé nécessaire. En cela, l'informaticien public a inscrit sa pratique au cœur des métiers de l'accompagnement numérique et est emblématique des tensions qui naissent de l'évolution des demandes adressées aux professionnels.

En effet, la dématérialisation s'inscrit aussi dans un contexte où les travailleurs sociaux de première ligne sont davantage sollicités et disposent de moins de temps pour réaliser ces accompagnements plus éloignés de leurs missions premières.

Nous avons pu établir que l'évolution des demandes dans ce contexte d'accélération de la dématérialisation des services essentiels a placé les accompagnateurs numériques dans une posture de profane, telles que les difficultés qu'induisent la relation d'aide, et met en lumière des responsabilités avec lesquelles les professionnels doivent maintenant composer. Ces responsabilités s'articulent avec les valeurs professionnelles des intervenants et alimentent le positionnement professionnel individuel des accompagnateurs. En d'autres termes, au départ d'une éthique personnelle et de la façon dont ils occupent leurs fonctions, les accompagnateurs numériques produisent du fait déontologique.

Il n'y a pas de déqualification généralisée des professionnels amenés à accompagner les publics face aux difficultés numériques. Toutefois, ceux-ci composent avec un cadre et des outils

poussés dans leurs retranchements par la diversité et la nécessaire personnalisation des prises en charge et sont ainsi amenés à bricoler, c'est-à-dire à réutiliser leurs outils et matériaux en y ajoutant une dimension personnelle, en s'engageant dans la relation d'une façon plus intense que par le passé. Ce qui renforce le sentiment de professionnalité et participe à l'édification d'un positionnement éthique plus fort. La responsabilité du professionnel devient aussi la « responsabilité de la responsabilité de l'autre » (Beauvais, 2004).

Des questionnements naissent des rencontres et des délibérations collectives qui ont lieu, tant à l'égard des responsabilités ou des finalités de l'action, que, et de plus en plus, en termes de reconnaissance de l'action réalisée et des conditions de réalisation de ces missions. Le statut des accompagnateurs numériques s'impose ainsi en tant qu'enjeu de secteur, mais aussi comme une composante de la professionnalité en mal de reconnaissance.

Le lien entre la reconnaissance d'un statut et la définition d'un cadre déontologie s'articule différemment selon les profils rencontrés. Pour les animateurs multimédias, la reconnaissance d'un statut semble être un préalable à l'affirmation d'un cadre éthique commun. A défaut de cette reconnaissance, ce cadre éthique ne pourra pas être l'expression d'un groupe professionnel disposant d'une relative autonomie normative. Alors que pour les informaticiens publics, l'affirmation d'un cadre déontologique commun est perçu comme un point de départ, de légitimation de leur identité professionnelle. Il nous semble dès lors raisonnable d'avancer que la reconnaissance du statut doit accompagner et se faire en parallèle de la définition du cadre déontologique, les deux étant intrinsèquement liées.

En marge de la réalisation de ce travail, sans être opposé à la dématérialisation, le besoin de remettre l'humain au centre, de ralentir est souvent exprimé. L'année 2022 a vu aussi la société civile s'intéresser et revendiquer qu'une autre façon d'aborder cette dématérialisation soit mise en place. Nous avons ainsi vu des associations qui représentent tant les « bénéficiaires » des politiques sociales, les professionnels de l'accompagnement et le monde syndical se mobiliser

à travers des actions de plus ou moins grande ampleur (pétitions⁵², manifestations⁵³, cartes blanches⁵⁴, campagne d'opinion dans les médias⁵⁵ ...).

