

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

Effets de la numérisation du travail social sur le parcours d'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'aide sociale : étude de cas en CPAS

Auteur : Jean-Sébastien Portugaels
Promotrice : Patricia Vendramin
Lectrice et lecteur : Périne Brotcorne et Pascal Midrez
Année académique 2022-2023
FOPES

Table des matières

Introduction.....	6
Première partie : problématisation.....	10
1. La numérisation du travail social.....	10
1.1 Les opportunités et les risques.....	10
1.2 Le numérique et les fondamentaux du travail social	13
1.3 Le numérique : usages variables et possibles	15
2. Le travail social contemporain.....	18
2.1 Une approche actualisée du travail social.....	18
2.2 Un processus croisé d'appropriation du numérique.....	20
2.3 Des enjeux en lien avec le numérique.....	21
2.4 Diverses logiques d'action.....	22
3. L'accès et le maintien des droits pour tous à l'ère numérique : point de tension.....	26
4. Numérique et demandeurs d'aide sociale	30
4.1 L'illectronisme	30
4.2 L'enjeu d'autonomie	32
4.3 Les profils à double peine.....	34
4.4 Les inégalités sociales et les stratégies des acteurs	36
5. CPAS et insertion socioprofessionnelle	39
5.1 Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale	39
5.2 Le Bilan Socioprofessionnel (BSP)	41
5.3 L'insertion socioprofessionnelle et le numérique.....	43
6. Conclusions de la première partie et formulation d'hypothèses	45
6.1 Les thématiques saillantes	45
6.2 La formulation d'hypothèses.....	46
Deuxième partie : étude de cas et méthodologie.....	48
1. Contextualisation du cas	48
1.1 Le cas d'un CPAS	48
1.2 Le parcours d'ISP	49
2. Méthode de recherche.....	50
2.1 Les entretiens.....	50
2.2 Matrice de sélection de l'échantillon	51
2.3 Les hypothèses et le guide d'entretien	52
2.4 La méthode de sélection des données.....	54

2.5	Les principaux biais et les limites de cette recherche	54
Troisième partie : analyse et interprétation des données		56
1.	Première ligne d'influence : jusqu'à l'Activation sociale.....	57
1.1	Les caractéristiques des profils 'Activation sociale' et 'Santé mentale'	57
1.2	Hypothèse 1 et 2 : le rapport au stress et à l'autonomie.....	59
1.3	Hypothèse 3 et 4 : le rapport aux usages et au cumul de problématiques	60
2	Seconde ligne d'influence : jusqu'à « Pro-action »	62
2.1	Hypothèses 1 et 4 : les questions de stress et de cumul en stand by.....	62
2.2	Hypothèses 2 et 3 : l'autonomie et les usages entre nuances et hétérogénéité.....	64
3	Derrière la seconde ligne : un autre monde.....	67
4	Synthèse des quatre hypothèses discutées	68
4.1	Schéma des 2 lignes d'influence	69
4.2	Rappel des hypothèses et synthèse des résultats	70
5	Au-delà des hypothèses émises : le discours émergent	71
5.1	Une génération assise entre deux chaises	72
5.2	Entre discours et réalité : un choc.....	75
6	Synthèse des données recueillies et mise en perspective	76
Conclusion		80
Bibliographie		83

Introduction

Depuis les années 1990, l'émergence des technologies de l'information et de la communication a progressivement transformé les pratiques et les modes de communication dans les différents secteurs d'activité, y compris en ce qui concerne le travail social.

Les travailleurs sociaux ont alors commencé à utiliser les e-mails ou les forums de discussion pour communiquer avec leurs collègues et leurs partenaires. Dans les années 2000, le développement des réseaux sociaux et des plateformes de communication en ligne a également contribué à modifier les pratiques du travail social. Les travailleurs sociaux ont progressivement utilisé les réseaux sociaux pour communiquer avec les usagers et pour diffuser de l'information sur les services et les dispositifs mis à leur disposition.

Au fil du temps, la relation entre le numérique et le travail social a évolué pour devenir de plus en plus complexe. D'une part, le numérique a permis d'améliorer les échanges et les communications entre les différents acteurs du travail social, mais d'autre part, il a également introduit de nouveaux défis et de nouveaux enjeux tels que la protection de la vie privée des usagers, la gestion des données sensibles, l'accès aux outils numériques pour les populations les plus vulnérables, etc.

Aujourd'hui, la relation entre le numérique et le travail social continue d'évoluer. L'utilisation croissante de la technologie a entraîné de nombreux changements dans les manières d'interagir avec les publics et de collaborer avec d'autres professionnels. Dès les années 2010, c'est le smartphone qui devient le principal support des relations connectées entre travailleurs sociaux et publics accompagnés. Applications de messagerie instantanée, plateformes de vidéoconférence, forums en ligne ou réseaux sociaux sont devenus des moyens courants de communication entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. Désormais une grande quantité d'informations est accessible notamment grâce à la numérisation des dossiers, ce qui génère également une évolution dans les pratiques collaboratives entre différents professionnels d'autres disciplines complémentaires dans la perspective d'accompagnement des publics. Ainsi, les travailleurs sociaux sont idéalement amenés à se former continuellement aux nouvelles technologies afin de pouvoir honorer leurs missions pleinement en lien avec le contexte contemporain.

Du côté des publics accompagnés, une part importante semble ne pas maîtriser le numérique, et, parmi eux, on peut d'emblée pointer les personnes illettrées, migrantes ou en situations spécifiques de handicap puisque le rapport au numérique est textuel. Les compétences attendues évoluent et l'externalisation des démarches administratives est toujours davantage confiée aux publics. Cela ne génère-t-il pas de l'exclusion ? Par ailleurs, la plupart des citoyens s'approprient le numérique de façon personnelle ou plutôt autodidacte en fonction des centres d'intérêts de chacun. Les compétences relèvent-elles du même socle pour jouer à un jeu vidéo ou pour réaliser une démarche administrative ? De quelles manières les demandeurs d'aide sociale mobilisent-ils les outils numériques avec quels effets sur l'évolution de leurs situations sociales ?

Lors d'un entretien exploratoire, Saïd, coordinateur en insertion socioprofessionnelle (ISP) pour un CPAS, exprimait notamment ceci : « Si tu veux faire un CV avec un jeune en recherche d'emploi, même pour les jobs étudiants, pour les agences intérim, il faut compléter une base de données, envoyer un CV numérique, communiquer par mail... cette dimension est désormais incontournable. » En fonction des différents secteurs de l'action sociale, la réalité de terrain prend probablement différents visages. Tout en maintenant la priorité sur la qualité relationnelle, Saïd poursuit : « Comment, en 2023, alors qu'on accompagne des personnes qui sont elles-mêmes en exclusion numérique parce qu'elles n'ont pas d'ordinateurs, comment faire l'impasse sur un minimum de perspectives d'inclusion numérique ? »

Plus encore que des inquiétudes sur la protection des données, le secteur des travailleurs sociaux exprime des interrogations fondamentales quant à l'accès aux droits de tout un chacun. Le 25/10/2021 paraissait dans La Libre Belgique une carte blanche signée par plus de 200 travailleurs sociaux :

« Nous, travailleuses sociales et travailleurs sociaux, sommes indignés de voir nos permanences se remplir de personnes qui ne parviennent pas à contacter la mutuelle, la banque, le CPAS, un syndicat ou un service public. Alors que ces services fermaient leur guichet durant la pandémie, la numérisation est, plus que jamais, apparue comme la solution pour substituer la gestion informatisée au contact personnel. Si pour certains, elle a permis la continuité des démarches, pour d'autres, elle est devenue un facteur d'exclusion, les empêchant d'accéder à des services indispensables et à des droits fondamentaux. Malgré les graves problèmes relevés dès le premier confinement, tout indique que cette situation perdurera au-delà de la pandémie. Celle-ci ne fait que révéler de manière dramatique le prix payé par la population suite au

définancement des services publics et à la privatisation de services essentiels » (La Libre, 2021).

Cet extrait de carte blanche met en lumière un questionnement fondamental autour de la thématique générale de l'impact de la numérisation en travail social. Signé par un nombre significatif de professionnels de terrain, ce texte dénonce une évolution susceptible de compromettre l'accès aux droits fondamentaux pour une part importante de la population. Ainsi, les demandeurs d'aide sociale formulent de nouvelles demandes et expriment de nouveaux besoins en lien avec la numérisation du travail social.

Au-delà de toute considération, l'accès aux droits fondamentaux représente une frontière que les travailleurs sociaux ne peuvent envisager franchir sans remettre en question l'essence-même de leur métier. Cela dit, d'autres vont prétendre que les technologies numériques peuvent faciliter l'accès aux services sociaux pour les publics, en particulier pour ceux qui ont des difficultés à se déplacer. Que la communication soit plus rapide et plus efficace ou encore que grâce à la numérisation, la participation citoyenne des publics soit rendue possible en ce qui concerne leur implication dans les décisions de politiques sociales. Qu'en est-il ?

La dimension numérique peut être parfaitement compatible avec les valeurs du travail social, pour autant que son utilisation soit guidée par les principes éthiques et les valeurs fondamentales de la profession. Le travail social est un métier qui met l'accent sur la qualité relationnelle et l'engagement envers la justice sociale, l'empathie, le respect de la dignité humaine ou encore la participation citoyenne. L'apport et l'expansion du numérique influencent et interrogent nos quotidiens, tantôt avec bonheur, tantôt avec inquiétude.

Dans le cadre de ce mémoire, le terme « numérique » sera utilisé pour désigner l'ensemble des interfaces et toute une série d'éléments comme utiliser un ordinateur, communiquer sur les réseaux sociaux, faire des photos, des recherches sur internet pour trouver un service, classer et diffuser des informations ou encore entrer des informations dans une base de données.

La première partie de ce travail s'appuie sur la littérature afin de circonscrire l'état de l'art concernant d'une part, la numérisation du travail social, et d'autre part, les liens établis avec les fondements du travail social. Une tension est ainsi mise en lumière entre la numérisation et l'accès ainsi que le maintien des droits pour tous.

Les usages et les profils des publics sont alors abordés avant que l'objet de cette recherche ne se resserre sur le secteur de l'insertion socioprofessionnelle en CPAS. Les pratiques et les outils

mis en place répondent-ils à l'acculturation numérique recommandée par la littérature ? Qu'en est-il en ce qui concerne les publics ? Quels sont les effets de la numérisation du travail social sur l'évolution de leurs parcours ISP ?

Dans quelles mesures les usagers maîtrisent-ils les compétences numériques nécessaires en vue d'une insertion socioprofessionnelle, et, si ces dernières se révèlent insuffisantes, comment procèdent les usagers afin de garantir leurs droits ?

Les hypothèses émises reflètent assez bien les constats théoriques mobilisés, laissant présager peu de surprises. Cependant, si ces hypothèses se vérifieraient vraisemblablement auprès d'une part importante du public demandeur d'emploi suivi par le forem, en est-il de même dans le champ du travail social en CPAS ?

La parole est donnée aux travailleurs sociaux. La partie « recherche » de ce mémoire va dès lors se focaliser sur le parcours ISP d'un CPAS donné, plus précisément une étude de cas concernant un CPAS de grande taille en contexte socioéconomique particulièrement difficile. Après avoir présenté la méthodologie utilisée, le chapitre suivant se penche sur l'analyse et l'interprétation des données. Si certaines hypothèses se confirment, d'autres s'en trouvent bousculées. Les entretiens apportent ainsi un point de vue pouvant surprendre parce qu'il éclaire la numérisation à la lumière de la misère sociale et non l'inverse.

D'autres dimensions émergent des entretiens et emmènent le débat dans ce qu'il contient de plus fondamental. Une aventure passionnante. En espérant que la lecture de ce travail le soit tout autant.

Première partie : problématisation

1. La numérisation du travail social

Cette première partie se basera essentiellement sur les nombreuses publications du Haut Conseil du Travail Social. Créée en 2007 en France, c'est une instance de concertation, de réflexion, de proposition et de consultation qui a pour mission de renforcer la qualité et l'efficacité du travail social. Le HCTS a été institué pour donner aux professionnels une instance de dialogue avec les pouvoirs publics et pour favoriser la reconnaissance de la spécificité du travail social dans la société. Le Haut Conseil est consulté sur les grandes orientations de la politique sociale en France et sur les réformes s'y référant. Il peut également formuler des propositions et des recommandations sur toutes les questions touchant au travail social.

Le HCTS est une institution indépendante du gouvernement français, il n'existe pas d'organe équivalent en Belgique. Sur notre territoire, ce rôle est d'une part dilué dans les fonctions et les missions du ministère des affaires sociales et du SPF sécurité sociale au niveau fédéral, et, d'autre part, ce rôle est relayé par d'autres instances aux niveaux régionaux, provinciaux...sous la forme de services publics ou pas. Sans préjuger de la pertinence ou non de la complexité du système belge et compte tenu de l'objet de ce travail, il apparaît plus serein de s'appuyer sur le socle ancré et indépendant du HCTS.

1.1 Les opportunités et les risques

Le HCTS identifie une série de risques et d'opportunités liés à l'usage des outils numériques. Concernant les travailleurs sociaux, certaines perspectives peuvent se révéler encourageantes quant à la quête d'une meilleure justice sociale.

« Apprécier l'outil numérique comme un moyen de communication et d'accès aux droits ; appréhender les outils numériques pour renforcer l'approche relationnelle essentielle à l'accompagnement social et éducatif ; développer l'autonomie des personnes en favorisant leur capacité à faire par elles-mêmes et contribuer au développement de leur pouvoir d'agir ; enrichir l'entraide professionnelle, le partage d'expériences » (HCTS (1), 2019).

Cette série d'opportunités représente un rapport idéal entre la numérisation et le travail social. En effet, l'usage optimal des outils numériques doit permettre d'améliorer la qualité de l'accompagnement social.

Dans le chef des personnes accompagnées, se présentant comme une lecture en miroir, le HCTS cible les opportunités autour de l'accès à l'information, et, par conséquent, pointe le renforcement de l'accès aux droits pour tous. En développant ainsi l'autonomie des publics, la numérisation du travail social tend à faciliter leur inclusion et leur participation citoyenne.

Mais ce n'est pas sans risque tant les pratiques et les besoins se renouvèlent avec un sentiment de vitesse toujours accrue. Notamment lorsque l'on porte la réflexion sur les dimensions éthiques et déontologiques. Dans quelles mesures les travailleurs sociaux ne s'en affranchissent pas au profit de la facilité numérique, ne serait-ce qu'au sujet de la protection des données ? Par ailleurs, non seulement dans les échanges avec les partenaires mais surtout dans la relation établie avec les publics, que génère le rapport en distanciel ? Lors d'un entretien exploratoire, Saïd, coordinateur en insertion socioprofessionnelle (ISP), confiait une observation concernant sa gestion d'équipe : « Tout ce qu'on a mis en place durant la période covid a bien servi mais laisse des traces. Aujourd'hui, certains travailleurs ne veulent plus faire d'enquête sociale. Parce qu'ils sont arrivés durant cette période et ils se disent... pas besoin d'enquête sociale, pas besoin de se déplacer chez les gens et de les rencontrer. Cette génération a commencé avec le télétravail. Pour eux, c'est devenu comme une norme. Administrativement, le télétravail est efficace, par contre pour le boulot de travailleur social, non, ça ne fonctionne pas. En réalité, l'ISP est un prétexte. Nous avons des dispositifs légaux au niveau des CPAS mais en réalité, c'est un prétexte. Nos formations sont loin d'être uniquement techniques, on travaille bien davantage au niveau des compétences sociales. Problèmes de logement, de surendettement, de violence conjugale, d'assuétudes... ».

Le numérique s'imisce dans les problématiques sociales et les alternatives à l'utilisation des outils numériques semblent s'amenuiser.

Les usages numériques s'imposent et apportent immanquablement une tension fondamentale nécessitant une réflexion éthique et déontologique. Ce qui semble être en jeu touche au sens des interventions sociales, au sens du métier.

Ainsi, de nouvelles inégalités surgissent. De nombreux publics ne maîtrisent pas suffisamment l'usage des outils numériques, ce qui nécessite un accompagnement spécifique. De nombreux services ont adapté leur travail au numérique et ne fonctionnent pratiquement plus qu'en ligne.

Le moindre formulaire a besoin d'une connexion pour exister et les populations en difficultés sociales se tournent vers les travailleurs sociaux avec de nouvelles demandes.

Pour les personnes accompagnées, le risque de renforcer les mécanismes d'exclusion est bien réel, probablement autant que les opportunités à édifier une meilleure justice sociale.

« L'évolution des technologies et l'augmentation de leur puissance de calcul permet maintenant de traiter des quantités exponentielles de données afin de résoudre un problème complexe, de prédire des besoins et de cibler des profils. En effet, au-delà de l'algorithme qui exécute classiquement des programmes composés par un développeur humain pour traiter des données, il existe une nouvelle classe d'algorithmes « apprenants », appelée « intelligence artificielle ». Ceux-ci, à partir d'un apprentissage initial, examinent eux-mêmes les données fournies, les classent, les rapprochent ou les distinguent de façon probabiliste et évolutive, sans logique prédéfinie. Ils automatisent des tâches réalisées jusqu'alors par des humains, et ont besoin pour cela de disposer de très grandes quantités de données » (HCTS (2), 2019).

Dans un cas de figure pas si éloigné, aujourd'hui le Forem utilise l'intelligence artificielle dans le suivi, l'orientation professionnelle et dans le contrôle des personnes qui n'effectueraient pas les démarches attendues. Cet exemple illustre la possibilité d'organiser le travail différemment, quelles que soient les sphères d'action.

Concernant l'action sociale, l'accumulation et le traitement d'informations personnelles au sujet des publics pourraient permettre d'évaluer plus objectivement les situations. Mais comment parvenir à catégoriser équitablement des données et les hiérarchiser ? Selon quelle logique et avec quelles conséquences pour les personnes accompagnées ? Selon F. Sorin (2019), l'informatisation représente une première logique d'action dans l'usage numérique des travailleurs sociaux par le traitement et le partage d'informations autour des publics accompagnés ¹. Si les travailleurs sociaux peuvent y voir une menace, Sorin précise que « La maîtrise physique du dossier 'analogique' laisse la place à des systèmes d'information centralisés » (F. Sorin, 2019 : 38).

Les situations sociales sont pourtant par définition singulières et toute une série d'éléments de la relation, comme les attitudes non verbales ou le rapport au corps, constituent des éléments essentiels dans la pratique du travail social.

¹ Les différentes logiques d'action identifiées par François Sorin sont dépliées plus loin dans le texte

Une intelligence artificielle peut-elle corrélérer des informations à caractère personnel et proposer, voire imposer, une prescription d'accompagnement social ? Sans intervention humaine au moment de la décision, le HCTS considère « ... qu'il contreviendrait à la mission générale du travail social et à la posture éthique de ses professionnels » (HCTS (2), 2019 :18).

1.2 Le numérique et les fondamentaux du travail social

Le HCTS rappelle que : « Le travail d'accompagnement social se fonde sur une relation humaine directe, basée sur la confiance et un ensemble de décisions véritablement partagées entre le travailleur social et la personne accompagnée, même si l'informatisation se généralise dans l'action sociale » (HCTS (2), 2019 : 9).

Pour les personnes accompagnées, l'interface avec le numérique ne laisse pas nécessairement le choix quant à la possibilité de ne pas répondre par exemple à un questionnaire en ligne, sans quoi le suivi administratif ne peut se poursuivre. Pour le HCTS, ce choix doit pouvoir demeurer dans l'escarcelle des publics. Par ailleurs, c'est l'expression des émotions qui est questionnée en regard de l'apport de compréhension que cela procure à la pratique des travailleurs sociaux.

Le numérique ne peut tenir compte des émotions, de leur gestion et de leur impact. Pourtant, les situations sociales vécues par les demandeurs d'aide placent fréquemment ceux-ci dans des conditions pour le moins difficiles, notamment sur le plan psychologique. Sans une lecture des implicites et des attitudes non-verbales, le travailleur social se trouve en posture délicate quant à parvenir à une juste compréhension des situations sociales. Fondamentalement, le travail social envisage la relation en présence physique. Cette relation se base sur une disponibilité et une ouverture à la rencontre, élément essentiel dans la perspective de construire une relation de confiance. Ainsi, les missions et objectifs du travail social sont subordonnés au fait de nouer une relation la plus authentique possible avec les publics accompagnés.

Il s'agit donc d'intégrer la dimension numérique sans omettre de considérer les personnes avec leur singularité, leur identité ou encore leur liberté citoyenne. A cet égard, les politiques sociales contemporaines insistent aussi sur la participation des publics, pour le moins en ce qui concerne les informations sur leurs droits fondamentaux, et, au mieux, pour leur implication dans les décisions relatives à l'aménagement-même de ces politiques.

« Cette participation est incontournable aujourd’hui dans la mise en oeuvre des politiques sociales, quel qu’en soit le domaine. Il s’agit de reconnaître leurs expériences singulières et leurs savoirs, en favorisant les espaces d’expression et de consultation dans une dynamique d’échange concerté qui aboutisse sur une proposition co-décidée » (HCTS (2), 2019 : 11).

A cette dimension collective de vivre ensemble répond également la dimension individuelle de protection des informations à caractère personnel. Qu’en est-il concernant la garantie de confidentialité ? La qualité de sécurisation des systèmes informatiques se présente ainsi en miroir du secret professionnel, autre valeur fondamentale du travail social.

A partir du moment où l’usage des TIC devient conditionnel à l’inclusion sociale, il est pour le moins légitime de reconnaître l’accès à internet comme un droit élémentaire. Pourtant, «... les professionnels et les bénévoles sont régulièrement sollicités par un nouveau public qui ne parvient pas à accéder à ses droits ou à bénéficier de services, auparavant accessibles par les guichets d'accueil physique » (HCTS (3), 2019 : 5). Effectivement, lorsque ce public tarde à réagir face aux modalités de saisies d’information via le numérique, le risque de se trouver en perte de droits s’accroît considérablement.

Par conséquent, afin de rendre compatibles les politiques d’inclusion sociale et d’inclusion numérique, les travailleurs sociaux doivent ajouter à leur charge une part importante de responsabilité quant à la formation et l’information relatives à l’usage des outils numériques. François Sorin identifie ici deux autres logiques d’action, celle de l’information et celle de la médiation. Outre ce qui a trait aux informations et aux ressources utiles à l’accompagnement, cela consiste à considérer les pratiques numériques des publics comme objet-même de l’accompagnement. « Il s’agit ici d’une logique de médiation dans laquelle les professionnels cherchent à agir sur les conditions d’accès aux équipements et aux réseaux des personnes accompagnées, à procéder à la formation et au renforcement des compétences numériques des personnes... » (F. Sorin, 2019 : 40). Les méthodes d’accompagnement peuvent s’en trouver modifiées tout comme les approches spécifiques qui permettent d’identifier des besoins ou des problématiques. Le profil des publics fragilisés se modifie, ou, plus justement, se complexifie avec l’évolution constante du rapport au numérique.

L’inégalité numérique engendre-t-elle l’inégalité sociale ou serait-ce l’inverse ? Quoi qu’il en soit, les deux apparaissent immanquablement capables de se renforcer l’une et l’autre. Pourtant, l’usage du smartphone et les niveaux de connexion se déploient massivement, et, parmi les

usagers, une large part de bénéficiaires d'aide sociale est représentée. A l'instar de la plupart des travailleurs sociaux, les publics sont autodidactes en ce qui concerne leurs connaissances d'outils numériques construits généralement sur un mode intuitif. Qu'en est-il de la maîtrise des usages par les publics accompagnés ?

1.3 Le numérique : usages variables et possibles

Compiler de la musique, stocker des photos et des vidéos ou découvrir de nouveaux jeux représentent les usages de divertissement les plus répandus. Utiliser les réseaux sociaux ou envoyer des mails sont des usages tournés vers la communication. Les compétences relatives aux usages fonctionnels sont encore différentes et concernent par exemple les achats en ligne ou le paiement de factures. Quant à l'usage administratif, il fait appel à une logique propre à ...l'administration. La palette des compétences nécessaires à l'usage optimal des outils numériques est large et maîtriser un usage ne garantit en rien d'en maîtriser les autres.

Dans un rapport de recherche au sujet de la transition numérique et du phénomène d'illectronisme, concept qui se réfère à la contraction des termes « illettrisme » et « électronique » et qui sera défini ci-après. H. Grellié et ses collègues constatent que « Cette hétérogénéité montre qu'en dehors des cas de non-usage, il est délicat de repérer des situations d'illectronisme : il n'existe pas d'illectronisme générique mais plutôt une multitude de situations individuelles, marquées par une absence de familiarité avec certains types d'usages » (H. Grellié et al, 2018). Parmi les types d'usages cités ci-dessus, c'est dans leur rapport avec l'e-administration que les personnes en précarité socio-économique montrent le plus de difficultés. Ce rapport évoque ainsi une 'double peine' pour les personnes accompagnées puisque d'une part, leurs situations sociales nécessitent une série de démarches récurrentes et conditionnelles à l'octroi d'une aide, et, d'autre part, elles sont contraintes de les effectuer via des outils numériques peu maîtrisés.

Ce phénomène peut expliquer un usage et un indice de confiance plutôt faibles en ce qui concerne l'e-administration. Par ailleurs, cela corrobore les témoignages de travailleurs sociaux lorsqu'ils constatent l'émergence d'un nouveau public en besoin d'accompagnement au numérique. Ceci peut concerner une part grandissante et mouvante de la population puisque la ligne d'horizon tend toujours davantage au tout numérique, prenons simplement l'exemple de la déclaration pour un chèque mazout ou une prime pellets.

Par contre, dans une quatrième et dernière logique identifiée par F. Sorin, les travailleurs sociaux mobilisent les technologies numériques dans une logique de médiatisation. Cela consiste à utiliser ces technologies comme support à l'intervention. « La communication à distance, par mail, par SMS, par service de messagerie (comme Messenger ou Whatsapp) ou via les réseaux sociaux numériques, est aussi une forme répandue des pratiques médiatisées. Ces pratiques augmentent la gamme des possibilités communicationnelles dans le cadre de l'accompagnement » (F. Sorin, 2019 : 40). Au niveau de la médiatisation, la maîtrise des usages semble davantage équilibrée dans l'ensemble de la population, ce qui augure l'émergence de nouvelles pratiques en réponse à l'émergence de nouveaux besoins.

Ce qui apparaît saillant dans ce chapitre, c'est que l'accès aux technologies ne représente qu'une partie de ce qui peut constituer une 'fracture numérique' comme définie ci-après. Plus encore que l'accès physique et matériel au numérique, c'est la différenciation des usages de ces technologies qui contribue à créer de nouvelles inégalités sociales. « La fracture numérique ne se mesure donc pas au nombre de connectés à internet, mais aux effets simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres. Si on adopte ce point de vue, il faut s'intéresser non pas aux écarts, mais aux effets discriminatoires » (Valenduc, G, Vendramin, P, 2006).

Dilemmes éthiques et questions déontologiques parsèment le chemin que se forge le numérique dans notre organisation sociale, mais il apporte aussi de nouvelles perspectives, ne serait-ce que par ses innombrables applications utilisables en support de l'intervention sociale. Par exemple les programmes de traduction en ligne qui facilitent le travail avec les populations migrantes ou encore les programmes de soutien à la gestion d'un budget pour les personnes en autonomie fragile, la liste des possibilités est infinie. Et s'il apparaît nécessaire de pouvoir maîtriser les impacts des outils numériques, c'est bien parce qu'ils nous offrent des moyens de communication inouïs, potentiellement porteurs d'une organisation sociale plus équitable.

Le travailleur social peut faire du numérique un outil pour développer le travail, pas seulement pour l'efficacité mais plutôt comme un moyen contemporain de rencontrer les publics, d'entrer en relation et de les accompagner dans la poursuite de leurs projets. Les possibilités d'interaction et d'expression s'en trouvent décuplées, pouvant elles-mêmes générer d'autres possibles.

« Le HCTS invite donc les travailleurs sociaux à intensifier et accélérer leur acculturation au numérique et aux principes du Règlement général sur la protection des données » (HCTS (2), 2019 : 18). L'enjeu sous-jacent consiste d'un côté à préserver l'essence relationnelle propre au travail social, et, d'un autre côté, à s'adapter aux nouveaux moyens qui régissent notre organisation sociale. Le tout dans le respect des fondamentaux du travail social comme peuvent l'être la protection des données, le niveau d'autonomie des publics accompagnés ou encore la garantie de l'accès aux droits pour tous.

Le travail social est nécessairement corrélé à une époque donnée. L'ère actuelle lui confère une dimension numérique qui modifie d'une part les pratiques des intervenants sociaux, et, d'autre part, influence l'évolution des besoins et des profils des personnes accompagnées. Pratiques des uns et besoins des autres se croisant en permanence, l'intérêt sera porté dans un premier temps à l'exercice du métier de travailleur social puis se posera ensuite sur l'évolution des besoins des publics.

2. Le travail social contemporain

Dans ce chapitre, l'accent est porté sur la mise en évidence de différents aspects caractéristiques du Travail social dans une perspective actuelle. L'évolution majeure place en lumière une approche par la co-construction et un ancrage dans un rôle de vecteur de transformation sociale. L'intérêt se porte ensuite sur les processus d'appropriation du numérique par les différents acteurs du champ social, ceci en référence à certains enjeux dont l'accès et le maintien des droits pour un public demandeur d'aide sociale. Enfin, en appui sur le travail de François Sorin, les différentes logiques d'action relatives aux usages numériques et appliquées par les travailleurs sociaux sont précisées.

2.1 Une approche actualisée du travail social

Fondées sur le droit et les principes démocratiques, les valeurs véhiculées par le travail social constituent des principes éthiques qui, au même titre que les principes déontologiques, demeurent constitutifs du socle des professions concernées. Tout comme la relation à l'autre.

En effet, si la perspective d'un vivre ensemble de qualité représente une finalité du travail social, cela passe par la reconnaissance de tout un chacun, ce qui permet de soutenir un climat de confiance et de respect mutuel. C'est en se sentant reconnu malgré les différences qu'une position de repli identitaire ne se justifie plus et qu'une perspective collective peut se construire. Par ailleurs, si l'action commune peut être posée comme un enjeu, elle est aussi révélatrice pour les individus et offre la possibilité d'enclencher un processus d'émancipation. Chaque personne est singulière et chaque situation est complexe. Pour le travailleur social, d'une part le fondement de son intervention tient dans la qualité relationnelle établie avec ses publics, et, d'autre part, la richesse de la relation relève principalement de la qualité des interactions qui en résultent.

Autre composante, la défense de l'accès aux droits fondamentaux pour tous représente un principe ni plus ni moins identitaire à la profession, sans quoi celle-ci souffrirait d'une profonde quête de sens. Le travailleur social contribue notamment à lutter contre toutes les formes de non-recours aux droits. « Cela implique un processus émancipateur de transformation sociale mobilisant tous les acteurs et garantissant la place et la réelle participation collective des

personnes en situation de vulnérabilité et/ou de pauvreté, processus qui doit être soutenu par une volonté politique » (HCTS (4), 2019 : 4).

Dans cette optique, le travail social se caractérise également par un appui sur plusieurs types de savoirs. Au carrefour de plusieurs disciplines, le travail social prend appui entre autres sur la psychologie, la sociologie, l'anthropologie, l'économie ou encore le droit, pour ne citer qu'eux. Nous pouvons aussi ajouter les savoirs issus du terrain, que ce soit par l'entremise des travailleurs sociaux ou par celle des publics accompagnés. Ces savoirs sont évolutifs et se nourrissent les uns les autres.

Habillée par une vision déjà plus moderne, la co-construction s'impose aujourd'hui comme un incontournable. Quels que soient les secteurs d'actions sociales, la posture attendue concernant le travailleur social est de travailler avec les personnes et non pour les personnes. Là où les mots « autonomie » et « émancipation » se posent en finalité, une attitude condescendante, moralisatrice ou inhibitrice se révélerait inopportune. L'accompagnement des publics ne peut pas consister à décider à leur place ce qui est bon de faire ou pas... Par conséquent, le travail social se définit aussi par le développement du pouvoir d'agir des personnes et des groupes. Dès lors, l'utilisation des ressources des personnes s'affirme comme un remarquable levier.

Aucun être n'est dénué de richesse. Favoriser l'expression des compétences de chacun permet aux personnes d'occuper une position reconnue par le groupe. Outre les aspects de confiance et d'estime de soi, cela contribue significativement à l'évolution des regards que chaque composante du groupe pose sur les autres, générant l'acceptation des individualités par le groupe. En découle une dynamique collective horizontale qui fait apparaître les différences comme des richesses, suscite des comportements coopératifs et développe le pouvoir d'agir. Ce principe d'action débouche alors sur une dimension très actuelle. Ainsi, la définition contemporaine du travail social évoque inmanquablement la participation citoyenne des publics accompagnés. Participation à la vie de la cité, aussi bien au niveau individuel que sur le plan collectif. « L'enjeu de la transformation sociale, pour le travail social, est la participation de tous à la vie locale, à la vie des institutions, là où chacun peut être acteur en apportant son expérience de vie » (HCTS (4), 2019 : 5).

Au-delà d'une action réparatrice, mue par des objectifs de (ré)insertion sociale, le travail social se pose aujourd'hui en vecteur de transformation sociale. En vue de contribuer à faire évoluer

les institutions, les travailleurs sociaux sont désormais invités à faire remonter la parole des publics accompagnés. Dans le contexte global actuel, cette fonction politique du travail social prend toujours plus d'importance, et, à ce sujet, la dimension de « justice environnementale » ne devrait pas tarder à apparaître. A bien y regarder, la question de la technologie numérique n'est pas abordée. Elle est sans objet. Elle n'entre pas dans le cadre de la définition du travail social. En 2023, elle le constitue.

2.2 Un processus croisé d'appropriation du numérique

Attaché inévitablement à une époque donnée, le travail social n'a d'autre choix que de se référer à l'organisation sociale inhérente à cette époque. Pour les travailleurs sociaux, il s'agit de s'approprier le numérique en vue d'accompagner les usagers dans leurs parcours d'insertion, et, pour les publics, il s'agit de s'approprier les technologies numériques afin d'acquérir et de conserver leurs droits. Ainsi se dessine un phénomène de processus croisé.

D'un côté, c'est ce qui apporte de la pertinence à la définition abordée ci-dessus, et, de l'autre, c'est ce qui contraint le travailleur social d'évoluer avec son temps, en l'occurrence avec l'ère numérique. Ignorer cette dimension rendrait bancal toute perspective d'inclusion sociale ou encore d'équité concernant les publics, ce qui risquerait d'aboutir à un phénomène accru d'exclusion et placerait le professionnel dans une posture inadéquate en regard de certaines valeurs constitutives du métier.

Tous les acteurs du champ social, public compris, « ... ont à envisager une utilisation du numérique comme un levier dans les actions d'accompagnement éducatif et social, d'amélioration de l'accès aux droits et de modernisation du fonctionnement des services » (HCTS (1), 2019 : 3).

Dans l'absolu, la littérature suggère qu'évoluer dans la sphère du travail social requiert désormais de nouvelles compétences relatives aux usages adaptés du numérique. Il s'agit de pouvoir s'approprier ces outils pour les mettre au service des valeurs du travail social. Dans pareille optique, la pierre angulaire se réfère avant tout à l'éthique, la déontologie et la lutte contre le non-recours aux droits des personnes. Dans le chef des travailleurs sociaux, cela nécessite de connaître la réglementation qui encadre l'utilisation des données et la finalité des outils utilisés afin de garantir le respect de la vie privée, de la confidentialité et du secret professionnel. A ce niveau, les publics accompagnés ont besoin de pouvoir évoluer dans un

climat de confiance qu'ils accordent principalement aux travailleurs sociaux en charge de leurs accompagnements. Cette qualité relationnelle apparaît conditionnelle à la pratique du travail social et ce sont les professionnels qui portent la responsabilité de la garantie éthique et déontologique, principal ingrédient et gage d'une relation à l'autre établie dans les règles de l'art.

Ensuite, et de façon élémentaire, autant en ce qui concerne les travailleurs que les publics, il s'agit de pouvoir disposer d'un matériel informatique adapté aux missions des uns et aux besoins des autres. Si cela peut prendre la forme d'une évidence, le simple accès au matériel peut demeurer une gageure en fonction des territoires, des niveaux de subsides, et, bien entendu, en fonction de la singularité des situations sociales vécues par les publics.

Accéder aux outils numériques ouvre la porte à la médiation, étape indispensable en vue d'équilibrer au mieux les compétences d'usages identifiées comme source potentielle d'exclusion sociale. Apporter des réponses aux nouveaux besoins des publics suggère ainsi aux travailleurs sociaux de pouvoir les accompagner dans l'acquisition de nouvelles compétences liées au numérique. Si les professionnels doivent impérativement se former pour intégrer le numérique à leurs pratiques, il est de leur ressort d'identifier et de proposer une offre de médiation numérique adaptée aux réalités des personnes accompagnées. Cela invite les travailleurs sociaux à des compétences en matière de diagnostic et d'outils d'évaluation des usages et des niveaux de maîtrise numérique des publics.

Enfin, dans un positionnement de vecteur de transformation sociale, une juste appropriation des outils numériques appelle les publics et les travailleurs sociaux à s'associer. D'une part pour alerter sur les éventuels dysfonctionnements repérés dans l'utilisation de certains outils, et, d'autre part, pour contribuer à la conception des services en ligne et apporter leur expertise d'usage.

2.3 Des enjeux en lien avec le numérique

La forme contemporaine du travail social amène donc les professionnels à être capables de diagnostiquer l'origine des difficultés pour ajuster leurs interventions. Il en va désormais de l'accès et du maintien des droits.

En effet, les problématiques liées au numérique et rencontrées par les publics peuvent être de différentes natures suggérant différentes réponses de médiation. Les difficultés peuvent par exemple être liées aux dispositifs administratifs en ligne. Cela relève-t-il de la complexité des informations ou de la marche à suivre ?

Certains dysfonctionnements peuvent aussi advenir sur les plans techniques comme un manque de clarté ou un site inopérant. Les formulaires en ligne ne peuvent pas non plus prévoir des cases à remplir qui prendraient en compte toute la complexité des situations sociales singulières, exemple qui pointe le manque d'accueil physique et d'interlocuteur pour permettre aux personnes de comprendre les démarches et d'accéder à leurs droits.

Les complications peuvent également découler de l'impossibilité pour le public d'accomplir des démarches en ligne. A ce sujet, la question de la variabilité des usages a déjà été évoquée tout comme l'accès aux services numériques et au matériel adapté. On peut y ajouter le niveau d'adhésion, les peurs ou encore les refus d'utilisation. Par ailleurs, certaines problématiques sociales existantes peuvent précipiter les personnes dans une exclusion encore plus marquée comme par exemple l'illettrisme et autres handicaps en lien avec la lecture et l'écriture pour ne citer qu'eux. Les difficultés de compréhension des publics en matière de protection des données personnelles et d'usages inappropriés quant à la gestion du droit via les outils numériques sont également à prendre en compte.

Si le rapport au numérique devient l'usage courant dans notre organisation sociale et/ou sociétale, la capacité de diagnostiquer ce qui en empêche l'accès aux publics fragilisés devient une compétence de base dans le travail social. Ici peut se poser la question de l'adaptation de la formation des travailleurs sociaux. Les plans de formation des assistants sociaux, éducateurs et autres intervenants sociaux intègrent-ils cette nouvelle nécessité ? Ceci ne fait pas l'objet de ce travail, mais, à priori, il semble que sur le terrain les travailleurs sociaux soient davantage guidés par leurs compétences autodidactes que par la rigueur de leur formation.

2.4 Diverses logiques d'action

Au niveau de la pratique du travail social, dans une version contemporaine incluant les technologies numériques, comment réagissent et que proposent les travailleurs sociaux ? Dans un va et vient entre la diversité des usages pratiqués par les publics et les actions/réactions

émanant des professionnels, il semble que le paysage actuel des pratiques évolue dans un registre hétérogène.

Comme déjà évoqué de façon parcimonieuse, dans le cadre d'une recherche collaborative menée en 2017-2018 par le comité régional du travail social de Bretagne, F. Sorin a cherché à identifier quelles étaient les technologies numériques utilisées par les professionnels de l'accompagnement éducatif et social (F. Sorin, 2019). Ainsi émergent quatre logiques d'action qui s'équilibrent entre elles de façon hétérogène, en fonction des positionnements et des compétences propres à chaque travailleur.