⁵² Pétition portée par CABAN « Pour l'inclusion numérique : l'humain d'abord, le numérique ensuite » pour obtenir une interpellation parlementaire : <https://democratie.brussels/initiatives/i-138>

⁵³ Le collectif Le travail social en lutte a mené plusieurs manifestations pour protester contre la dématérialisation : <https://travailsocialenlutte.collectifs.net/>,

⁵⁴ CPAS de Saint-Gilles « Face à la digitalisation des services, les guichets doivent rester ouverts. Revenons à l'humain ! » <https://cpas1060.be/spip.php?article693>

Collectif de travailleurs sociaux : « Le numérique laisse de côté une partie trop importante de la population » <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2021/10/25/le-numerique-laisse-de-cote-une-partie-trop-importante-de-la-population-4N3N6R53EJHTNMHE4HKAPCKSKE/>

⁵⁵ Lire et écrire « les oubliés du numérique » <https://lire-et-ecrire.be/Journee-de-l-alpha-2021-campagne-Les-oublies-du-numerique>

Poursuivre la réflexion

Plusieurs pistes mériteraient d'être explorées dans la continuité de ce travail. En tout premier lieu, et c'était une des limites que nous nous étions imposées dans le cadre de la recherche, la parole des personnes accompagnées est absente de notre terrain, elle mériterait d'être confrontée aux représentations des travailleurs qui les prennent en charge.

La représentation de la professionnalité des accompagnateurs numériques en fonction des contextes d'intervention et des statuts de travail pourrait donner une certaine profondeur aux propos des personnes rencontrées. De même, le sentiment d'évolution des besoins et les stratégies mises en œuvre par les usagers de services essentiels pour faire face aux nouvelles injonctions permettraient d'éclairer l'angle mort de notre travail de recherche. En effet, en ne récoltant que la parole des professionnels de l'accompagnement nous ne rendons pas visibles toutes les stratégies de micro résistance, de détournement ou de créativité face à cette situation présentée comme inéluctable. Cette question pourrait être éclairée sous l'angle de l'anthropologie des usages (de Certeau, 1994).

Il pourrait en effet être intéressant de voir dans quelle mesure, la position de profane des accompagnateurs numériques ne leur permettrait pas de prendre position *au côté* de leur public en vue de soutenir les stratégies de détournement à l'œuvre.

En ce qu'ils tendent à s'appropriier une partie des outils réservés à d'autres métiers ou secteurs, à empiéter sur des chasses gardées, les informaticiens publics, parmi les différentes figures de l'accompagnement étudiées, peuvent être qualifiés de braconniers. Le *braconnier*⁵⁶ tel que défini par de Certeau se compose une gibecière culturelle, le nôtre garnit la sienne d'outils, de pratiques d'accompagnement dans le seul but de répondre l'urgence sociale.

Par ailleurs, nous avons le sentiment d'être à un moment charnière où les effets de la dématérialisation poussent l'ensemble des acteurs à se saisir des questions déontologiques avec, pour les pouvoirs publics, une volonté de garantir un cadre capable d'accompagner la

⁵⁶ Au sens de Michel de Certeau (de Certeau, 1994)

massification des pratiques et ainsi d'offrir des gages de confiance à la population. En réponse à quoi les acteurs de terrain doivent se hâter de définir leur propre cadre afin de ne pas être contraints d'accompagner la digitalisation et plutôt se donner les moyens d'y faire face aux côtés de leurs publics.

Bibliographie

Articles de revues

Alberola, É., Croutte, P., & Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines—Réalités industrielles*, Août 2016(3), 32. <https://doi.org/10.3917/rindu1.163.0032>

Beauvais, M. (2004). Des principes éthiques pour une philosophie de l'accompagnement. *Savoirs*, 6(3), 99-113. <https://doi.org/10.3917/savo.006.0099>

Ben Youssef, A. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Réseaux*, 127-128(5-6), 181-209.

Bioul, P. (2019). Bricoler le travail social: *La Revue Nouvelle*, N° 1(1), 28-35. <https://doi.org/10.3917/rn.191.0028>

Brotcorne, P., Bonnetier, C., & Vendramin, P. (2021). La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.16172>

Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 45-68.

Casavecchia, T. (2022). Des informaticiens publics, en lutte contre la fracture numérique. *Lectures.Cultures*, (27).

de Foucauld, J.-B. (1992). Exclusion, inégalités et justice sociale. *Esprit (1940-)*, (182 (6)), 47-55.

Dubasque, D. (2019). Chapitre 19. La prise en compte des problématiques numériques par trois acteurs nationaux. Dans *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique* (pp. 169-176). Rennes: Presses de l'EHESP. Repéré à <https://www.cairn.info/comprendre-et-maitriser-les-exces-de-la-societe--9782810906994-p-169.htm>

Devers, G. (2010). Un Code de déontologie, pour quoi faire ? *Droit, Déontologie & Soins*, 10(2), 122-139. <https://doi.org/10.1016/j.ddes.2010.06.005>

Dymytrou, V., & Paquienéguy, F. (2020). Du traitement des données à la création de valeur : Comprendre les pratiques professionnelles des réutilisateurs des données ouvertes. *Des Données à la Décision—From Data to Decisions*. Repéré à <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02913346>

Glevarac, H. (2020). La distinction n'est pas une différenciation. *Recherches sociologiques et anthropologiques*, (51-1), 39-59. <https://doi.org/10.4000/ras.3838>

Godefroid, A., & de Villers, G. (2022). Sur le terrain bien réel de la dématérialisation. *L'esperluette*, (112), 10-12.

Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 19-44.

Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique: *Éducation et sociétés*, n° 47(1), 81-97. <https://doi.org/10.3917/es.047.0081>

Kellner, C., Massou, L., & Morelli, P. (2010). (Re)penser le non-usage des tic. *Questions de communication*, (18), 7-20. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.395>

Kerléo, J.-F. (2014). Archéologie des rapports entre le droit et la déontologie en France. *Revue d'études benthamiennes*, (13). <https://doi.org/10.4000/etudes-benthamiennes.774>

Le Gall, J., & De Robertis, C. (2017). Le travail social à l'épreuve du numérique. *Revue française de service social*, 264.

Lecomte, J. (2016). Comment se crée un consensus. Dans *La Communication* (pp. 179-183). Auxerre: Éditions Sciences Humaines. <https://doi.org/10.3917/sh.dorti.2016.02.0179>

Mazet, P., & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : Troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal*, (128). <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

Meunier, D., Lambotte, F., & Choukah, S. (2013). Du bricolage au rhizome : Comment rendre compte de l'hétérogénéité de la pratique de recherche scientifique en sciences sociales ? *Questions de communication*, (23), 345-366. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.8480>

Noël, L. (2021). Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise. *Brussels Studies*. <https://doi.org/10.4000/brussels.5569>

Okbani, N. (2022). Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social: *Informations sociales*, n° 205(1), 38-46. <https://doi.org/10.3917/inso.205.038>

Ollier-Malaterre, A. (2019). La compétence numérique de gestion des frontières sur les réseaux sociaux numériques : Un capital culturel technologique à la Bourdieu. *Lien social et Politiques*, (81), 121-137. <https://doi.org/10.7202/1056307ar>

Potier, J.-P. (2015). Joseph A. Schumpeter et la conjoncture économique des années 1930-1940 : Dépression, stagnation ou signes avant-coureurs du déclin du capitalisme ? *Revue économique*, Vol. 66(5), 993-1019. <https://doi.org/10.3917/reco.665.0993>

Revil, H., & Warin, P. (2019). Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. *Vie sociale*, 28(4), 121-133. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0121>

Warin, P. (2012). Le non-recours aux droits : Question en expansion, catégorie en construction, possible changement de paradigme dans la construction des politiques publiques. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.4103>

Zink, M. (2008). Bricoler à bonne distance. *La lettre du Collège de France*, (Hors-série 2), 26-28. <https://doi.org/10.4000/lettre-cdf.218>

Ouvrages et chapitres d'ouvrages

Abbott, A. (2003). 1. Écologies liées : À propos du système des professions*. Dans P.-M. Menger (Éd.), *Les professions et leurs sociologies*. (S.l.): Éditions de la Maison des sciences de l'homme. <https://doi.org/10.4000/books.editionsmsmh.5721>

Brotcorne, P., Valenduc, G., Vendramin, P., Damhuis, L., & Laurent, V. (2010). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré*. Gent: Academia Press.