L'informatisation constitue une première logique au niveau de l'activité numérique des travailleurs sociaux. Cela concerne par exemple les dossiers informatisés dans lesquels on entre l'anamnèse des personnes dans une base de données ou encore pour y relater une synthèse d'entretien. Ici, le traitement et le partage de l'information au sujet de l'usager est permis par les technologies numériques.

Une deuxième logique d'activité numérique tient dans *l'information*. D'une part en ce qui concerne l'accompagnement pour les démarches en ligne et d'autres informations utiles aux publics, et, d'autre part, pour la quête d'informations plus précises au sujet des droits des personnes. En réponse à l'omniprésence du numérique (horaires de transports en commun, inscriptions diverses, sites culturels ou administratifs...), les pratiques informationnelles se posent en support à l'organisation du travail et de l'accompagnement.

Par ailleurs, la logique de *médiatisation* concerne la communication entre les personnes, l'utilisation des réseaux sociaux, les mails, Whatsapp... Dans ce cas, les technologies numériques sont mobilisées pour agir ou communiquer en direction du public. Devenue support à l'accompagnement, cette logique utilise les outils numériques comme la caméra vidéo, l'appareil photo et une infinité possible d'applications qui diversifient les possibilités communicationnelles de l'accompagnement.

Enfin, la logique de *médiation* représente le fait d'utiliser le numérique pour apprendre l'usage-même du numérique, comme lorsque le travailleur social organise un atelier collectif et autres séances d'apprentissage à l'attention de son public. A moins que ce ne soit ce dernier qui bouscule le cadre de travail institué et pousse les travailleurs sociaux à s'adapter.

En considérant également les pratiques de non-usage, on obtient un paysage assez précis de l'appropriation actuelle effective dans le chef des travailleurs sociaux. L'intention ici n'est pas de reformuler le travail de F. Sorin mais plutôt de s'intéresser au rapport entre ces logiques d'action et l'évolution des besoins des publics. Dans quelles mesures ces logiques d'action résultent-elles d'une posture « spontanée » en lien avec l'intelligence pratique des professionnels, et/ou, d'une posture co-construite en lien avec de nouvelles demandes émanant du public demandeur d'aide sociale ? Prenons l'exemple de la médiatisation et de la communication établie entre les professionnels et les publics. Ces derniers, comme la plupart des citoyens, utilisent les réseaux sociaux, Whatsapp, Facebook... Si les travailleurs sociaux se débattent aujourd'hui avec une série de questions déontologiques qui découle de ce type de supports de communications, c'est avant tout parce que ce sont les canaux de communication privilégiés par les publics. A peu près partout la vie sociale s'organise autour du numérique et le besoin de participer à la vie sociale est un besoin fondamental.

Les logiques d'action des professionnels et les nouvelles demandes des publics se rejoignent dans une visée d'insertion sociale contemporaine. L'ère numérique en dessine le cadre. Vu sous cet angle, peu importe si les travailleurs sociaux considèrent les outils technologiques comme un obstacle à la relation d'aide ou plutôt comme un facilitateur, peu importe s'ils adoptent une position de sobriété ou d'innovation, l'hétérogénéité est de mise. Par contre, l'ensemble des acteurs jouent désormais dans le théâtre d'une vie sociale où les outils numériques font partie du langage.

Plutôt que de s'intéresser aux nouvelles demandes des personnes accompagnées et aux nouvelles propositions de réponses à leurs besoins émanant des travailleurs sociaux, ce travail va s'orienter vers l'analyse de l'évolution du parcours des demandeurs d'aide sociale au sein des services publics qui les accompagnent.

Quels sont les effets du numérique sur les problématiques récurrentes que peuvent être l'isolement social, l'alcoolisme ou encore les violences conjugales ? L'usage et le rapport au numérique sont-ils un point d'appui pour lutter contre les inégalités, ou, au contraire, les renforcent-ils ? Qu'en est-il de l'accès et du maintien des droits, certaines catégories de personnes en souffrent-elles plus que d'autres ?

En bref, quel type de rapport peut-on établir entre les missions du travail social, l'évolution des profils des publics et l'impact sur leurs parcours en aide sociale, le tout sous la loupe du numérique ?

3. L'accès et le maintien des droits pour tous à l'ère numérique : point de tension

L'accès aux technologies de l'information et de la communication est devenue une condition préalable pour participer pleinement à la vie économique, sociale et culturelle. L'absence d'accès aux TIC peut entraîner une exclusion sociale et une perte de nombreuses opportunités, y compris en matière d'emploi, d'éducation ou encore de participation à la vie politique. En même temps, l'ère numérique porte en elle l'espoir et la perspective d'un accès aux droits qui serait facilité et ouvert au plus grand nombre. Par exemple, il est maintenant possible de trouver en ligne de nombreuses informations sur les droits et les protections auxquels les personnes ont droit, de contacter des associations ou des organismes qui peuvent les aider à faire valoir ces droits, ou encore de déposer des demandes en ligne auprès de différents organismes publics ou privés.

« L'introduction du numérique est supposée améliorer la vie quotidienne des personnes et le fonctionnement des organisations publiques et privées. Elle vise aussi à réaliser des économies d'échelle pour les organisations qui les utilisent. Cependant, l'automatisation et la standardisation de certaines procédures numériques sont susceptibles de produire des effets inattendus et de poser des problèmes d'organisation, des questions d'ordre juridique ainsi que des conflits éthiques » (HCTS (3), 2019 : 6).

Le travail social joue un rôle crucial dans l'identification et l'atténuation des inégalités en matière d'accès aux TIC, ainsi que dans la mise en place de mesures visant à protéger la vie privée et la sécurité en ligne des personnes qu'ils accompagnent. Cela permet de contribuer à s'assurer que tous les individus puissent avoir accès aux outils numériques et puissent exercer leurs droits de manière égale.

Mais « si le basculement vers le numérique peut représenter une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, la dématérialisation ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population » (Okbani, Camaji et Magord, 2022).

La généralisation de l'usage du numérique semble générer une série de situations où les personnes se retrouvent perdues face aux démarches administratives numériques, laissant à l'écart les plus précaires (Brotcorne, Valenduc, 2009). Ce faisant, ce public s'adresse alors aux

travailleurs sociaux en vue de les accompagner. Ce phénomène tend à multiplier les interventions qui viennent s'ajouter au travail permanent de première ligne. Si l'attention est ainsi portée sur une évolution de l'exercice du métier, elle actionne surtout un signal d'alarme concernant l'accès et le maintien des droits pour tous.

La transition numérique dans une perspective inclusive se doit d'être l'affaire de tous, certes dans le chef des travailleurs sociaux mais cela ne doit pas dédouaner les autres services publics, quels qu'ils soient, de proposer un accompagnement adéquat aux personnes qui en ont besoin. Quitte à créer de nouvelles fonctions, afin de fluidifier cette transition, il apparaît qu'on ne peut pas se contenter du tout au numérique en pensant que les travailleurs sociaux pourront éponger les risques d'exclusion sociale.

Ce n'est pourtant pas le cas. Dès 2006, la Région Wallonne a instauré les espaces publics numériques (EPN). Une initiative visant à développer les usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de la population, en particulier des personnes les plus éloignées de l'usage des outils numériques. Depuis lors, les EPN sont devenus des acteurs clés de l'inclusion numérique en Belgique, en offrant des formations adaptées à la demande, des ateliers et des équipements informatiques accessibles à tous les publics. Ils sont soutenus par les autorités publiques, mais également par des acteurs locaux tels que les bibliothèques, les centres culturels, les associations, etc.

Outre la fracture de l'accès et celle de l'usage, c'est à celle des compétences que le service public tente d'apporter une réponse².

D'aucuns prétendent que les EPN jouent un rôle important dans la réduction de la fracture numérique et dans la promotion de l'inclusion numérique en permettant à tous les publics d'accéder à l'information et aux services en ligne, de développer leurs compétences numériques et de participer pleinement à la vie sociale, culturelle et économique. Les autres s'inquiéteront du sort des publics les plus éloignés, que ce soit d'un point de vue socioéconomique, psychosocial ou simplement géographique. Fréquentent-ils les EPN ?

Différents dispositifs sont certainement nécessaires et ne manquent pas de se déployer. Il incombe désormais au travailleur social une mission d'accompagnement à l'accès et au maintien des droits. Elargir ses réseaux de partenaires, les enrichir de tous les porteurs de projets locaux consacrés à l'approche éducative et sociale du numérique. Son rôle devient alors de

² Espace Public Numérique de Wallonie (EPN). Complément d'informations sur : <https://emploi.wallonie.be/home/plan-numerique/espaces-publics-numeriques.html>

diagnostiquer l'origine des difficultés rencontrées par les publics les plus éloignés, puis d'agir en fonction. Son travail de proximité lui permet de pouvoir identifier des problématiques précises, comme l'absence de connexion, une maîtrise insuffisante en termes d'usages des outils ou de compréhension des consignes. Le travailleur social est aussi confronté à l'illettrisme ou à d'autres obstacles aux origines souvent singulières.

Développer les réseaux professionnels et les compléter par des réseaux d'entraide apporte des éléments de réponse à la transition numérique. Les travailleurs sociaux pourraient y entrevoir un rôle mieux défini, pour autant que les réseaux de partenaires professionnels assurent leur part de responsabilités.

Concernant les réseaux d'aides entre pairs, ils suggèrent une autre dimension de droits fondamentaux que représente la participation citoyenne. Un autre débat au sujet d'une même thématique. En effet, le numérique offre de nombreuses possibilités pour permettre aux citoyens de s'informer, de s'exprimer et de s'engager dans la vie de leur communauté. D'un côté le numérique constitue un outil pour favoriser la participation active des citoyens à la vie politique, sociale, économique et culturelle de leur communauté. Mais, d'un autre côté, on pourrait souligner que l'accès aux TIC ne garantit pas automatiquement le maintien des droits pour tous. Par ailleurs, les technologies de l'information et de la communication peuvent être utilisées pour surveiller et contrôler les individus, ce qui peut mettre en danger la liberté d'expression et d'association. De même, la vie privée des utilisateurs peut être compromise si les données personnelles sont collectées, utilisées ou partagées de manière incontrôlée.

Pourtant le numérique permet aux citoyens d'accéder facilement à de l'information sur les sujets qui les intéressent, de s'informer sur les différentes initiatives locales, de participer à des mouvements citoyens pour défendre les causes qu'ils estiment importantes. La participation citoyenne numérique ne constituerait pas un objectif mais plutôt un moyen pour développer la participation citoyenne en présence.

Mais dans une société toujours plus numérisée, l'exclusion numérique devient un handicap majeur et brandit le spectre de l'accès et du maintien des droits. Il relève désormais de chacun la responsabilité d'être capable de se connecter, que l'on possède ou pas l'équipement ou les compétences requises. Pour certaines populations, les conditions d'accès se complexifient et si elles ne font pas partie intégrante du droit sollicité, elles en conditionnent directement l'accès. Sous forme de communiqué de presse, la Fédération des Services sociaux informe que

« La question du non-recours aux droits est étroitement liée à celle de la fracture numérique. Aujourd'hui, même si le nombre de personnes qui a accès à la technologie informatique augmente, les personnes qui en sont encore exclues sont doublement pénalisées.³ ». D'une part elles sont en proie à différentes problématiques sociales, et, d'autre part, elles éprouvent des difficultés relatives au manque d'équipement et de savoir-faire numérique.

³ Fédération des Services Sociaux, communiqué de presse « *Il est de plus en plus difficile d'obtenir les droits auxquels on est éligible*, 12 juillet 2020

4. Numérique et demandeurs d'aide sociale

Dans un rapport d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique rendu au Sénat français par Raymond Vall (R. Vall, 2020), il est stipulé que « 14 millions de français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un français sur deux n'est pas à l'aise. » Constat pour le moins interpellant lorsque l'on évoque l'exclusion numérique au sein d'une société toujours plus numérisée. D'après ce rapport, la dématérialisation généralisée des services publics met en difficultés trois français sur cinq, incapables d'effectuer des démarches administratives en ligne...

4.1 L'illectronisme

Mix entre les mots « illettrisme » et « électronique », l'illectronisme est entré dans le dictionnaire Larousse en 2020. Sa définition relate « l'état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques ». Dans son rapport d'information au Sénat (R. Vall, 2020), Raymond Vall explique que l'usage du numérique repose avant tout sur l'utilisation de terminaux comme les ordinateurs ou les smartphones. Ce faisant, il propose de compléter la définition de l'illectronisme par les formes d'exclusion matérielle du numérique. Ainsi, davantage que le prolongement contemporain de l'illettrisme et de l'incapacité à déchiffrer un langage, l'illectronisme concernerait également les publics se trouvant dans l'impossibilité de se connecter. Ce phénomène pourrait s'étendre à un large public et se répercuter sur des profils de personnes qui pouvaient jusque-là ne pas être réellement concernées par une exclusion sociale.

En Belgique, on estime qu'un adulte sur dix éprouve des difficultés face à la lecture et l'écriture, pour ces personnes, le face à face avec l'e-administration se révèle littéralement impossible. En consultant le dernier baromètre de l'inclusion numérique publié par la Fondation Roi Baudoin (Brotcorne et al, 2022), on apprend notamment qu'en Belgique, la part des individus exposés à des situations de vulnérabilité numérique (non-utilisateurs⁴ ou disposant de faibles compétences

⁴ Un utilisateur non-régulier est défini comme une personne n'ayant pas utilisé internet depuis plus de trois mois mais moins d'un an. Un non-utilisateur est une personne qui n'a plus utilisé internet depuis plus d'un an ou ne l'a jamais utilisé.

numériques) s'élève à 46%. Cela concerne donc près d'une personne sur deux âgée de 16 à 74 ans. Ce baromètre épingle également que sur les 10 dernières années, le pourcentage de non-utilisateurs est passé de 18% à 7% pour l'ensemble de la population belge. Cependant, c'est en Wallonie que le nombre de non-utilisateurs et d'utilisateurs non-réguliers est le plus élevé avec 11% en 2021. Parmi eux, ce sont les personnes isolées cumulant bas revenus et faible niveau de diplôme qui représentent la catégorie de la population la plus nombreuse en terme de non-usage d'internet. La tranche d'âge des 55 à 74 ans atteint jusqu'à 23% de non-utilisateurs.

L'âge, le niveau d'instruction et la situation socio-économique se posent ainsi en facteurs déterminants quant au repérage ou à l'évaluation d'une situation d'illectronisme. Ces éléments viennent s'ajouter à l'hétérogénéité des usages et des compétences, rendant particulièrement complexe l'identification des personnes en risque d'exclusion numérique. D'autant plus que la nature des compétences numériques nécessaires évolue sans cesse en fonction des innovations et du renouvellement permanent des usages. Pour les personnes en situation d'illectronisme, l'évolution de ces exigences en matière de compétences numériques se révèle particulièrement complexe. Par exemple, comme le mentionne le baromètre de l'inclusion numérique (Brotcorne et al., 2022), le champ de compétences relatif à la sécurité en ligne a été ajouté aux indicateurs qui composent le panel de compétences évalué, non seulement au sein de ce baromètre mais aussi dans les définitions établies par Statbel ou Eurostat. Ceci montre l'importance des compétences émergentes par rapport à l'ensemble des compétences numériques. Concernant ces dernières, les compétences relatives à l'information (recherche, sélection, vérification...) et à la communication (mail, réseaux sociaux, visioconférence...) sont les compétences les mieux maîtrisées par la population. Parmi celle-ci, en 2021, 76% possèdent un niveau avancé de compétences informationnelles et 87% un niveau avancé en compétences communicationnelles. Par contre, utiliser un traitement de texte et autre langage informatique, autrement dit mobiliser les compétences liées à la création de contenu, pose d'importantes difficultés. A peu près un tiers des utilisateurs (28%) n'ont pas la moindre compétence à ce sujet, et, par ailleurs, 39% d'entre eux n'ont pas ou peu de compétences en résolution de problèmes (Brotcorne et al, 2022).

Ne serait-ce qu'à titre indicatif, ces quelques données montrent à quel point de nombreuses personnes peuvent être atteintes par le phénomène d'illectronisme.

C'est que les conditions d'octroi d'aides sociales n'ont pas spécialement changé, mais les modalités d'usage passent désormais par le numérique. Les publics, quant à eux, deviennent responsables de leurs demandes « sans pour autant avoir connaissance des modalités de contrôle et de vérification de leurs documents ainsi que des prises de décision sur leur éligibilité » (Nada, E, 2021). Sans accusé de réception, sans interlocuteur, comment savoir si tous les documents ont été transmis correctement, si toutes les cases ont été cochées comme il le fallait, comment savoir si la demande est bien complète, comment pouvoir être rassuré quant à l'arrivée effective des prestations sociales en fin de mois ?

On comprend mieux le cri poussé par les travailleurs sociaux qui se voient submergés de demandes d'accompagnement au numérique. Ces demandes affluent en provenance d'un public qui n'est pas nécessairement celui avec lequel travaillent habituellement les professionnels, elles peuvent pratiquement provenir de tout un chacun qui se retrouve embarqué dans des démarches administratives sans autre choix que d'utiliser un support numérique. Dans un rappel des fondamentaux concernant les personnes accompagnées en travail social, le HCTS rappelle que « La personne a des droits et le pouvoir de faire valoir sa volonté et son projet » (HCTS (2), 2019 : 10). Cela signifie que les publics accompagnés doivent conserver la possibilité de pouvoir se montrer contraire, de pouvoir choisir de ne pas répondre à des items et des questions posées à travers les questionnaires en ligne et autres modes de recueil d'informations. Il apparaît qu'en matière de fondamentaux, celui-ci peut se trouver rapidement en souffrance et justifie, déjà à lui seul, la nécessité de lutter pour le respect de la personne et de son droit à refuser de répondre à certaines demandes d'information.

4.2 L'enjeu d'autonomie

Mais si les travailleurs sociaux sont à ce point sollicités par des publics perdus face aux injonctions administratives numériques, qu'en est-il de l'enjeu d'autonomie, lui qui représente un objectif phare pratiquement dans tous les secteurs de l'aide sociale ?

Une part toujours grandissante des démarches de la vie quotidienne passe par l'usage des outils numériques. Même une simple carte de fidélité dans un commerce se commande désormais en ligne, mais on y trouve aussi l'ordonnance du médecin, l'extrait de compte bancaire, la prime mazout, l'inscription à une formation et à peu près tout ce qui pourrait venir à l'esprit. Dans pareil contexte, favoriser l'autonomie des personnes accompagnées ne peut se faire qu'en les

initiant aux différents usages technologiques et à leurs portées, en les informant clairement pour une compréhension adaptée et en les consultant en vue de gérer l'action ensemble dans un premier temps, puis, de rendre autonome par la suite.

Mais « L'aide numérique ne fait pas partie du référentiel du travail social, et l'accompagnement numérique n'a, pour l'heure, pas donné lieu à une thématisation spécifique au sein des interventions du travail social » (P. Mazet et F. Sorin, 2020 : 6). Autrement dit, aucune concertation ne régit le secteur à ce sujet, aucun moyen supplémentaire n'est alloué pour répondre à l'augmentation de charge de travail pour les professionnels et pratiquement aucune formation de travailleurs sociaux n'a intégré cette dimension. Sur le terrain, les logiques d'action appliquées par les travailleurs sociaux démontrent que chacun pratique ce qu'il peut en fonction avant tout de ses compétences personnelles. Ils s'adaptent alors aux usages et aux demandes des publics et découvrent, chemin faisant, les sites et les interfaces en lien avec les situations données. « Les agents se retrouvent, de ce point de vue, dans une situation identique à celle des usagers : ils doivent savoir et pouvoir maîtriser les interfaces numériques qui leur sont imposées extérieurement par les institutions dématérialisant, et font pourtant partie intégrante de leur travail » (P. Mazet et F. Sorin, 2020 : 7).

Développer l'autonomie des personnes accompagnées va nécessiter du temps et des moyens. D'un côté les personnes qui maîtrisent l'usage administratif gagnent en autonomie puisque les démarches peuvent se faire à distance, sans besoin de se déplacer et de prendre place dans une file d'attente. Plus besoin d'imprimer et la connexion peut se faire quand ça nous arrange. D'un autre côté, là où certaines personnes pouvaient se débrouiller seules, elles ne le peuvent plus. Elles doivent d'abord élaborer une stratégie pour pouvoir passer la barrière des outils numériques. Sans cela, envisager une autre perspective que la dépendance à autrui devient compliqué pour une personne en fracture sociale.

Si l'autonomie est à considérer comme un objectif fondamental en travail social, on est en droit de suspecter le numérique de lui mettre des bâtons dans les roues. En tous les cas en ce qui concerne certaines catégories de personnes, en général les plus fragilisées.

4.3 Les profils à double peine

Les demandeurs d'aide sociale sont systématiquement amenés, de façon récurrente, à entreprendre des démarches administratives liées aux prestations sociales. Pour ces personnes, l'interface numérique peut être vécue comme une double peine lorsqu'elles n'y ont pas accès ou n'y comprennent pas grand-chose. Si par définition cette interface est intrinsèquement liée aux différentes crises sociétales que nous traversons (financière, sanitaire, climatique, énergétique...), elle constitue, en elle-même, une problématique impactante à part entière. Ce phénomène va concerner certaines catégories de personnes plus que d'autres.

Ainsi, le premier facteur influant sur le risque d'exclusion en lien avec le numérique est celui de l'âge. Comme abordé précédemment en évoquant le baromètre de l'inclusion numérique, dans la tranche des 55-74 ans, pas loin d'une personne sur quatre n'utilise jamais internet et une personne sur deux possède des compétences estimées plutôt basses. La situation de dépendance à un tiers s'est lourdement aggravée avec l'usage des outils numériques, et, par conséquent, le risque d'abandonner les démarches lorsque les personnes sont de surcroît en situation de précarité, d'isolement social... Pour elles, la fermeture des guichets signe la fin du contact, la difficulté à contacter quelqu'un, le besoin d'information, l'absence de réponse... en bref, une part significative de personnes âgées semble, d'une manière ou d'une autre, perdue face à l'usage du numérique. Les concernant, l'Insee (Institut national de la statistique et des études économiques pour la France) constate que l'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement (R. Vall, 2020). Certaines aides de l'état sont uniquement accessibles en ligne. Pour la personne âgée qui maintient bon gré mal gré son indépendance, pour peu que la situation sociale s'y prête, le numérique peut s'avérer être l'élément de trop, la goutte qui fait déborder le vase. Que deviennent ces personnes ?

Puisque la question de l'âge est évoquée, n'oublions pas les formes plus complexes d'exclusion numérique chez les jeunes, liées notamment aux particularités d'usage. Achats en ligne, messagerie, jeux et autres possibilités numériques sont des compétences étrangères à celles attendues par l'e-administration. Sur notre territoire et d'après le même baromètre de l'inclusion numérique (Brotcorne et al., 2022), ce n'est pas moins d'un tiers des jeunes de 16 à 24 ans qui possède de faibles compétences numériques en général. En se penchant sur la jeunesse sans emploi, ce pourcentage grimpe à 62%.

En ligne ou pas, un formulaire administratif possède ses codes, son vocabulaire et des particularités qui nécessitent une compétence qu'une part de la jeunesse connectée semble ne

pas posséder. Cette jeunesse constitue-t-elle un nouveau public dans l'escarcelle des travailleurs sociaux ?

Parmi les demandeurs d'aide sociale, les personnes en situation de handicap représentent une part importante de la population. Si le numérique peut certainement s'avérer providentiel dans certains cas, il entraîne aussi une série de complications dans son sillage en ce qui concerne son accessibilité. Pour les personnes malvoyantes, même s'il existe des logiciels de grossissement, la lecture des pages en ligne est compliquée. Les déficients moteur peuvent se trouver démunis devant un clavier ou du matériel informatique, les troubles cognitifs et intellectuels ne s'acclimatent pas non plus naturellement aux technologies. Pour la part de ces personnes qui se débat avec l'autonomie, la dimension numérique se révèle à nouveau comme un potentiel élément charnière. Il apparaît par ailleurs inutile d'expliquer les difficultés rencontrées par les personnes illettrées. Quant au non accès ou à l'incompétence numérique, ils ne sont pas considérés comme situation de handicap...

Concernant les personnes migrantes, un rapport du Défenseur des droits parle de dysfonctionnements systémiques et de graves atteintes aux droits (DDD, 2022). Les ressortissants de pays tiers à l'Union européenne doivent effectuer des démarches en ligne sans alternative possible. Il en va de leur droit de séjour, ce qui représente à peu près la totalité de leurs droits sociaux et économiques. En parlant de dysfonctionnements, le Défenseur des droits évoque une série de procédures imposées qui ont connu de nombreux problèmes structurels, entraînant d'importantes ruptures de droits. Ce sont ici des parcours de vie qui sont relatés et montrent l'incidence que peut avoir le numérique sur la réalité des personnes. Même bien installés et en ordre de séjour, le rapport au numérique ne se relâche pas. Pour une personne qui maîtrise peu la langue, saisir les nuances, sélectionner un menu ou comprendre le vocabulaire n'est pas chose aisée. Si le numérique apporte notamment à ces personnes de formidables conditions de communications avec leurs communautés d'origine, il n'en va pas de même pour les parcours administratifs. Le numérique rend-il ces parcours plus fluides ? Avec quels effets sur les personnes ?

En matière de double peine, dans une variante particulière, les personnes privées de liberté ne sont pas en reste. L'accessibilité à internet leur est formellement interdite. Pourtant un détenu n'est pas l'autre, et, pour la plupart, il s'agit de pouvoir préparer une réinsertion sociale la plus constructive possible. Y parvenir aujourd'hui se révèle particulièrement complexe lorsque

l'accès à la toile est impossible. Cela peut concerner différents domaines comme notamment la participation à des formations qualifiantes proposées en ligne, des recherches d'informations ou encore de la médiation pour former les personnes aux compétences dont ils auront besoin à la sortie. Les travailleurs sociaux pourraient se charger de ce dernier point, mais dans un établissement pénitentiaire, eux-mêmes n'ont pas d'accès à internet... Ce phénomène qui touche les détenus est loin d'être nouveau, mais plus le numérique se généralise et plus une distance s'installe entre la société civile et eux. Déjà privées d'un nombre important de droits et de libertés, les personnes incarcérées voient leurs libertés d'expression et leurs droits à l'instruction muselés par l'inaccessibilité numérique. La population des personnes privées de liberté peut également concerner certains mineurs placés en centres fermés ou d'autres personnes enfermées en suivis médicaux spécifiques.

La situation des personnes précaires quant à leur niveau de vie (la plupart des demandeurs d'aide sociale) a déjà été abordée, de façon clairesmée, dans ce travail. A leur égard, l'Insee constate que le niveau de vie est plus discriminant pour l'équipement que pour les compétences (R. Vall, 2020). Ainsi, plus encore qu'en ce qui concerne les compétences d'usage, les ménages modestes ont 4 fois plus de risque que les ménages aisés de ne pas être équipés. Le contexte global actuel n'est pas des plus rassurant à cet égard. Est-ce que parmi cette population, dont font partie de nombreuses familles monoparentales en grandes difficultés, de nouveaux profils de demandeurs d'aide sociale apparaissent ? Et ces demandes, vers quelles directions évoluent-elles ?

4.4 Les inégalités sociales et les stratégies des acteurs

Cercle vertueux pour certains, le numérique se révèle aussi cercle vicieux pour d'autres. Les besoins et les demandes doivent s'ajuster et plongent certaines populations dans des situations socio-économiques inquiétantes. En l'occurrence, ce sont les cercles vicieux qu'il faut pouvoir comprendre puisque l'intérêt est porté sur les demandeurs d'aide sociale, probables victimes du phénomène de double peine susmentionné.

En ajoutant la dimension psychologique provoquée par une situation sociale difficile, il est à craindre que les effets du numérique puissent se répercuter sur d'autres problématiques comme l'isolement social, la précarité, les addictions, la violence... Dans ce cas et sans en être

l'instigateur, le support numérique tiendrait pour ces personnes un rôle amplificateur de misères sociales. Comme une série de dominos peut se coucher suite à la poussée d'un seul.

D'un autre côté, ces publics réagissent, comme en témoignent les travailleurs sociaux submergés de demandes. Les personnes accompagnées développent deux types de stratégies (H. Grellié et al, 2022). La première consiste à s'adapter sur le moment, en utilisant tout d'abord la multimodalité. Cela consiste à utiliser, parfois simultanément, plusieurs moyens de communication comme le téléphone, le site internet, le guichet... La priorité est donnée à l'accueil physique, surtout lorsque les demandes sont essentielles pour les personnes, mais les alternatives aux démarches en ligne ne sont plus toujours possibles. Le choix privilégié se reporte alors sur la famille, les amis, les voisins... ou les travailleurs sociaux. La délégation prend le pas sur la multimodalité, pour la sauvegarde des droits et au détriment de l'autonomie. A moins de mobiliser une autre stratégie, celle qui consiste à anticiper. Par le biais de formations sous différentes formes, soit progressivement avec l'entourage ou les travailleurs sociaux, là où ces derniers proposent de la médiation, soit via des modules de formation soutenus.

On peut notamment rencontrer ces derniers dans le cadre des Centres d'Insertion Socioprofessionnelle, l'accès au travail demeurant la voie principale quant à l'insertion sociale dans nos sociétés. A ce sujet, la recherche d'emploi est désormais elle-même conditionnée aux services en ligne, que ce soit pour une inscription, une candidature et autres. Les compétences relatives à l'écrit et à la bureautique s'avèrent nécessaires et peuvent se révéler lourdement problématiques lorsqu'elles viennent à manquer. Le baromètre de l'inclusion numérique (Brotcorne et al., 2022) indique que plus de la moitié (52%) des personnes sans emploi détient de faibles compétences numériques. Dans le chef des chercheurs d'emplois les moins qualifiés, le pourcentage monte à 73%. L'usage d'une boîte mail tout comme l'utilisation d'un traitement de texte ne sont pas évidents pour tout le monde, ce sont pourtant deux compétences attendues de la part d'un chercheur d'emploi. Postuler en ligne ou suivre une formation sur la toile augmente encore le niveau requis. Pourtant, toujours d'après le baromètre précité, 68% des personnes sans emploi disposant au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur n'utilisent pas de traitement de texte.

Si bon nombre de métiers ne nécessitent pas spécialement de compétence en traitement de texte, l'envoi d'un cv ou d'une lettre de candidature y échappe rarement. Si aujourd'hui le phénomène

d'activation concerne immanquablement les personnes au chômage et se pose en condition d'accès aux allocations à percevoir, qu'en est-il de la pratique à ce sujet en CPAS ?

5. CPAS et insertion socioprofessionnelle

En vue de préciser la réflexion vers un champ de recherche proportionné à un mémoire, ce chapitre va cerner les principaux contours relatifs au secteur de l'insertion socioprofessionnelle en CPAS. En rapport aux usages du numérique, la loi concernant le droit à l'intégration sociale ou encore l'instauration d'un contrat individualisé sont questionnés, de même que le principal outil d'évaluation dispensé aux CPAS. La question se resserre alors sur le rapport entre la conditionnalité de la disposition à travailler et la maîtrise ou non des compétences numériques nécessaires à cette fin.

5.1 Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale

Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) prend la forme d'un contrat entre le demandeur d'aide sociale et le travailleur social du CPAS, le plus souvent assistante sociale. Le PIIS a été instauré par la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale. Il est présenté comme un instrument d'accompagnement et de suivi individualisé. Ce contrat est ainsi conçu sur mesure en vue de permettre aux usagers d'acquérir suffisamment d'autonomie pour pouvoir, in fine, se passer des services du CPAS. Chaque personne accompagnée y établit ses objectifs conjointement avec le travailleur social avec des obligations correspondantes pour les parties signataires. Des évaluations sont prévues, et, le cas échéant, peuvent amener à des sanctions au cas où l'utilisateur ne respecterait pas ses engagements.

Le droit à l'intégration sociale n'échappe pas au principe d'activation et de responsabilisation érigé aujourd'hui en valeur sociétale. Dans son introduction, la circulaire relative à la loi du 21 juillet modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale contextualise le PIIS comme suit : « L'idée de contractualisation de l'aide par le biais du PIIS est conforme à la méthode d'aide centrée sur la tâche dans le travail social. Le PIIS permet d'accompagner activement l'intéressé vers l'indépendance, l'autonomie et l'intégration sociale et, si possible aussi, dans le sens d'une insertion dans un parcours vers l'emploi. Il est donc important d'investir dans une politique permettant à l'intéressé de s'intégrer durablement dans la société et de retrouver le chemin de l'emploi » (SPP Intégration sociale, 2016). Si parmi les chômeurs les moins qualifiés, 73% possèdent de faibles compétences numériques, à quel pourcentage arrivons-nous en CPAS ?

Depuis la réforme de 2016, le contrat PIIS, déjà obligatoire pour tout étudiant âgé de moins de 25 ans, est également obligatoire pour les personnes âgées de 25 ans et plus si le bénéficiaire n'a pas bénéficié du droit à l'intégration sociale au cours des trois derniers mois. C'est-à-dire que depuis 2016, toutes nouvelles demandes d'aide sociale sous forme de revenus d'intégration passe par un contrat PIIS, lui-même visant à aider la personne accompagnée à trouver un emploi. Une étude sur la mise en œuvre de la réforme PIIS stipule que « l'emploi est de loin le thème le plus important que les travailleurs sociaux et les bénéficiaires ont mis en avant dans les PIIS étudiés. Près de deux tiers des bénéficiaires (65%) doivent entreprendre des démarches en ce sens » (Albertijn, Van Doorslaer et Janssens, 2021). Cette étude relève également qu'un tiers des bénéficiaires du revenu d'intégration ont besoin d'améliorer leurs connaissances linguistiques. Ainsi, les notions de « travail » et de maîtrise de la langue apparaissent comme les éléments incontournables pour une insertion sociale.

Fidèlement au principe d'activation et avec davantage de souplesse que pour le suivi des chercheurs d'emplois inscrits au chômage, il s'agit moins de trouver rapidement un emploi que de s'inscrire dans une notion de parcours. L'accent est placé sous le signe de l'accompagnement en tenant compte de la singularité et de la complexité des problématiques vécues par les personnes accompagnées. Par exemple, des problèmes de logement ou de toxicomanie ne demeurent pas seulement prioritaires par rapport au parcours vers l'emploi, ils le constituent et se muent en étapes à franchir les unes après les autres. Cependant, pour la majorité des usagers, des étapes significatives doivent être franchies vers l'emploi. Et si d'un côté les travailleurs sociaux se déclarent submergés par de nouvelles demandes relatives aux usages du numérique, d'un autre côté les contrats PIIS obligatoires et leurs suivis occasionnent une surcharge de travail. Autrement dit, le temps disponible pour un accompagnement personnalisé est pour le moins compté. D'une part, les contrats PIIS génèrent une pression sur les usagers, menacés de sanction financière s'ils ne respectent pas leurs engagements, et, d'autre part, sur les travailleurs sociaux parce que la réalisation des objectifs du PIIS dans les délais impartis conditionne l'aide sociale. Et les situations sociales vécues par les personnes sont souvent lourdes, cumulant différentes problématiques. A cet égard, l'étude de la mise en œuvre de la réforme relate qu'en règle générale le contrat PIIS est rédigé par le travailleur social, sans réelle co-construction et régulièrement avec des formules toutes faites. On mesure ici l'écart entre l'esprit et la lettre.

Le PIIS n'est pas connu par les usagers, ils y voient un document supplémentaire à signer. L'étude précitée conclut que « De nombreux bénéficiaires rencontrent de multiples problèmes et restent éloignés du travail ; l'empowerment de l'utilisateur souhaité par le législateur et le terrain est cependant peu réalisable au vu du profil de certains bénéficiaires. Leur autonomie est toute relative et plus ou moins accompagnée selon le CPAS (taille, organisation, moyens humains, vision) et le travailleur social ; le PIIS vise à résoudre certains problèmes et veut promouvoir l'intégration sociale. Il peut cependant provoquer d'autres situations problématiques, en cas de sanction par exemple » (Albertijn et al, 2021).

Dans la liste des objectifs régulièrement transcrits dans les PIIS, si on retrouve les actions classiques de recherche d'emploi telle une inscription en agence intérim ou l'envoi régulier de candidatures, ni la circulaire ni l'étude sur sa mise en œuvre n'aborde la question du rapport des usagers aux technologies numériques. La langue française et la langue flamande sont identifiées comme incontournables mais l'usage du numérique est passé sous silence. Comme s'il n'existait pas ou plutôt comme s'il coulait de source.

A l'instar des travailleurs sociaux qui se débrouillent le plus souvent de façon singulière avec les outils numériques, chaque CPAS semble posséder une marge de manœuvre dans son interprétation quant à considérer ou non la dimension numérique dans leurs pratiques. Ce phénomène se reproduit également en ce qui concerne le bilan socioprofessionnel des usagers, étape essentielle dans l'identification des freins et des obstacles à résoudre en vue d'une insertion socioprofessionnelle.

5.2 Le Bilan Socioprofessionnel (BSP)

Dans la foulée de l'activation insufflée par la loi de 2002, les trois fédérations des CPAS⁵ sont interpellées par les services d'insertion au sujet du manque d'outils et de méthode afin de mener à bien leurs missions. En découlera la mise en place d'un groupe de travail chargé de concevoir une méthode d'évaluation de la situation des usagers propres aux CPAS. Le Bilan

⁵ La Fédération des CPAS de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, la Fédération des CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale et la Fédération des Villes et Communes Flamandes (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten).

socioprofessionnel verra ainsi le jour suite à une période de test dans les CPAS-pilotes et à une évaluation positive en 2005. L'année qui suit, le BSP est diffusé dans tous les CPAS. Actualisé en 2011, le BSP est principalement construit comme un outil de travail social pour un public éloigné de l'emploi mais devant s'efforcer d'y tendre. Ce Bilan vise donc particulièrement le processus d'insertion socioprofessionnelle, il doit permettre d'un côté au travailleur social de disposer d'éléments supplémentaires relatifs à l'accompagnement des usagers, et, d'un autre côté, il offre à ces derniers la possibilité de se mobiliser ou de se remobiliser dans leurs parcours d'insertion.

Ces parcours peuvent se référer à des savoir-être, à des actions de préformation, à des formations et à différentes actions préparatoires à l'emploi, le moment d'élaboration et de définition du projet professionnel relève donc d'une importance déterminante.

Sur un dossier d'une centaine de page, le référentiel méthodologique du BSP en CPAS ne mentionne d'aucune façon la dimension numérique (Hooft et al, 2011). Pourtant, toute une série d'items illustre ce dossier, comme le rapport aux horaires, les représentations, les traits de personnalité, l'approche du genre, les langues... Alors que ce Bilan représente un outil idéal pour récolter les informations utiles afin de définir et mettre en œuvre un projet d'insertion socioprofessionnelle, le terme de « compétences numériques » est impensé. Ce dossier date de 2011 mais aucune adaptation généralisée n'a été élaborée depuis. Il appartient à chaque CPAS d'adapter les items du BSP comme bon lui semble, ce qui engendre probablement une multitude de pratiques singulières, diffuses et méconnues.

Ces pratiques existent et se développent comme en témoigne la brochure « Accompagner les publics peu qualifiés à l'ère numérique » (CAIPS, 2022), document qui vise à rendre compte de l'usage du numérique dans des centres de formation CISP pour améliorer la qualité du suivi des stagiaires. Cette brochure met en exergue des pratiques réalistes et des outils numériques pertinents susceptibles d'inspirer des organismes et des travailleurs désireux de se lancer, de développer ou encore d'ajuster leurs pratiques pédagogiques relatives au numérique. Pourtant bien au fait des usages pratiqués en ISP par les CPAS, CAIPS ne relate aucune pratique émanant des CPAS. Si cela ne signifie aucunement leur absence, cela confirme l'existence d'une zone d'ombre au sujet de l'évaluation des compétences numériques des usagers en CPAS. La dimension numérique est néanmoins partout présente, en matière d'insertion il n'existe désormais d'autre choix que de s'y confronter. Comme le montrent les différents chapitres de ce travail, les travailleurs sociaux s'y attellent avec les moyens du bord, en fonction de

situations spécifiques inhérentes à un CPAS donné et aux compétences numériques personnelles et l'appréciation de ses travailleurs sociaux.