Causin, É. (1987). La logique sociale de la déontologie. Dans P. Gérard, F. Ost, & M. Van de Kerchove (Éds), *Actualité de la pensée juridique de Jeremy Bentham* (pp. 419-452). (S.l.): Presses de l'Université Saint-Louis. <https://doi.org/10.4000/books.pusl.24556>

de Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien Volume I, Arts de Faire*. Paris : Gallimard

De Robertis, C., Orsoni, M., Pascal, H., & Romagnan, M. (2014). Positionnement professionnel et stratégies d'action. Dans *L'intervention sociale d'intérêt collectif: De la personne au territoire* (pp. 89-106). Rennes: Presses de l'EHESP. Repéré à <https://www.cairn.info/l-intervention-sociale-d-interet-collectif-de-la-p--9782810901593-p-89.htm>

Dujarier, M.-A. (2017). *Le management désincarné. Enquête sur les nouveaux cadres du travail*. Paris: La Découverte. Repéré à <https://www.cairn.info/le-management-desincarne--9782707197689.htm>

Pasquier, D. (2018). *L'internet des familles modestes : Enquête dans la France rurale*. Paris: Mines ParisTech-PSL.

Paugam, S. (2018). *Les 100 mots de la sociologie* (2e éd. corrigée). Paris: Que sais-je ?

Van Campenhoudt, L., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales* (5e éd. entièrement revue et augmentée). Malakoff: Dunod.

Rapports

Assemblée générale de IASSW. (2014, 10 juillet). Définition Internationale du Travail Social. Repéré à https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_111716-6.pdf

Assemblée plénière du Comité de Vigilance en Travail Social. (2021). Manifeste du travail social. Repéré à https://comitedevigilance.be/IMG/pdf/manifeste_cvts-2021_final.pdf

Brotcorne, P., Faure, L., & Vendramin, P. (2021). *Inclusion Numérique. Les Services Numériques Essentiels : Profitables à toutes les personnes ?* Bruxelles: Fondation Roi Baudoin. Repéré à <https://www.kbs-frb.be/fr/inclusion-numerique-les-services-numeriques-essentiels-profitables-toutes-les-personnes>

Brotcorne, P., & Mariën, I. (2020). *Baromètre Inclusion Numérique*. Bruxelles. Repéré à <https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique>

Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2008). *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités Une exploration de la fracture numérique au second degré*. Bruxelles: SPP

Intégration sociale.

Mariën, I., Brotcorne, P., & Van Driessche, C. (2017). *L'inclusion numérique en région bruxelloise : 12 recommandations pour une politique d'inclusion durable*. IDEALiC - Easy.brussels. Repéré à https://easy.brussels/wp-content/uploads/2017/11/20170511_Easybrussels_Idealic_Rapport_recommandations.pdf

Paulhiac, L. (2020). *Cadastre des EPN Bruxellois*. Bruxelles.

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. (2020). *Baromètre de la société de l'information 2020*. Bruxelles.

Sites internet

Aidants Connect. (2022). Aidants Connect. Repéré à <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

Association canadienne des travailleurs sociaux. (2005). Lignes directrices pour une pratique conforme à la déontologie. Repéré à https://www.casw-acts.ca/files/attachements/lignes_directrices_pour_une_pratique_conforme_a_la_deontologie_f.pdf

BOSA. (2022). Connectoo. BOSA. Repéré à <https://bosa.belgium.be/fr/connectoo>

Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires. (2020). Inclusion numérique : Favoriser l'apprentissage du numérique et développer les usages. *Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires*. Repéré à <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/inclusion-numerique-favoriser-lapprentissage-du-numerique-et-developper-les-usages>