Que génère cette situation dans le chef des usagers ? Au vu de la probable disparité des pratiques, une réponse générique à cette question apparaît complexe à générer dans le cadre d'un mémoire. La question n'en demeure pas moins interpellante. Compte tenu du risque des profils à double peine évoqués ci-avant, comment les personnes accompagnées réagissent-elles à cette situation peu formalisée ?

5.3 L'insertion socioprofessionnelle et le numérique

A l'heure où l'obtention d'une simple carte de fidélité dans une surface commerciale nécessite de se connecter à la toile, la participation sociale à la vie de la cité est conditionnée par l'accès aux technologies numériques et par le minimum de compétences requises en vue de pouvoir s'en servir. Envisager l'accompagnement d'un quelconque public dans un objectif d'insertion sociale et/ou professionnelle ne peut faire l'impasse d'une médiation numérique.

Le constat établi par les premières pages de ce travail informe qu'aucune donnée instituée ne semble s'y référer dans le secteur de l'ISP en CPAS. Pourtant, la dernière circulaire relative au droit à l'intégration sociale insiste clairement sur la condition de disposition à travailler... « A moins que des raisons de santé ou d'équité ne l'en empêchent, l'intéressé doit être disposé à travailler. Le CPAS doit vérifier au moment de la demande si l'intéressé satisfait aux conditions d'octroi du droit » (SPP Intégration sociale, 2016). Le demandeur d'aide sociale est-il prêt à travailler ? Voilà la première question induite et recommandée par cette circulaire. L'objet de cette réflexion ne s'intéresse pas à la question du bien-fondé ou non de ce principe d'activation, par contre, comment ne pas s'étonner du manque de référence officielle relative aux compétences numériques sachant qu'elles recèlent force de langage en matière d'insertion. Il est à ce sujet intéressant d'observer qu'aucun migrant concerné par l'aide sociale n'échappe aujourd'hui à l'apprentissage obligatoire de la langue du pays d'accueil, vecteur essentiel d'insertion. Actuellement, c'est semble-t-il l'angle de vue dominant concernant cette catégorie de personnes. Cela n'est pas nécessairement le cas. Par exemple, les premières générations de migrants (communauté italienne, marocaine...) ne subissaient aucune pression des services publics quant à l'apprentissage de la langue. C'est en travaillant que l'apprentissage de la langue prenait corps et forme. C'est une question de point de vue, d'époque et de disponibilités d'emplois. Dès lors, eu égard à l'époque actuelle, ne serait-il pas opportun de considérer

l'aptitude numérique comme une aptitude langagière universelle ? Une sorte d'espéranto des temps modernes ? Cette question entre dans le débat et invite à la réflexion mais n'éclaire pas notre propos.

Si le parcours des demandeurs d'aide sociale passe nécessairement par des étapes progressives menant à l'emploi, il emprunte inmanquablement le chemin du numérique. Mais puisque les référentiels officiels du travail d'accompagnement en CPAS ne s'y réfère pas, comment cela se passe-t-il ? Qu'en est-il de la maîtrise des usages du numérique par les personnes accompagnées en CPAS, et, surtout, comment évolue leur niveau d'autonomie relativement aux conditionnalités imposées par le numérique ? Si l'accès à internet se révèle conditionnel à l'insertion socioprofessionnelle, il n'est pas considéré comme un droit et génère certainement des inégalités, qu'elles soient d'abord sociales puis numériques, ou, pire encore, l'inverse.

Le baromètre de l'inclusion numérique épingle que « Les individus ne sont pas égaux face à l'apprentissage en ligne : la qualité de l'accès, la détention de compétences numériques plus ou moins solides ou le parcours plus ou moins aisé de recherche d'emploi sont autant d'éléments susceptibles d'influencer le rapport que les individus entretiennent avec les technologies numériques » (Brotcorne et al, 2022 : 63). Ce baromètre précise alors que les expériences requises en matière de compétences numériques exercent une pression constante sur les personnes, situation pouvant s'avérer à la fois épuisante et source de stress.

Ajoutée au cumul de problématiques sociales déjà conséquentes, quels sont les effets de cette situation sur le parcours d'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'aide sociale en CPAS ?

6. Conclusions de la première partie et formulation d'hypothèses

Au fil de cette première partie, la réflexion a circonscrit en grandes lignes la nature du questionnement relatif au travail social à l'ère du numérique. In fine, le raisonnement se resserre sur le CPAS en général et sur sa filière ISP en particulier, laissant apparaître certaines questions attirant l'intérêt. Le terme de « compétences numériques » y apparaît effectivement impensé, dévoilant par là-même une série d'interrogations. Parmi celles-ci, le focus de cette recherche va se concentrer sur les thématiques explicitées ci-dessous.

6.1 Les thématiques saillantes

En CPAS, l'évaluation du niveau de maîtrise des compétences numériques des demandeurs d'aide sociale n'est prévue ni par le PIIS ni par le BSP. Cela génère une zone d'ombre où chaque CPAS se retrouve livré à lui-même au sujet de la prise en considération de la dimension numérique dans le parcours des usagers. La diversification des pratiques qui en découlent est certainement conséquente et son analyse nécessiterait un travail plus ample que celui-ci, c'est pourquoi le choix de la recherche sera porté sur une étude de cas dont le cadre est détaillé dans le chapitre suivant.

Concernant la disposition à travailler imposée aux demandeurs d'aide sociale, c'est la notion de parcours qui est priorisée à la fois par la législation et par les pratiques des travailleurs sociaux. En regard de la mise en évidence d'une vulnérabilité accrue par le numérique, quelle incidence ce dernier peut-il avoir sur ce parcours ?

En plaçant l'angle de vue du côté des usagers, l'interrogation s'empare du niveau de stress que doit générer l'absence de compétences numériques dans un contexte conditionné. Déjà en proie à certaines problématiques sociales, comment réagissent ces publics ?

En guise d'objectif général, favoriser l'autonomie des personnes accompagnées occupe une place de choix au sein du travail social. Suite aux différentes lectures effectuées dans le cadre de ce mémoire, il semble que l'idéal du gain d'autonomie généré par le numérique soit loin d'être atteint. Qu'en est-il dans la réalité quotidienne des publics ?

Intrinsèque au niveau d'autonomie, la question des usages est récurrente dans la littérature. Si les compétences informationnelles et communicationnelles semblent plutôt bien maîtrisées

dans l'absolu, il en va différemment des compétences liées à la création de contenu, la résolution de problèmes ou la sécurité en ligne. Parmi ces différents indicateurs, où se situent les demandeurs d'aide sociale en ISP ?

En étudiant le rapport entre travail social et technologies numériques, une inquiétude se pose au niveau du phénomène d'exclusion sociale. Si celle-ci peut accentuer les difficultés d'accès au numérique, l'usage de ce dernier ne provoque-t-il pas une accélération du cumul de problématiques sociales, complexifiant de la sorte les parcours d'insertion ?

6.2 La formulation d'hypothèses

En reformulant les thématiques mises en lumière et en s'intéressant spécifiquement au parcours d'insertion des demandeurs d'aide sociale en CPAS, certaines hypothèses prennent forme. Au départ des constats établis par la littérature mobilisée et compte tenu des échanges préparatoires aux entretiens, il apparaît intéressant de questionner des hypothèses qui se présentent à priori comme des évidences éprouvées. En effet, la diversité des caractéristiques socioéconomiques des publics et les différences de niveaux de compétences numériques qu'ils maîtrisent devraient, pour le moins, venir nuancer les hypothèses énoncées ci-dessous :

- L'usage des technologies numériques génère une augmentation du stress dans le chef des personnes accompagnées.
- Le niveau d'autonomie des personnes accompagnées est mis à mal par l'interface généralisée du numérique. Malgré l'objectif de favoriser l'autonomie, notamment par une approche de co-construction, les technologies numériques participent à renforcer les phénomènes d'exclusion.
- Les usages numériques employés et suffisamment maîtrisés par les publics concernent essentiellement les compétences liées à l'information et à la communication.
- Le phénomène de cumul de problématiques sociales est alimenté par l'usage, de facto, des outils numériques.

Ces différentes hypothèses vont désormais être questionnées in situ. Sans prétendre à une possible et quelconque généralisation, le choix se porte sur une étude de cas. Au vu de la disparité des pratiques en CPAS, il apparaît davantage opportun de fixer la recherche sur une seule institution. L'enquête va mettre en exergue le discours des travailleurs sociaux, ces derniers constituant le public ciblé pour le recueil de données. Ainsi, l'angle d'observation se place au niveau des travailleurs sociaux et s'intéresse à leur perception de l'évolution des parcours ISP des publics depuis l'avènement du numérique.

Deuxième partie : étude de cas et méthodologie

La deuxième partie de ce travail se penche sur la contextualisation du cas étudié et sur les composantes de la méthodologie utilisées. Le focus est porté sur les témoignages et la perception des travailleurs sociaux au sujet des effets de la numérisation du travail social sur le parcours ISP des demandeurs d'aide sociale.

A la lumière de la problématisation développée dans la première partie du mémoire, l'étude de cas concerne un seul CPAS et va s'intéresser à l'ensemble des accompagnements proposés aux usagers dans le cadre des parcours ISP mises en oeuvre par l'institution.

1. Contextualisation du cas

En CPAS, les pratiques liées aux usages de la numérisation se révèlent hétérogènes, propres à chaque réalité de terrain. La disparité des services publics est importante, entre les CPAS de campagne ou ceux des grandes villes, entre les communes et les villes elles-mêmes, mais aussi en fonction des majorités politiques locales, en fonction des volontés et des compétences singulières, en fonction du degré de précarité d'une commune donnée et probablement en fonction d'autres externalités, la pratique déployée dans un CPAS ne sera pas la même que pour un autre.

Le choix du sujet d'étude est dès lors fixé sur une étude de cas en particulier.

1.1 Le cas d'un CPAS

Le choix se porte sur le CPAS d'une ville de 55.000 habitants en Région Wallonne. Sans prétendre à une quelconque représentativité, ce choix évite de la sorte les situations spécifiques des grands centres urbains et des petits CPAS de campagne. Par contre, en guise de singularité, le CPAS concerné par cette étude est celui d'une ville qui présente un taux de chômage de 21,3% alors que le chiffre équivalent pour la Région Wallonne est de 12,6%⁶. Les situations de précarité sont nombreuses et davantage que les aides financières, le CPAS est amené à organiser toute une gamme de services sociaux destinés à répondre aux besoins de la population.

⁶ Données au 01.01.2022. Sources : SPF économie - Statbel

Ainsi, outre les services à l'enfance et les services aux aînés, le CPAS ciblé propose différents services sociaux en vue d'accompagner les publics. Parmi ceux-ci, on distingue quatre principales branches d'actions :

- Le Dispositif d'Urgence Sociale, en vue de répondre aux demandes d'urgence sociale
- L'aide sociale, afin de garantir les suivis individuels. Dispatchés en trois antennes réparties sur le territoire de la ville, l'aide sociale concerne l'ensemble des demandeurs d'aide
- Le service de médiation de dettes et le service énergie, deux secteurs spécifiques
- Le service d'Insertion Socio Professionnelle, composé d'une partie consacrée à l'insertion sociale, et d'une autre destinée à l'accompagnement des usagers dans leurs parcours d'ISP.

Parmi la diversité des accompagnements sociaux mis en œuvre par le CPAS, cette étude de cas va précisément se fixer sur la branche du service ISP qui s'occupe du parcours des personnes accompagnées.

1.2 Le parcours d'ISP

Conséquemment à la condition de disposition à travailler, les services ISP reçoivent l'ensemble des demandeurs d'aide sociale. L'accompagnement est individualisé avec la mise en œuvre de contrats contenant un Projet Individualisé d'Intégration Sociale. Contrairement aux usagers évoluant dans les ateliers d'insertion sociale (SIS), les personnes accompagnées en ISP sont tenues de progresser sur un parcours menant à l'emploi. En fonction de l'évaluation de leurs besoins et de leurs compétences (cf Bilan Socio Professionnel), le service ISP, composé d'une cinquantaine de travailleurs sociaux, propose différents axes.

L'activation sociale : mise en place d'ateliers destinés au public le plus éloigné de l'emploi en vue de travailler sur la confiance en soi, le savoir-être, la gestion du temps...

La cellule santé mentale : s'occupe des suivis et des orientations concernant les personnes en proie à des difficultés d'ordre psychologique.

La cellule orientation : composée d'une équipe d'assistantes sociales qui effectuent des suivis individuels et orientent les personnes en fonction du contenu des contrats PIIS.

Le pôle formation : modules de préparation à la mise à l'emploi. Groupe de recherche active d'emploi, apprentissages administratifs, inscriptions au Forem...

Le pôle de mise au travail : aides à l'emploi (art.60§7, art.61, Activa, PTP, SINE) et un accompagnement à la recherche d'emploi en fin de contrat art.60§7.

Les initiatives d'économie sociale : projets collectifs d'insertion organisés autour d'un service de maintenance, un service de jardinage et un lavoir social.

2. Méthode de recherche

Les hypothèses formulées découlent de la problématisation développée en première partie et des cadres théoriques entrevus. La méthode de recherche qui sera utilisée pour cette deuxième partie est qualitative. En prenant appui sur le Manuel de recherche en sciences sociales (Van Campenhoudt, Marquet, Quivy, 2017), le choix se porte sur une série d'entretiens semi-directifs, « le contenu de l'entretien fera l'objet d'une analyse de contenus systématique, destinée à tester les hypothèses et à les revisiter si nécessaire » (Van Campenhoudt et al, 2017). Le cadrage des entretiens est tenu par un guide d'entretien construit au départ des différentes hypothèses déduites, ce guide est reproduit au point 2.3.

2.1 Les entretiens

Huit entretiens semi-directifs ont été réalisés avec des travailleurs sociaux, chaque fois en relation de face à face et dans des lieux propices à l'exercice par un climat neutre et serein. Autour des thématiques préétablies par les hypothèses formulées, chaque sujet interviewé a pu laisser libre cours à sa pensée « afin que celui-ci puisse parler ouvertement, avec les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient » (Van Campenhoudt et al, 2017). Une relation de confiance est établie, les propos sont émis avec intérêt, sincérité et pour une majorité des interviewés, avec une demande d'anonymat.

2.2 Matrice de sélection de l'échantillon

Les personnes interviewées occupent toutes un poste de travailleur social au sein du service ISP mais toutes n'occupent pas les mêmes fonctions. Ainsi l'échantillon concerne différents postes comme celui de coordination, celui d'assistant social, de formateur ou encore d'assistant en psychologie. Cette diversité est à mettre en lien avec les différentes actions entreprises pour encadrer les parcours d'insertion, l'échantillon touche ainsi l'ensemble des profils d'utilisateurs fréquentant les services ISP.

Le choix a été majoritairement porté sur des travailleurs sociaux d'expérience, capables de relater un vécu pouvant témoigner d'une éventuelle évolution concernant les parcours des demandeurs d'aide sociale relativement au numérique.

Calqués aux alentours de soixante minutes, les entretiens ont été enregistrés avant d'être retranscrits et ont été réalisés en juin et juillet 2023. Ils concernent cinq femmes et trois hommes et sur l'ensemble de l'échantillon, une seule personne possède peu d'expérience.

Le tableau ci-dessous reprend la matrice de sélection en synthèse, avec des noms d'emprunts, les années d'ancienneté dans le service ISP ainsi que les fonctions occupées au moment de l'interview et les zones spécifiques d'intervention.

	Ancienneté	Fonction et zone d'intervention
Saïd	22 ans	Coordination ISP
Manuela	21 ans	Assistante sociale – Orientation
Sabine	18 ans	Assistante sociale – Orientation
Dario	13 ans	Formateur – Economie sociale
Vinciane	21 ans	Coordination ISP - pôle emploi
Anne-Marie	19 ans	Assistante sociale – Activation sociale
Cindy	15 ans	Assistante en psychologie – Santé mentale
Guillaume	2 ans	Formateur – pôle formation

2.3 Les hypothèses et le guide d'entretien

Les hypothèses à vérifier sont formulées autour de quatre thématiques principales, à savoir les niveaux de stress et d'autonomie, la question des usages et celle du cumul de problématiques.

Le stress : comme le relève la littérature, la tension existante entre les exigences du marché de l'emploi et le niveau requis de compétences numériques génère une situation de stress dans le chef des demandeurs d'aide sociale. Qu'en est-il concernant la réalité de terrain du CPAS étudié, et, le cas échéant, comment se répercute ce stress au sein des méandres des parcours ISP ?

L'autonomie : à la fois enjeu principal de l'accompagnement et perspective poursuivie par la pratique numérique, il semble que le niveau d'autonomie des personnes puisse être compromis par les usages du numérique. Au niveau du CPAS étudié, les pratiques numériques facilitent-elles réellement le niveau d'autonomie des publics ?

Les usages : les compétences numériques informationnelles et communicationnelles paraissent assez bien et toujours mieux maîtrisées par les publics accompagnés. Par contre, les compétences liées à l'e-administration ou à la création de contenu sont faiblement évaluées par la littérature consultée. L'étude de ce cas confirme-t-elle ou non ce rapport aux usages ?

Le cumul de problématiques : déjà en situations de difficulté sociale, en envisageant de surcroît une augmentation de stress et une diminution d'autonomie, dans quelles mesures les publics en difficulté ne se voient-ils pas davantage englués dans celles-ci ?

Appréhender ces quatre dimensions va permettre de mesurer une éventuelle évolution concernant les caractéristiques des parcours ISP au sein du CPAS étudié et ce, en établissant le rapport entre l'évolution de ces parcours et la pratique des technologies numériques. Une incidence se marque-t-elle sur la complexité ou encore sur la durée des parcours ISP du public ciblé par cette recherche ?

Guide d'entretien

Après un temps d'accueil et l'installation d'un climat de confiance (présentation, description générale du travail habituel...), chaque entretien a été effectué sur base du guide d'entretien suivant :

H1 autour de la question du stress

Peux-tu me parler de l'évolution du stress vécu par les publics en lien avec les pratiques numériques ?

Questions de relance éventuelle :

- Dans quelle mesure le numérique influence-t-il la santé mentale des publics ?
- Les bénéficiaires formulent-ils des demandes d'aide pour des difficultés liées au numérique ?
- Peux-tu témoigner de situations problématiques (liées au numérique) vécues avec les personnes dans leur parcours ?

H2 autour de la question de l'autonomie

Peux-tu relater tes observations concernant l'évolution du niveau d'autonomie des publics depuis l'avènement du numérique ?

Questions de relance éventuelle :

- Le parcours ISP est-il facilité par le numérique ou l'inverse. Dans quelle proportion ?
- Dans quelle mesure le numérique a-t-il une incidence sur l'accès aux droits des usagers en ISP ?
- Le niveau d'autonomie des publics est-il lié à leur niveau d'autonomie numérique ?

H3 autour de la question des usages

Que peux-tu dire des usages du numérique que maîtrisent ou non les publics ?

Questions de relance éventuelle :

- Quels usages le public fait-il du numérique en général ? Sont-ils compatibles avec le prescrit des services publics et des administrations ?
- Que peux-tu dire du niveau de compétences numériques en général ?
- Quels outils numériques utilises-tu pour ton travail et avec les usagers ?

H4 autour de la question du cumul de problématiques sociales

En lien avec le numérique, observes-tu une aggravation du cumul des problématiques chez certaines personnes aidées ?

Questions de relance éventuelle :

- Des bénéficiaires abandonnent-ils des démarches à causes de difficultés liées au numérique ?
- Quelles catégories de personnes sont les plus touchées par la fracture numérique ?

Tout en maintenant le fil des échanges autour de ce guide d'entretien, chaque interviewé a pu se sentir libre d'évoquer les propos qui lui semblait pertinent. Certaines informations peuvent de la sorte ouvrir la voie vers d'autres dimensions que celles suggérées par le guide d'entretien.

2.4 La méthode de sélection des données

Après l'écoute, la retranscription et la lecture des entretiens, plutôt que d'opter pour une analyse systématique des hypothèses, le choix s'est porté sur une analyse posée au départ des différentes étapes du parcours ISP.

Cinq chapitres distincts ont été identifiés en fonction des familles d'arguments exprimés.

Suite à cela, chaque retranscription a fait l'objet d'une sélection et d'une annotation systématique en fonction des chapitres respectifs.

L'étape suivante a consisté à rassembler l'ensemble des arguments chapitre par chapitre puis à échauffer une structure logique avant la rédaction.

L'argumentaire retenu tient compte d'une récurrence significative des propos exprimés.

2.5 Les principaux biais et les limites de cette recherche

- La matrice de sélection est volontairement tournée vers des travailleurs sociaux d'expérience. Cette décision privilégie un angle de vue mais oriente par la même occasion les résultats. En axant cette analyse sur d'autres profils, les résultats ne seraient peut-être pas identiques et feraient possiblement émerger d'autres constats.

Au niveau du nombre, huit entretiens démontrent le bienfondé de la démarche mais ne garantissent pas pour autant un effet de saturation.

- L'étude de cas est singulière et ne présume en rien d'une représentativité quelconque. Le CPAS investigué fait partie des entités communales parmi les plus précaires du pays, donnée qui influence considérablement les résultats. Les configurations et les pratiques en CPAS sont à ce point diversifiées que chaque cas est à aborder spécifiquement.

- L'interviewer a travaillé plusieurs années au sein du service ISP, il a été le collègue de la plupart des travailleurs sociaux interviewés. Cela étant, ce biais est considéré comme positif dans le sens où il a favorisé la mise en confiance et le recueil de données sincères, sans langue de bois. Rien n'assure que sans ce lien, un discours davantage consensuel et vide de vérité n'aurait pas été récolté.

Troisième partie : analyse et interprétation des données

D'emblée, à l'écoute et à la lecture des entretiens, il apparaît que les quatre hypothèses se nuancent, se confirment ou s'infirment relativement aux différentes étapes du parcours ISP. Ainsi, les résultats se nuancent selon que les publics fréquentent les ateliers d'activation sociale ou ceux destinés à la recherche active d'emploi.

Le chapitre V de la première partie de ce mémoire se termine sur la citation d'une phrase extraite du Baromètre de l'inclusion numérique, à savoir : « Les individus ne sont pas égaux face à l'apprentissage en ligne : la qualité de l'accès, la détention de compétences numériques plus ou moins solides ou le parcours plus ou moins aisé de recherche d'emploi sont autant d'éléments susceptibles d'influencer le rapport que les individus entretiennent avec les technologies numériques » (Brotcorne et al, 2022 : 63). En étudiant le cas du CPAS choisi pour cette analyse, force est de constater que cet extrait de littérature prend tout son sens et représente certainement l'élément le plus significatif relativement aux entretiens effectués.

Lorsque Vinciane explique son rôle d'accompagnement à la recherche d'emploi, elle précise : « Enfin, cela concerne la partie des bénéficiaires qui possède un minimum d'aptitudes et une situation sociale pas trop dévastée, pour les autres la priorité des parcours est ailleurs, dans la résolution de problèmes où le numérique apparaît secondaire. » Très vite et de façon unanime, l'accent est porté sur la lourdeur des situations sociales rencontrées par une part importante des personnes fréquentant le service ISP, le passage par ce dernier étant rendu obligatoire eu égard à la condition de disposition à travailler. Déjà lors d'un entretien exploratoire, Saïd abordait clairement le sujet : « En réalité, l'ISP est un prétexte. Nous avons des dispositifs légaux au niveau des CPAS mais en réalité, c'est un prétexte. Nos formations sont loin d'être uniquement techniques, on travaille bien davantage au niveau des compétences sociales. Problèmes de logement, de surendettement, de violence conjugale, d'assuétudes... ». Comme le confirme Cindy, la réalité du terrain ISP dans ce CPAS est bien moins axée sur la performance que sur la résolution des situations sociales : « Mais nous notre boulot, c'est vraiment le bien-être de la personne, ce n'est pas forcément lié à l'insertion. Maintenant, le fait qu'on les rende mieux dans leur peau aura un impact sur leur insertion socio-professionnelle mais ce n'est pas directement lié. »

Ainsi se dessinent rapidement deux zones distinctes où l'impact du numérique sur les parcours ISP est interprété différemment. D'une part, comme le relate Anne-Marie, on trouve le service

de santé mentale et les ateliers d'activation sociale : « Les gens sont trop éloignés de tout ça à l'activation. Toute démarche doit être réalisée ensemble. Ils sont tellement largués que c'est nous qui faisons tout. A l'activation sociale, il faut leur téléphoner, un sms, ça peut déjà poser problème, certains sont déjà paumés comme ça. » D'autre part, on trouve les actions d'accompagnement plus proches de l'emploi comme les formations, le travail en article 60§7 ou encore la cellule Pro-action qui précède l'entrée au forem. Les parcours y prennent d'autres allures où le rapport à la numérisation s'intensifie graduellement.

Dès lors, plutôt que de prendre le risque de se répéter inutilement en abordant l'analyse hypothèse par hypothèse, il semble plus cohérent de présenter les données suivant la logique d'évolution dans le parcours ISP.

1. Première ligne d'influence : jusqu'à l'Activation sociale

Avant d'entrer dans l'analyse, il est important de rappeler le contexte socio-économique du territoire couvert par le CPAS en question. Saïd relate que « par rapport à des villes comme Seraing ou La Louvière, le taux de chômage est important... », ce qui indique un niveau de précarité conséquent encore aggravé par les inondations de 2021. Pour Vinciane, l'état de la région est « si désastreux qu'on n'en mesure pas les effets. Beaucoup de parcours sont longs, voire infinis, mais ils ne l'étaient pas moins avant. Emarger au CPAS d'une des communes les plus pauvres du pays, ça reste un fameux marécage pour les personnes les plus éloignées de l'emploi. » Dans ce contexte général, pour ce CPAS, ce ne sont pas moins de 1000 personnes qui sont suivies par l'orientation et qui gravitent autour des cellules Santé mentale et Activation sociale, soit « 50% des gens au moins qui ne sont pas autonomes pour effectuer des démarches numériques et je pense que cela ne dépend pas de l'âge, en tout cas au CPAS qui n'est pas représentatif de la population générale. Ce sont des gens qui ont été pour la plupart déscolarisés donc très éloignés de la lourdeur des démarches administratives et qui ont l'habitude de demander à ce qu'on fasse les choses à leur place ou avec eux » (Vinciane).

1.1 Les caractéristiques des profils 'Activation sociale' et 'Santé mentale'

« J'ai adoré travailler dans cette cellule, on est fort proche de la population, enfin un autre contact qu'à l'orientation où on est plus dans le contrôle. A l'activation sociale, l'emploi n'est

pas la priorité du tout, on ne travaille que les compétences sociales. » Anne Marie plante un décor clairement défini. Il concerne les personnes à ce point éloignées de l'emploi que celui-ci n'est même pas envisagé ; quant au rapport à l'évolution des parcours relativement au numérique, il semble pratiquement inexistant. « ... ce sont aussi des personnes qui cassent ou perdent leur gsm, qui changent de numéro, de forfait, qui n'ont plus internet, qui l'ont de nouveau, c'est très compliqué... » (Vinciane). Pour Saïd, « Les personnes âgées sont touchées en première ligne parce qu'elles n'ont jamais eu un contact avec un smartphone, qui est un peu la base, c'est un ordinateur portable avant tout. Mais les gens qui ne savent pas lire, qui n'ont jamais été à l'école, qui n'ont jamais su ce qu'était de l'administratif organisé, c'est leur demander un monde impossible. » Pour ces catégories de personnes, Vinciane pense que le numérique ne change pas grand-chose, sinon rien quant à l'évolution de leurs parcours. Sabine renchérit en pointant que les problèmes sont avant tout ailleurs « Ce sont les gens qui n'ont pas de qualifications et pas d'expérience professionnelle donc et qui ont plein de problèmes, qui sont loin de la société, loin des institutions. » Manuela explique que « Ce sont aussi des personnes pour qui même venir nous parler est compliqué. Ce sont des personnes dont la situation n'évolue pas... »

Malgré la zone d'incertitude suggérée par la circulaire relative au droit à l'intégration sociale, stipulant « ...si possible aussi, dans le sens d'une insertion dans un parcours vers l'emploi. » (SPP Intégration sociale, 2016), Sabine constate qu'avec ou sans contrat PIIS, ce public en difficulté est dans l'obligation de rendre des comptes. Pour elle, la principale contrainte est d'identifier des freins à l'emploi qui seront acceptés par les autorités, ce qui ne semble pas évident et peut nécessiter l'utilisation de stratégies. Ainsi la zone d'activation sociale apparaît en tension entre une réalité sociale d'une part hors sujet concernant l'emploi, et, d'autre part, contrainte à la disposition à travailler.

Par ailleurs, et surtout suite à la période Covid, le service ISP a été confronté à une augmentation des problèmes de santé mentale. Cela se traduit par une agressivité plus marquée. Saïd parle de personnes davantage revendicatrices, qui « n'ont pas peur de perdre tout ». Face à la saturation générale des services de santé mentale, l'ISP a constitué sa propre cellule. « En fait on a créé la cellule parce que on s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de gens qui avaient des problèmes psychologiques, psychiatriques et que les assistantes sociales se sentent un peu démunies (...) parce qu'il y a beaucoup de gens qu'ont vraiment de graves problèmes, qu'il faut orienter vers

des psychiatres mais il n'y a pas de places non plus, donc en attendant qu'ils puissent aller chez un psychiatre, on va faire des démarches avec eux, on va les soutenir... » (Cindy).

1.2 Hypothèse 1 et 2 : le rapport au stress et à l'autonomie

Ces deux dimensions apparaissent intrinsèquement liées dans la majorité des témoignages. L'idée principale étant qu'avec ou sans la numérisation, les niveaux d'autonomie sont globalement insuffisants et nécessitent l'intervention des travailleurs sociaux. Cela semble sans effet sur les niveaux de stress des publics puisque les démarches sont, quoi qu'il en soit, effectuées par les travailleurs sociaux. Sabine pense que les situations sociales de ce type de public sont telles qu'ils éludent la question du numérique, « ...ils donnent un bon coup de pied dedans... C'est nous qui identifions que ce sera une difficulté mais j'ai des gens franchement, tu vois, ils ne sont même pas conscients qu'ils sont en train d'encore plus s'éloigner, enfin je crois, je ne sais pas...Parce qu'ils ne formulent même pas de demande. » Pour ce public, proposer des formations ou des initiations aux outils numériques semble relever du non-sens. « Il y a un EPN dans notre ville mais ce ne sont pas nos gens qui y vont, parce qu'il faut de la volonté... » (Saïd). Sabine explique que le simple usage du téléphone pose déjà des problèmes, « les gens ne décrochent pas, ... je pense que l'état de notre public, c'est déjà de ne pas être d'attaque pour faire face à un petit imprévu au téléphone... ».

Pour ce type de public, la délégation représente la principale stratégie utilisée pour la sauvegarde des droits, au détriment de l'autonomie (H. Grellié et al, 2022). Manuela parle de ce phénomène avec ces mots : « Maintenant, je remarque aussi qu'en fait, les gens ne demandent pas à être autonome par rapport à ça. Eux, ce qui les intéresse, ce serait qu'on le fasse à leur place. Dans certaines démarches, le mieux pour eux ce serait qu'on le fasse à leur place ou de demander à quelqu'un d'autre de le faire à leur place, mais eux, ils ne voient pas tellement l'intérêt de savoir le faire ou d'être autonome par rapport à ça. En tous cas, moi, jamais personne ne m'a fait un retour pour me dire je ne sais pas faire ça et j'aimerais bien l'apprendre. » Tout en confirmant l'absence de stress lié au numérique, Manuela épingle toutefois l'existence d'un sentiment marginal de honte : « En fait ce gars-là, clairement, il était honteux de devoir me dire qu'il ne savait pas faire cette démarche-là (numérique) et moi c'est quelque chose auquel je n'avais jamais réellement pensé. Depuis que je fais ce travail, je n'avais jamais pensé à demander aux gens s'ils étaient aptes de pouvoir faire cette démarche. » Si la dimension numérique ne semble pas impacter les niveaux de stress et d'autonomie dans le chef

de ce public, il apparaît également que ce rapport aux technologies n'a pas été interrogé par les travailleurs sociaux.

Par ailleurs, si une des opportunités liées à l'usage du numérique est d'« ...appréhender les outils numériques pour renforcer l'approche relationnelle essentielle à l'accompagnement social et éducatif ; développer l'autonomie des personnes en favorisant leur capacité à faire par elles-mêmes et contribuer au développement de leur pouvoir d'agir » (HCTS (1), 2019), alors on mesure un écart énorme avec la réalité des personnes qui ne franchissent pas le cap de l'activation sociale.

Ce public est pourtant nécessairement inscrit comme demandeur d'emploi au Forem. Le rapport au numérique ne semble pas affecter les niveaux de stress et d'autonomie des personnes se situant à cette étape du parcours ISP.

1.3 Hypothèse 3 et 4 : le rapport aux usages et au cumul de problématiques

Dans cette zone du parcours, l'hypothèse concernant les usages est nuancée. Si les compétences liées à l'e-administration ou à la création de contenu sont en effet inexistantes, on ne peut pas affirmer que les compétences numériques informationnelles et communicationnelles soient assez bien et toujours mieux maîtrisées par les publics. Les compétences informationnelles apparaissent fort limitées et plutôt confiées à la délégation quant aux compétences communicationnelles, si elles sont d'usage, elles sont décrites comme rudimentaires. « J'ai des bénéficiaires qui n'ont même pas de smartphone, qui n'ont qu'un bête gsm sur lequel on ne sait même pas aller sur internet... » (Manuela). Les témoignages relatent aussi l'absence de logique de médiatisation (F. Sorin, 2019), l'usage d'aucune technologie numérique n'est mentionné en vue d'agir ou de communiquer avec ces publics (hormis le téléphone dans ses fonctions basiques). Aucune gamme de possibilités communicationnelles n'est ajoutée dans le cadre de l'accompagnement en santé mentale et en activation sociale puisque d'une part, les publics n'y répondent pas, et, d'autre part, les travailleurs sociaux s'en déclarent généralement peu friands, point qui sera développé plus tard.

Dans la foulée des rapports au stress et à l'autonomie, la question des usages se pose un peu comme un sujet pratiquement hors propos. Probablement hétérogènes, les pratiques numériques développées par ce public ciblé apparaissent pour le moins très limitées.

Concernant la question d'une possible aggravation du cumul des problématiques vécues par les personnes, le chemin prend une direction identique concernant ce public. La réponse de Vinciane est limpide, « Non, je ne pense pas. Peut-être au moment du covid mais maintenant pas. Je pense que la gravité des situations sociales vient de la succession de plusieurs crises dont l'énergie est la dernière, pas du numérique. » De son côté, Saïd fait remarquer « Avant, il y a 20 ans des personnes venaient avec un ou deux problèmes, aujourd'hui, elles viennent avec un paquet de problèmes ! »

Pour cette part du public ISP, si la dimension numérique ne facilite pas les démarches, elle ne semble pas avoir d'impact sur un parcours ISP déjà en proie à certains cumuls. Sabine utilise une formule assez explicite : « y en a qui n'ont rien dans leur frigo, ça leur fait une belle jambe qu'il soit digital ou pas ! »

La stratégie de la délégation se révèle centrale, couplée à la bienveillance des travailleurs sociaux ; elle semble neutraliser l'éventualité d'aggraver le cumul des problématiques comme l'explique Manuela : « Il y a des personnes qui ne vont pas faire valoir leurs droits. C'est surtout chez les gens très précarisés. Ils n'ont pas dans leur entourage quelqu'un qui pourrait les aider donc ils ne font pas valoir leurs droits. Et c'est l'assistante sociale qui va s'en rendre compte à un moment donné qu'ils n'ont pas fait la démarche. Pour demander une allocation de remplacement de revenu, par exemple. »

Ainsi apparaît une première ligne d'influence de la numérisation sur les parcours situés en activation sociale et en amont. « Je dirais que pour les personnes les plus précarisées, l'incidence est pour ainsi dire nulle tant leurs parcours sont loin d'une réelle ISP » (Vinciane). Il se confirme de la sorte que « la dématérialisation ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population » (Okbani, Camaji et Magord, 2022). Par ailleurs, si la généralisation de l'usage du numérique laisse à l'écart les plus précaires (Brotcorne, Valenduc, 2009), il semble que ce public y soit de toutes façons contraint par une multitude d'autres raisons.

2 Seconde ligne d'influence : jusqu'à « Pro-action »

Une fois passée (ou outrepassée) l'étape d'activation sociale, les publics entrent dans une nouvelle zone du parcours d'ISP. Cette zone est chapeautée par la cellule emploi qui propose différentes formations, le suivi des Article 60, un groupe de recherche active d'emploi et le module Pro-action qui accompagne les personnes vers l'entrée au forem. Le rapport à la numérisation fait surface. Anne-Marie l'exprime : « C'est depuis que je suis à la cellule emploi que je me rends compte de ma fracture numérique et de celle des gens. » Ce n'est pas encore pour autant que les entretiens relatent un lien entre le numérique et l'évolution des parcours, l'accent est plutôt placé sur la motivation et le projet : « je ne sais pas si le numérique joue beaucoup là-dedans, c'est peut-être l'idée, voilà, ils sont dans leurs parcours... C'est comme les projets, quand on en a un, on sera plus vite motivé, on aura envie que ça se passe bien donc, si ça passe par le numérique pour s'inscrire au forem, trouver de l'emploi, ben les gens vont le faire et quand ils ont leur idée, leur projet, ben ce sera plus facile que quelqu'un qui ne sait pas encore définir ce qu'il veut faire » (Guillaume). Sabine quant à elle utilise une formule plus imagée ; « les gens qui se démerdent, ils se démerdent avec le numérique aussi, d'une façon ou d'une autre et ceux qui galèrent, y galèrent de toutes façons... ».

L'impact de la numérisation n'apparaît pas comme une question réfléchie par la plupart des travailleurs sociaux interviewés. Aucune case relative à l'évaluation des compétences numériques n'a été ajoutée au Bilan Socioprofessionnel. Nonobstant ce fait, la numérisation est omniprésente.

2.1 Hypothèses 1 et 4 : les questions de stress et de cumul en stand by

Si les parcours progressent d'un cran vers l'emploi, le contexte demeure celui d'un CPAS caractérisé par la bienveillance et l'accompagnement. « Il y a des gens qui ne savent pas comment chercher une info sur internet et c'est lors de nos entretiens qu'on leur montre comment faire » (Vinciane). Guillaume intervient en fin de parcours ISP et on y reconnaît un souci identique d'accompagnement en travail social : « Mais je pense que les bénéficiaires préfèrent avoir quelqu'un en face d'eux... ils préfèrent dire oralement tout ce qu'ils ont en tête, tout ce qu'ils pensent, leurs demandes et à nous alors peut-être, le travailleur, de pouvoir

retransmettre ça par l'ordi ou le téléphone. De traduire leur demande orale et nous la 'numériser'. » Concernant le suivi des étudiants, les travailleurs sociaux expliquent que les communications par mail et par téléphone arrangent tout le monde. Pour une autre partie du public, la maîtrise des compétences numériques est suffisante pour acquitter aisément la tâche de rendre des comptes, « ...les profils qui sont à l'aise avec le numérique sont plus à l'aise dans leurs parcours, même si ça ne débouche pas nécessairement sur un emploi, ils savent facilement rendre des comptes... ». A la fois teintée d'humour et de réalisme, Vinciane achève cette phrase ainsi : « Finalement, les personnes les plus touchées par la fracture numérique, ce sont les travailleurs sociaux... ». A elle seule cette semi-boutade pourrait faire couler beaucoup d'encre, et, si ce n'est pas l'objet de cette recherche, nous aborderons néanmoins ce sujet durant le déroulé de cette analyse.