PAC. (n.d.). Charte des écrivains et écrivaines publiques en Fédération Wallonie-Bruxelles. *Espace Ecrivain Public*. Repéré à <http://www.espace-ecrivain-public.be/la-charte/>

Office des publications de l'Union européenne. (2005). *eEurope—Une société de l'information pour tous*. Bruxelles: Commission Européenne. Repéré à <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=LEGISSUM:l24221>

Vandeputte, Y. (2017). Quels EPN pour demain ? *Espaces Publics Numériques à Paris*. Repéré

à <http://www.epn-paris.org/quels-epn-pour-demain/>

Articles de presse

Le Soir. (2012, 13 mars). Réduire la fracture numérique. *Le Soir*, p. 16.

Le Soir. (2022). « Connectoo » pour que les fonctionnaires appuient la lutte contre la fracture numérique. Repéré à <https://www.lesoir.be/433278/article/2022-03-30/connectoo-pour-que-les-fonctionnaires-appuient-la-lutte-contre-la-fracture>

Autres publications

Bosquet, C. (2004, 7 octobre). Questions de déontologie : Entre secret professionnel et contrôle, une éthique pour éclairer les missions du travail social. Communication présentée au Formation FCSS/Comité de vigilance en travail social. Journée d'introduction, Namur.

CIRB. (2021). *Plan d'appropriation numérique pour la région de Bruxelles-capitale 2021-2024*. Bruxelles: Centre Informatique de la Région Bruxelloise. Repéré à <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/cahiers/ndeg40-plan-dappropriation-numerique>

Godefroid, A. (2021). *Pourquoi et comment les individus résistent-ils à la numérisation ? Comprendre les résistances à la numérisation de la société* (Mémoire de Master). UCL - FOPES, Louvain-la-Neuve.

Haut Conseil du Travail Social – Groupe de travail « Numérique et travail social ». (2018, juin). Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? Repéré à https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_articulations_mediation_sociale_numerique_et_travail_social-2.pdf

IASSW-AIETS Association internationale des écoles de travail social. (2018). Déclaration mondiale de principes d'éthique du travail social. Repéré à <https://www.iassw-aiets.org/fr/archive/ethics-in-social-work-statement-of-principles/>

Le Mentec, M. (2010). *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*. Theses. Université Rennes 2 ; Université Européenne de Bretagne. Repéré à <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00585132>

Valenduc, G. (2018). Révolutions technologiques et transitions dans la société. ETUI, The European Trade Union Institute. Repéré à <https://www.etui.org/fr/publications/notes-de-prospective/revolutions-technologiques-et-transitions-dans-la-societe>

Index des tables et figures

Figures

Figure 1 - Les phases successives d'une grande vague (Valenduc, 2018)	7
Figure 2 - Taux de non-adoption de quelques démarches administratives numériques selon les niveaux de revenu, de diplôme et la variété d'utilisation d'internet 2020 (en % d'utilisateurs) (Brotcorne, Faure, et al., 2021)	19
Figure 3 - Répartition du nombre d'EPN labélisés - Cadastre des EPN bruxellois, réalisé par CABAN à la demande du CIRB (Paulhiac, 2020)	28
Figure 4 - Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? (Haut Conseil du Travail Social – Groupe de travail « Numérique et travail social », 2018)..	41
Figure 5 - Périmètre d'action des répondants	62
Figure 6 - Périmètre d'action des informaticiens publics superposé à la représentation française des missions des différents acteurs.....	63
Figure 7 - Répartition de statuts des travailleurs exprimée en ETP dans les EPN labélisés bruxellois (Paulhiac, 2020).	80

Tableaux

Tableau 1 - Composition de l'échantillon.....	51
Tableau 2 - Évolution des demandes perçues comme « hors champs ».	65
Tableau 3 - Évolution de la demande, motivation et finalité de l'action	72