Il apparaît que demeurant sous le couvert de l'accompagnement des travailleurs sociaux, une part significative du public suivi par la cellule emploi ne souffre pas d'une augmentation de stress lié au numérique. Tout comme le phénomène de cumul de problématiques ne se déclenche pas ou n'en n'a simplement pas l'occasion. La part du public qui peut se montrer en souffrance relativement à la non-maîtrise des outils numériques, ce sont les personnes « qui aimeraient bien mais qui ne savent pas » nous dit Vinciane en évoquant les aspects autant matériels que cognitifs, «... pour elles, le parcours est plus difficile qu'avant, apprendre le numérique n'est pas facile pour tout le monde.» En même temps, cela concerne un public restreint puisque plusieurs travailleurs sociaux confient que les demandes d'accompagnement émanant du public sont rarissimes, comme le stipule Vinciane en poursuivant sa cause : « Très peu de bénéficiaires nous téléphonent pour qu'on se voie ou pour parler, en général, c'est parce qu'il y a des évaluations, des rencontres obligatoires dans le cadre de la continuation des dossiers qu'on est amenés à rencontrer ces personnes, parce qu'il y a un rapport à rédiger pour informer le comité de l'évolution des situations. C'est nous qui créons des moments de rencontre pour voir comment la situation évolue, mais très peu nous sollicitent parce qu'ils ont envie de nous voir, de nous demander quelque chose. »

Le demandeur d'aide sociale est avant tout décrit comme un demandeur d'allocations sociales plutôt qu'un demandeur d'accompagnement. Dès lors, le stress et les possibles cumuls de problématiques sont liés à la continuation ou non de l'octroi de l'aide sociale. La mise en forme imposée par le numérique est prise en charge par les travailleurs sociaux dès que la situation le nécessite. Dario donne l'exemple des problématiques liées à l'énergie : «... ils ont un problème

d'électricité, facture, machin, ils vont à l'énergie... », expliquant par là-même qu'en fonction des difficultés, le public est d'office orienté vers le service qui pourra prendre le problème en charge.

Cela étant, les hypothèses 1 et 4 ont clairement tendance à s'infirmier durant la période du parcours ISP en CPAS.

2.2 Hypothèses 2 et 3 : l'autonomie et les usages entre nuances et hétérogénéité

Les actions de la cellule emploi se divisent pour ainsi dire en différentes filières. Ainsi, les formations et les mises au travail sous Article 60 concernent essentiellement quatre domaines dont font partie les jardiniers, les hommes à tout faire, les techniciennes de surface et les agents administratifs. Parmi ces quatre catégories, les niveaux d'autonomie et d'usages diffèrent nettement entre les agents administratifs et les autres. Anne-Marie explique : « je viens d'assister un jardinier et là c'est nous qui le guidons dans son espace personnel du forem. Souvent quand ces personnes ont fini l'article 60, elles ne savent pas utiliser d'ordinateur, et là y a tout à faire avec eux, contrairement à l'agent administratif. Le problème est que ça dure 3 mois (module pro-action) et puis c'est tout, on voit bien que quand ça sera fini, il ne se passera plus grand-chose. Déjà parce qu'ils n'ont pas d'ordi à la maison, peut être que ceux qui sont au taquet pourront se débrouiller avec leur smartphone mais on voit bien que ça n'ira pas. » En expliquant comment il essaye d'identifier les niveaux de compétences numériques des personnes, Guillaume utilise une formule à la fois évasive et explicite : « on demande... peut-être pas aux techniciennes de surface ou des jardiniers ou quoi je veux dire... ». Concernant le public actif en économie sociale, Dario explique que les démarches administratives numériques sont reléguées à l'équipe administrative : « Par contre, mes gars, eux, ils le font toujours manuscrit et ces manuscrits-là sont retranscrits à l'administratif qui lui-même, le retranscrit en numérique. » Pour ce travailleur qui encadre essentiellement des personnes d'origine étrangère, la problématique principale demeure la maîtrise de la langue française. Il observe que les personnes qu'il encadre mobilisent aisément les usages informationnels et communicationnels mais dans leur langue d'origine. A ses yeux et en regard du public qu'il accompagne, la difficulté majeure imposée par le numérique tient dans la maîtrise de la langue plutôt que dans un socle de compétences que les personnes n'atteindraient pas. L'angle de travail s'appuie alors

sur l'expression de la langue française et le rapport au numérique est délégué au service administratif.

La poursuite des parcours ISP n'est ainsi pas nécessairement corrélée à une progression dans l'autonomie et les usages numériques. Par exemple les jardiniers traversent leurs parcours sans être réellement confrontés à la dimension numérique administrative, et, le cas échéant, un travailleur social sera présent pour résoudre l'éventuelle difficulté. Il en va tout autrement en ce qui concerne les agents administratifs, point qui sera abordé ci-dessous.

Une autre différence notoire est identifiée dans un sens générationnel. « moi, ce dont je me rends compte c'est que les personnes plus jeunes que moi s'en sortent bien alors que ceux plus âgés que moi et ceux de mon âge (45 ans), c'est carrément hors sujet ! » (Sabine). De son côté, Guillaume interroge le stéréotype mais n'en pense pas moins : « J'ai l'impression que c'est, je ne sais pas si ce n'est pas un peu cliché de dire ça, mais les plus jeunes s'en sortent mieux, j'ai l'impression que ceux qui sont un peu plus âgés. Les jeunes sont plus vite à dire 'ben non, par mail, je suis tout le temps sur mon téléphone, envoyez-moi tout par mail, je ne vais pas retenir, 'je m'en fous un peu qu'on se parle'... Alors que les plus âgés dans les article 60, ils vont me téléphoner tous les jours, « qu'est-ce que j'ai à faire maintenant ? »...

Dans la foulée, Guillaume épingle la difficulté du rapport à l'écrit pour toutes celles et ceux qui ne sont pas étudiants, notamment les personnes d'origine étrangère qui ne maîtrisent pas la langue... « j'ai vite compris que ben oui, ça ne servait à rien. »

Pour une majorité du public, les limites d'usages se poursuivent jusqu'en fin de parcours. Les entretiens relatent les oublis de mots de passe empêchant l'ouverture des boîtes mail, les problèmes de virus « là où il ne faut pas aller ou bien là où il ne faut pas cliquer, eux le font » (Anne-Marie). D'autres difficultés techniques sont également évoquées comme le paramétrage des téléphones qui peut empêcher la lecture de certains formats.

Par contre, le discours est complètement différent en ce qui concerne les agents administratifs, enclins par définition à une meilleure maîtrise des compétences numériques. « Et ici, je dois faire du pro action (ce qu'on fait les 3 mois suivant la fin de contrat art 60) avec des agents administratifs qui savent utiliser un pc bien mieux que moi. Finalement, c'est très positif pour moi. Ce que je fais, c'est de les installer à l'ordi à ma place, je leur dis qu'ils savent mieux que

moi, c'est vrai, ils vont sur leur espace personnel du forem et font leurs démarches. C'est eux qui m'ont appris comment utiliser ce My forem (vu qu'il y a un manque de personnel, personne ne m'a « formée »). Donc ce sont mes bénéficiaires qui m'ont appris tout ça. Voilà où on en est dans la fracture numérique ! » (Anne-Marie). Ici le rapport à l'autonomie et aux usages se nuance au point que la logique de médiation (F. Sorin, 2019) s'en retrouve inversée. Ce sont les bénéficiaires engagés sous contrat Article 60 qui s'occupent de facto de la formation de certains travailleurs sociaux, laissant apparaître une dimension de co-construction jusque-là maintenue sous silence. Anne-Marie poursuit : « Je peux répondre à leurs questions sur la législation du travail et eux dans la recherche d'emploi, ce sont eux qui me montrent des choses. Comme ça, ça fait un échange... ». Si cette co-construction semble bénéfique pour les acteurs, la médiation inversée apparaît cependant comme un phénomène interpellant en regard du rôle attendu dans le chef des travailleurs sociaux, chargés en théorie d'utiliser le numérique pour apprendre l'usage du numérique aux bénéficiaires (HCTS (2), 2019).

Pour ces agents administratifs et pour les profils qui maîtrisent un minimum de compétences numériques, les usages peuvent dépasser les niveaux d'information et de communication et le niveau d'autonomie est accru. « Ceux qui se débrouillent et sont autonomes avec le numérique, on ne les voit plus très souvent et ça les arrange bien, ils s'en foutent de parler à une assistante sociale ! » (Vinciane). De son côté, Manuela décrit une autonomie plutôt accrue pour les étudiants ou pour les publics ayant déjà travaillé, comme certains indépendants et autres profils qui se retrouvent au CPAS de manière conjoncturelle.

La proportion de cette part du public n'est pas clairement établie (estimée approximativement à un tiers par Manuela) mais pour ces personnes, l'impact de la numérisation facilite leurs parcours ISP, qu'ils veuillent s'en extraire, ou, au contraire, y rester.

Concernant les autres catégories de public, les niveaux d'autonomie évoluent peu et si les compétences d'usage liées à l'information et à la communication semblent assez bien maîtrisées, celles qui se réfèrent à l'e-administration sont manquantes. Comme le suggère Guillaume, si ces personnes sont secondées par les travailleurs sociaux dans leur rapport à la numérisation durant leur parcours au CPAS, il n'en sera pas de même lorsqu'elles franchiront les portes du forem : « De ce que je connais du forem et de leur plateforme, ce n'est pas évident de mettre son CV à jour dessus, faire son espace-forem. Il faut se souvenir des codes... déjà ça ou l'adresse mail qui n'est pas bonne, mots de passe pas justes, faut demander un nouveau... Parfois, avec les bénéficiaires, pour en tout cas « pro-action », l'espace-forem, ça demande

beaucoup de temps parce qu'ils n'y connaissent rien, pour eux, c'est flou, c'est quoi le forem déjà ? ».

3 Derrière la seconde ligne : un autre monde

L'accompagnement proposé par le forem ne fait pas partie de l'objet de cette recherche mais son évocation permet, d'une part, de rendre compte des entretiens, et, d'autre part, de circonscrire la seconde ligne d'influence du numérique sur les parcours ISP en CPAS. Cette seconde ligne sépare en effet les actions du CPAS de celles du forem. Le changement est drastique, on quitte la sphère du travail social. « Depuis le 01/01/2023, l'accompagnement se fait par visio au forem. C'est improbable ! Il n'y a plus d'affiche comme auparavant, il n'y a plus d'espace-emploi. Donc, il y a une plate-forme qui permet de rechercher en profondeur, même au bout de l'Europe, tu trouveras quand même des informations, mais l'accompagnement-coaching, redynamisation se fait par visio. Cas exceptionnel, si au bout de trois ou quatre rencontres, la personne n'arrive pas à passer par le truc, il peut prendre rendez-vous pour fixer une première rencontre. On va loin... ». Comme le raconte Saïd, la confrontation au numérique relève d'un autre registre et Guillaume, pourtant féru des pratiques numériques, ne trouve déjà pas évident de parvenir à s'inscrire sur le site du forem : « Même pour moi, quand j'ai dû le faire personnellement, je n'ai pas trouvé ça si intuitif. Je me dis que pour des gens qui n'ont jamais eu d'ordi dans les mains ou même un téléphone, c'est encore pire par téléphone, je trouve, pour eux ça doit être très compliqué. ». Manuela appuie en expliquant que « déjà faire une recherche par arborescence la plupart des gens ne savent même pas ce que veut dire arborescence donc effectivement, ce site est super mal fait dans le sens qu'il n'est pas adapté. Par contre pour aller sur Facebook ou Instagram, c'est ton nom, prénom, ton pseudo éventuellement, ta date de naissance, tout ça c'est du langage qui est plus beaucoup plus adapté évidemment à nos bénéficiaires. »

Le parcours ISP en CPAS, notamment via le contrat de travail Article 60 permet aux personnes de retrouver leurs droits au chômage, encore faudra-t-il parvenir à les conserver ne serait-ce qu'en rendant compte numériquement de leurs recherches d'emploi. « S'ils ne vont pas dans

ces recherches (numériques), ils vont se faire exclure, oui. Sans preuve... » (Saïd). Que peut bien faire une personne sanctionnée au chômage sinon (re)demande une aide sociale au CPAS ? Cette situation n'est pas rare en CPAS mais elle peut désormais être causée par l'entremise de la numérisation : « j'ai récupéré un jardinier qui s'est fait sanctionner du chômage parce qu'il n'est nul en informatique. Il n'a pas tenu 2 ans. Donc, rebelotte, nouvel art60... Et voilà, c'est ça notre réalité. »

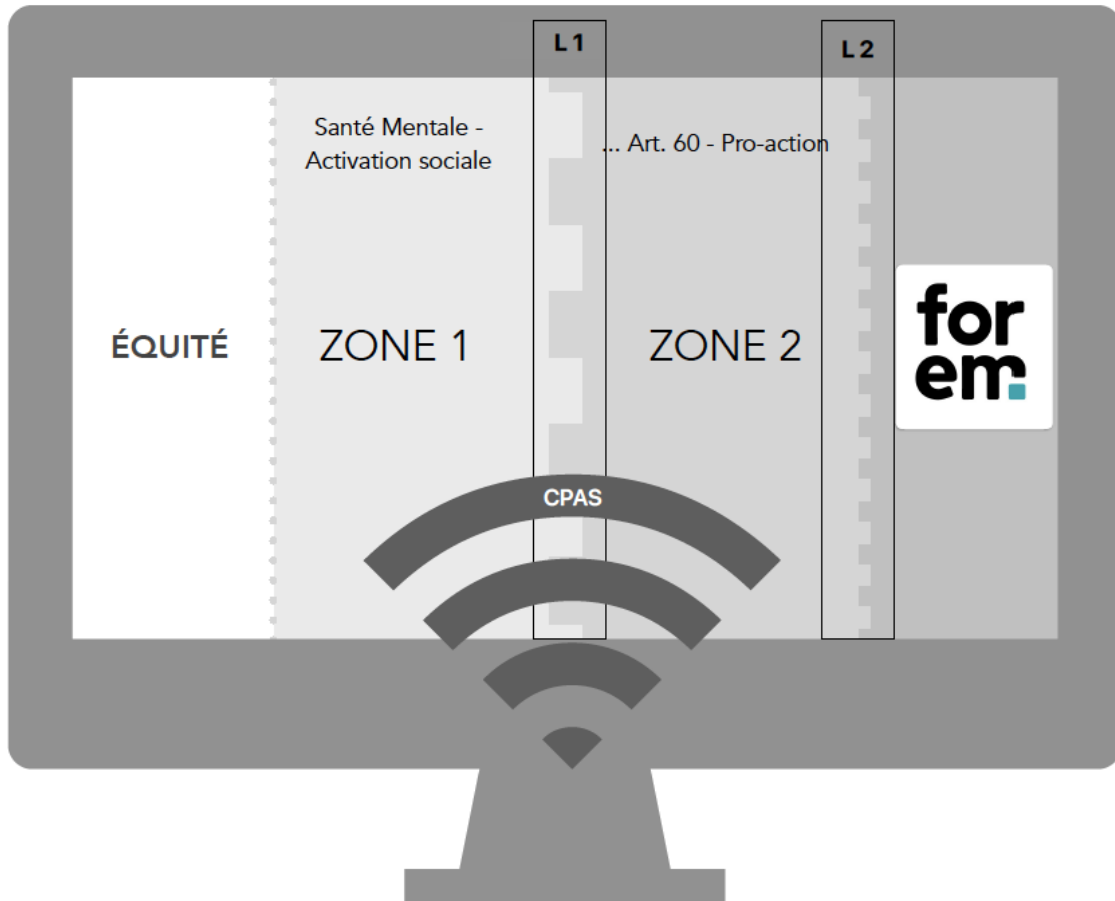
De manière générale et pragmatique, les impacts de la numérisation sur l'évolution des parcours ISP semblent principalement se concrétiser une fois la seconde ligne d'incidence franchie, là où le travail social ne constitue plus le cadre d'intervention.

4 Synthèse des quatre hypothèses discutées

La logique d'analyse suggérée par les propos recueillis a conduit au choix d'une construction au départ des différentes étapes du parcours ISP. Le schéma ci-dessous illustre en synthèse les deux lignes d'influence identifiées en regard de l'avancement des parcours ISP. Le point suivant reprend chaque hypothèse telle qu'elle est formulée et les compare en synthèse avec les résultats obtenus.

4.1 Schéma des 2 lignes d'influence

CPAS: Parcours ISP et lignes d'influence de la numérisation sur l'évolution du parcours des publics



L1 : Ligne d'influence 1, séparant les publics très éloignés de l'emploi de ceux qui progressent vers le marché du travail

L2 : Ligne d'influence 2, séparant l'accompagnement du public par le CPAS de celui mis en place par le forem

Zone 1 : Etapes du parcours pour les publics de santé mentale et d'activation sociale

Zone 2 : Etapes du parcours pour les publics en formation, en article 60, en recherche active d'emploi ou en Pro-action

4.2 Rappel des hypothèses et synthèse des résultats

Hypothèse 1 : le stress. Comme le relève la littérature, la tension existante entre les exigences du marché de l'emploi et le niveau requis de compétences numériques génère une situation de stress dans le chef des demandeurs d'aide sociale. Qu'en est-il concernant la réalité de terrain du CPAS étudié, et, le cas échéant, comment se répercute ce stress au sein des méandres des parcours ISP ?

- Pour les publics de la zone 1 : aucun stress supplémentaire identifié. Public déjà submergé et en appui total sur la délégation.

- Pour les publics de la zone 2 : résultats divisé en 3 catégories plus ou moins égales en nombre.

- °Aucun stress supplémentaire pour la part de public en totale délégation.

- °Augmentation du stress pour la part du public qui voudrait augmenter ses compétences numériques mais éprouvent de grandes difficultés à y parvenir.

- °Diminution du stress pour les initiés au numérique.

Hypothèse 2 : l'autonomie. A la fois enjeu principal de l'accompagnement et perspective poursuivie par la pratique numérique, il semble que le niveau d'autonomie des personnes puisse être compromis par les usages du numérique. Au niveau du CPAS étudié, les pratiques numériques facilitent-elles réellement le niveau d'autonomie des publics ?

- Pour les publics de la zone 1 : pas de différence, délégation maximale.

- pour les publics de la zone 2 : peu de différence dû à la délégation, et, pour les agents administratifs (Article 60) ainsi que pour les initiés, la numérisation apporte une augmentation du niveau d'autonomie.

Hypothèse 3 : les usages. Les compétences numériques informationnelles et communicationnelles paraissent assez bien et toujours mieux maîtrisées par les publics accompagnés. Par contre, les compétences liées à l'e-administration ou à la création de contenu sont faiblement évaluées par la littérature consultée. L'étude de ce cas confirme-t-elle ou non ce rapport aux usages ?

- Pour les publics de la zone 1 : usages communicationnels basiques et informationnels peu développés (délégation) / pas de logique de médiatisation déployée par les travailleurs sociaux vers le public.

- pour les publics de la zone 2 : hypothèse confirmée hormis pour les agents administratifs et pour les personnes initiées, leurs niveaux de compétences infirment l'hypothèse et produisent une logique de médiation inversée, où les bénéficiaires forment les travailleurs sociaux.

Hypothèse 4 : le cumul de problématiques. Déjà en situations de difficultés sociales, en envisageant de surcroît une augmentation de stress et une diminution d'autonomie, dans quelles mesures les publics en difficultés ne se voient-ils pas davantage englués dans celles-ci ?

- Pour les publics de la zone 1 : pas de différence (délégation).

- Pour les publics de la zone 2 : idem, la délégation fait office de bouclier.

Commentaires

La stratégie de la délégation utilisée par les publics apparaît centrale dans les résultats. Les hypothèses s'en trouvent contrariées pour la plupart puisque cette stratégie de délégation participe largement à l'inhibition des effets pressentis.

Il est également intéressant de relever d'une part, l'absence de logique de médiatisation dans la communication entre les travailleurs sociaux et le public de zone 1, et, d'autre part, le phénomène de médiation inversée entre la part du public initiée à la numérisation et les travailleurs sociaux.

5 Au-delà des hypothèses émises : le discours émergent

Pour rappel, chaque sujet interviewé a pu laisser libre cours à sa pensée « afin que celui-ci puisse parler ouvertement, avec les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient » (Van Campenhoudt et al, 2017). Ainsi, chaque personne interviewée a pu évoquer librement certaines argumentations parfois éloignées de la stricte vérification des hypothèses émises. Parmi ces sujets, deux thématiques sont récurrentes et font l'unanimité : la dimension générationnelle et le manque de moyens. Il apparaît pertinent de s'y attarder et de tenter de comprendre les liens

qui peuvent relier la teneur de ces discours libres et la mise à l'épreuve des hypothèses formulées.

Effectivement, si le rapport à la numérisation ne semble pas faire l'objet d'un questionnement nourri et spécifique dans le chef des travailleurs sociaux rencontrés, il n'en demeure pas moins qu'ils y sont confrontés immanquablement. Ne serait-ce déjà dans la logique d'informatisation. A ce sujet, Vinciane confirme les dires de F. Sorin lorsqu'il précise que « La maîtrise physique du dossier 'analogique' laisse la place à des systèmes d'information centralisés » (F. Sorin, 2019 : 38).

« Maintenant tout est réuni au même endroit dans un seul et même logiciel. L'avenir veut que nous utilisions essentiellement ce programme et plus de dossiers papier, même si on est encore dans une période transitoire parce que nous sommes dans un CPAS et que tout y est lent. Pour nous, les travailleurs sociaux plus âgés, cela a été quelque chose que l'on n'a pas accueilli avec plaisir, forcément, on est beaucoup plus lents pour apprendre ce nouveau programme et nous, qui avons connu les dossiers papier, on y reste malgré tout attachés parce que cela nous permet une meilleure visibilité que quand tout est sur l'ordinateur. Les jeunes ont appris beaucoup plus facilement que nous et, n'ayant connu que la version numérique, s'y adaptent beaucoup plus facilement. Ils sont moins attachés aux dossiers papier que nous » (Vinciane). Cette réflexion vient déposer un sujet particulièrement présent dans les discours : l'écart générationnel.

5.1 Une génération assise entre deux chaises

Saïd aborde assez rapidement la question générationnelle en établissant un lien avec certains enjeux fondamentaux : « Entre les anciens travailleurs et les nouveaux, il y a un fossé qui se creuse pour le moment. Et ça, dans l'ensemble des CPAS et même des ASBL, on se rend compte qu'il y a un monde de différences entre les AS d'ancienne génération, d'avant covid je dirais, et ceux de la nouvelle génération. Et là, on va creuser un fossé, carrément, de la vision de l'accompagnement social. Ca fait très peur. ». Effectivement, en ce qui concerne cette thématique, la teneur des entretiens relate une préoccupation majeure allant jusqu'à certaines remises en questions essentielles. « Le numérique, pffff... comme je suis larguée, parce que je n'ai pas envie, je trouve que ça n'a pas de sens, mais j'ai quand même de l'entourage qui sait m'aider, j'ai un QI moyen, j'ai un PC, j'ai l'argent pour l'acheter... mais les gens ! ». Sabine accorde si peu d'intérêt et s'estime si peu douée en pratiques numériques (tout comme Cindy et Dario) qu'elle ne se considère pas comme une interface cohérente entre les publics et la

numérisation... « je trouve que je ne suis pas un bon outil parce que voilà, mon envie, mon âge, ... J'ai quand même des limites et ça me demande beaucoup d'énergie et comme j'en ai moins par moment, je ne pense pas que je suis une bonne travailleuse sociale pour les emmener... ». Pour Dario, le numérique ne relève d'aucune espèce d'importance... « Non, je suis désolé, dans le cadre de mon travail, j'ai même l'impression : le numérique est ... inexistant, je suis toujours à l'ancienne... ».

Les paroles de Sabine et de Dario contrastent avec celles de Guillaume qui fait partie de la nouvelle génération : « J'ai l'impression que tout le numérique est un peu inné chez moi. Depuis au plus loin que je puisse me souvenir, j'ai toujours eu un ordi ou mon téléphone dans les mains, il n'y avait pas encore les smartphones, la TV, tout était déjà numérique. Et, dès qu'il y a eu le smartphone, je l'ai tout de suite eu parce que c'était pour moi la suite logique, j'ai tout de suite compris et je me considère « à l'aise » en informatique... Je vais dépanner certains collègues... ». Du point de vue des travailleurs plus anciens, Manuela évoque aussi de la résistance, mélange entre des habitudes ancrées et une quête de sens... « Je fais partie des gens qui mettent de la résistance au numérique parce que je m'y retrouve mieux dans mon dossier papier et que je reste extrêmement lente et peu efficace dans le fait de devoir faire des copier-coller et de faire en sorte que quand je reçois un mail, je dois aller le mettre dans le dossier numérique de la personne et ça, ça reste vraiment très compliqué pour moi. Donc du coup, je perds un temps fou et par exemple, je sais que dans mon équipe, les jeunes arrivent à faire cela beaucoup plus facilement, mais moi, je mets de la résistance, je continue à imprimer les documents que je reçois, à les mettre dans mon dossier. »

Dans le chef des bénéficiaires, Guillaume estime plus ou moins à 50% la part du public en totale difficulté numérique. Cela dit, il constate une différence entre les générations et est convaincu, comme ses collègues, que la nouvelle va s'acclimater beaucoup plus vite : « Je pense qu'avec les plus jeunes, ce sera plus facile d'atteindre l'autonomie numérique parce que la société après, dans le monde du travail, tu as tout qui devient comme ça. Eux qui ont un peu plus de connaissances et de facilités ben voilà, pour eux ce sera plus facile que pour les plus âgés... ».

Que ce soit du côté des publics ou de celui des travailleurs sociaux, la question générationnelle est prégnante et influe directement sur le rapport entre la numérisation et les parcours ISP. Ainsi, déjà en souffrance avec la logique d'informatisation qui leur est imposée, l'ancienne génération ne paraît pas motivée à mobiliser les logiques de médiation... « je me dis que ce

n'est pas ça qui change le profil de la personne. Mais tu dois passer du temps en tant que travailleur social pour un truc qui, pour moi, ne sert à rien. Comme je ne vois pas de sens, je ne suis pas très bonne dedans, donc en ça, je me dis qu'il faut plus de jeunes travailleurs sociaux, et que je devrais peut-être faire autre chose » (Sabine). Si ce témoignage ne ménage pas ses mots, les autres tiennent des propos similaires en centrant le débat sur la nature-même du travail social. Pour Vinciane, la nouvelle assistante sociale « qui n'a pas connu le papier va se débrouiller beaucoup mieux dans le numérique, mais avec le bénéficiaire, celle qui optera pour ne pas rencontrer la personne ne va pas percevoir certaines choses alors que celle qui la rencontrera physiquement va les voir. Parce que un entretien téléphonique est beaucoup plus rapide, on creuse moins que quand on voit la personne de visu. Donc, forcément, il y a des tas de choses que l'on ne va pas pouvoir creuser, et le lien de confiance n'est plus, il n'y a pas de relation humaine. » Vinciane fustige les travailleurs sociaux qui, depuis les confinements, privilégie la conversation téléphonique aux rencontres physiques. Elle explique que ce sont des libertés que certains travailleurs sociaux s'accordent et principalement les jeunes. Pour illustrer le même phénomène, Saïd utilise ces mots : « L'humain a disparu, je ne vais pas dire qu'il a disparu, je pense qu'il y en a certain qui ont gardé cet esprit mais on commence un peu à gommer l'humanité au travers de la relation humaine. » D'après lui, la nouvelle génération maîtrise rapidement les codes et les formats de l'e-administration mais consacre de moins en moins de temps à rencontrer les personnes. Il regrette l'amenuisement des espaces davantage informels où il n'est pas nécessaire de retranscrire, juste besoin d'écouter. Manuela abonde en ce sens en expliquant que plus la communication numérique s'installe et moins les rencontres ont lieu... « le social évolue d'une certaine manière et ça dépend des aspects humains, de proximité... ».

La tension est élémentaire mais bien palpable, « Avant la numérisation, on devait aller trouver des gens et parler directement à des humains pour faire une demande et maintenant, on 's'adresse' à un ordinateur, cela ne favorise pas les échanges » (Vinciane).

A travers les entretiens s'observe de la sorte un certain seuil de résistance à ce que le HCTS invite pourtant : « Le HCTS invite donc les travailleurs sociaux à intensifier et accélérer leur acculturation au numérique... » (HCTS (2), 2019 : 18).

En ce qui concerne l'ancienne génération du CPAS investigué, il est aisé de comprendre que ce ne sera pas aussi facile. D'autant plus lorsque les moyens nécessaires au soutien de cette acculturation sont manquants, ce thème constitue le second sujet abordé librement durant les entretiens et de façon unanime.

5.2 Entre discours et réalité : un choc

Au niveau des usages et de la maîtrise des compétences numériques, la littérature a déjà démontré que chacun pratique ce qu'il peut en fonction de ses aptitudes et affinités personnelles, que ce soit du côté des travailleurs sociaux ou du public. A cet égard, ils apparaissent effectivement logés à la même enseigne. Effectivement, « L'aide numérique ne fait pas partie du référentiel du travail social, et l'accompagnement numérique n'a, pour l'heure, pas donné lieu à une thématisation spécifique au sein des interventions du travail social » (P. Mazet et F. Sorin, 2020 : 6). Si cette phrase se confirme tout au long de cette recherche, c'est le niveau des moyens mis en œuvre par les autorités publiques qui marquent les esprits. Déjà en quête de sens par rapport aux usages numériques en travail social, les travailleurs sociaux sont confrontés à une sorte de désert matériel. « ...et alors aussi un problème de moyens au CPAS, surtout depuis les inondations. Trouver un ordi libre pendant qu'on fait ça avec les autres sur smartphone (et certains n'y arrivent pas, donc il faut un ordi). C'est un problème. Il n'y a plus d'espace emploi et y a plus d'ordi ; y a rien. Tu peux juste recevoir quelqu'un dans un bureau de permanence si il est libre. » Comme ses collègues, Anne-Marie relate une situation catastrophique où strictement rien n'est mis en place pour d'éventuelles activités de médiation numérique. Pire encore, Saïd constate l'existence de nombreux appels à projets numériques, « pour permettre de combler ces retards pour les gens en eux-mêmes. Mais le CPAS ne peut plus engager de personnel parce que le CRAC⁷ a dit vous ne pouvez plus, les finances de la ville sont dans le rouge... ». Même de simples initiatives paraissent compliquées à établir dès qu'elles nécessitent le moindre euro.

Installé dans les caves du bâtiment, Dario mène ses projets d'économie sociale dans un espace qui n'a pas été replâtré depuis les inondations de 2021... « Non, il n'y a pas d'ordinateurs, ils n'ont pas replâtrés les murs, on a juste l'électricité, y a pas de budget... ». Manuela parle d'un paradoxe entre les objectifs et les moyens... « Le paradoxe au CPAS aujourd'hui est que normalement notre travail consiste à rendre les gens autonomes dans leurs démarches et pourtant dans notre quotidien, dans notre pratique, on n'a pas les moyens de faire en sorte qu'ils soient autonomes. Et ça c'est un vrai paradoxe en fait parce que c'est l'objectif pour lequel on ne nous donne pas les moyens... et numériquement aussi. »

Pour sa propre formation au programme numérique imposé, Anne-Marie explique... « on me demande de faire un nouveau triage par EOS, pire, convoquer des gens, alors ça part en tableau

⁷ Centre Régional d'Aide aux Communes

Excel , puis tu fais du publipostage... Mais moi je ne sais pas faire ça ! Donc, c'est mon article 60 qui est à l'accueil qui m'a donné des cours d'excel. C'est la seule personne qui était disponible et qui avait envie de m'apprendre. » L'ensemble des témoignages dénoncent l'absence de formation pour les travailleurs sociaux, l'absence de matériel disponible pour les publics et l'absence de perspective d'investissements financiers.

Si le constat établi par la vérification des hypothèses émises révèle l'état d'un public en grandes difficultés sociales au point de ne pas être significativement impacté par la numérisation, il se double ici d'un autre constat non moins affligent : aucun moyen n'est mis en œuvre pour soutenir les travailleurs sociaux d'une part, dans leur propre acculturation au numérique, et, d'autre part, dans l'accompagnement proposé au public dans une perspective d'inclusion numérique facilitatrice d'une inclusion sociale plus probante.

6 Synthèse des données recueillies et mise en perspective

En regard des cadres théoriques mobilisés en première partie de ce mémoire, les résultats obtenus par la vérification des hypothèses peuvent surprendre. En effet, celles-ci ont tendance à s'infirmier au profit de l'éclairage de situations sociales compliquées dans un contexte socioéconomique en difficulté, ce que pouvait laisser présager les commentaires relevés dans l'étude sur la mise en œuvre de la réforme du PIIS : « ... l'empowerment de l'utilisateur souhaité par le législateur et le terrain est cependant peu réalisable au vu du profil de certains bénéficiaires. Leur autonomie est toute relative et plus ou moins accompagnée selon le CPAS... » (Albertijn et al, 2021).

Par ailleurs, les questions de générations et de manque de moyens s'expriment spontanément, venant confirmer et renforcer une réalité locale encore en décalage avec les perspectives intrinsèques au phénomène de numérisation. Les entretiens démontrent que les pratiques mises en œuvre se situent toujours entre deux façons de faire au niveau des usages numériques, et, comme l'explique Vinciane, que les besoins primaires de la population ne changent pas... « Avant, tu avais des gens qui venaient parce qu'ils avaient besoin d'une lettre de motivation que tu pouvais leur dicter et la faire à la main, et aujourd'hui c'est une lettre de motivation qui

doit être dactylographiée, mise en format, jointe en pièce attachée. Finalement, les besoins ne changent pas, c'est la manière d'y répondre qui évolue par la numérisation. » Les données recueillies permettent de comprendre d'un côté, la réalité d'un besoin d'assistance pour la part du public qui est engluée dans les difficultés sociales, et d'un autre côté, la posture de bienveillance et de protection des travailleurs sociaux envers les publics en vue de maintenir leur accès aux droits.

La question des générations est très prégnante, et, couplée à une rapide omniprésence du numérique, amène les travailleurs sociaux à s'interroger fondamentalement sur un possible changement de paradigme en travail social. Notamment accéléré par une période covid qui a laissé des traces avant de laisser place aux inondations. « Pendant le covid, il y eu une transformation rapide. Le fait de ne plus rencontrer les gens, que ce soit les travailleurs ou les bénéficiaires du CPAS, devaient automatiquement passer par la numérisation, pour demander des attestations, s'inscrire, prendre des rendez-vous. Ca a été trop rapide, ça n'a pas été réfléchi. Les CPAS ont été quasiment brutalisés, il faut le reconnaître, pendant la période covid. ». Saïd ne mâche pas ses mots et illustre les questions fondamentales qui découlent d'une période où les pratiques ont été bouleversées... « Pendant un an et demi, on a dû faire du télétravail. Le social n'a jamais connu le télétravail. On nous a imposé le télétravail, je ne suis pas pour le télétravail moi. Le social en lui-même, à partir du moment où il y a télétravail, non, ce n'est pas possible, pour moi, on va droit dans le mur, on va se casser la gueule un jour ou l'autre. Il y a même des signes pour le moment. Le fait de passer au télétravail en mode numérique, télé-numérique, déjà téléphone, contact par visio, réunion par visio, c'est un changement radical dans le travail social. »

Poursuivant sa réflexion, Saïd explique que la dimension administrative, déjà bien présente auparavant, s'est encore accrue, ce que confirme Sabine : « Des preuves, envoyez-moi des preuves ! ». Hier, une bonne femme m'envoie 20 bazars, j'ai enregistré toutes les preuves. Mais ça prend du temps et ça ne sert à rien, juste à ce qu'elle prouve... Mais ça prend du temps d'aller enregistrer tous ces documents ... pour moi c'est du temps perdu... ». Pour Sabine, il existe toujours plus de pression et de contrôle lié à la justification de la disposition à travailler alors que pour une part importante du public, cela ne relève pas de beaucoup de sens. Ainsi, plutôt que de pouvoir déployer du temps pour travailler autour des situations humaines et relationnelles, les travailleurs sociaux sont largement occupés par une logique imposée d'informatisation... « Je pense, de ce que j'ai de ma petite expérience au cpas, j'ai l'impression

de passer autant de temps à mon bureau, à l'ordinateur à taper des rapports, à envoyer des mails etc. Etre au contact du numérique plus que du contact humain avec les personnes. J'essaie de prendre plus de temps possible pour les gens, de voir tous mes suivis... Mais je me rends compte et même je le vois chez mes collègues, on est majoritairement du temps derrière notre écran à faire du travail social mais qui se fait par ou pour l'administratif... » (Guillaume).

La situation de précarité socioéconomique de la région n'est aucunement attribuée à la numérisation et celle-ci n'est absolument pas utilisée comme levier pour en sortir. Sans moyen pour enclencher une acculturation numérique, la préoccupation majeure du CPAS investigué demeure dans la gestion de la gravité des situations et de l'urgence sociale. Ceci semble pousser les travailleurs sociaux d'une part à palier eux-mêmes au manque de compétences numériques des publics, et, d'autre part, à s'arquer sur une posture privilégiant les fondamentaux historiques de la profession construits autour d'une qualité relationnelle effective.

Si les opportunités idéales offertes par le numérique s'annoncent parfaitement compatibles avec une priorité accordée à la relation humaine, les entretiens montrent que les travailleurs sociaux sont en proie aux doutes et expriment une réelle crainte quant à la perspective d'un changement de paradigme. « La raison n'est plus là, l'esprit de réflexion n'y est plus, l'informatique va trop vite, la société pense être au même niveau que l'informatique mais on se trompe totalement. Elle va trop vite. On veut se mettre à la même hauteur et les dérives arrivent parce que on ne suit pas correctement... ». Saïd incrimine une accélération numérique en décalage complet avec un contexte social en grande souffrance où les crises se succèdent, emmenant dans leurs sillages des institutions exsangues de moyens et des publics contraints à davantage de précarité... « Les travailleurs se sentent mal, les gens se sentent mal, ils n'ont pas peur de dire les mots maintenant dans la vie de tous les jours, ils vont cash, certains travailleurs n'ont pas peur de partir, de démissionner pour changer de cap, les personnes qui n'ont pas envie de le faire, ne le font pas, ils le disent cash. » Saïd confie dans la foulée les difficultés croissantes rencontrées pour engager du personnel, celui-ci redoutant de ne pas s'épanouir dans un contexte de travail social en grande tension.

« Je ne sais pas ce qu'on veut, quelle intégration dans quelle société ? S'il faut s'intégrer dans une société qui est informatisée, on n'est peut-être plus des bons travailleurs sociaux, il en faut peut-être d'autres qui préparent à ces rapports uniformisés... ». Sabine utilise le mot « uniformisés », ce qui symbolise bien l'inquiétude fondamentale exprimée majoritairement.

Elle poursuit en précisant une pensée partagée par la plupart de ses collègues de l'ancienne génération à qui il reste quand même une vingtaine d'années à prester... « Je suis sûrement un peu dépitée, pour moi ce qui compte c'est les gens, le numérique je m'en fous, comme si on avait que ça à faire ! En tous cas, ce qui est sûr, c'est que ça n'aide pas, ne serait-ce que parce que ça diminue encore le temps qu'on passe avec les gens, en vrai. Je ne suis pas assistante numérique hein, je suis une assistante sociale... et j'ai pas envie de finir ma carrière derrière un écran, c'est pas ça notre métier et c'est pas de ça que les gens ont besoin. »

Les propos de Manuela traduisent assez bien le positionnement des travailleurs interviewés : « Il est essentiel qu'on se dégage du temps pour accompagner les gens réellement. Pour nous, cela devient une priorité de remettre du sens dans notre travail. » Et, concernant les publics liés aux parcours ISP en CPAS, Manuela rappelle ce que ses collègues ont confirmé : « ...malheureusement pour la plupart des gens du CPAS, la recherche d'un emploi, ce n'est peut-être pas leur priorité absolue. Eux, ce qu'ils veulent surtout c'est de l'argent pour pouvoir vivre. C'est ça qu'ils veulent en priorité. »

L'acculturation des publics au numérique est à mettre en relation avec celle des travailleurs sociaux, elle-même facilitée par les moyens investis dans les politiques publiques. Pour le CPAS investigué, le challenge est de taille et risque de nécessiter du temps. Par conséquent, comme le montre cette recherche, l'impact du numérique sur l'évolution des parcours ISP s'inscrit dans une progressivité lente et une temporalité longue. « Le numérique, pourquoi pas... et puis... c'est ainsi. En fait, tout va dépendre de comment on va s'en servir... tu sais, le travail social en CPAS ce n'est qu'une histoire de relations humaines, le numérique devrait servir à renforcer ça... » (Vinciane).

Conclusion

Si la première partie de ce mémoire aboutit à une formulation d'hypothèses somme toute assez attendues, la suite débouche sur des constats parfois étonnants. Alors que la numérisation s'est étendue aux moindres recoins, son objet apparaît pour le moins secondaire dans les parcours ISP d'une part significative du public. Quant à son impact, il semble mis « sous cloche ».

Par contre, au départ d'une simple vérification d'hypothèses, cette recherche fait émerger des constats fondamentaux qui viennent contrarier les nobles intentions de la numérisation. Ces constats illustrent l'écart entre les prescriptions et la réalité sociale d'une région à forte paupérisation et désormais qualifiée de « sinistrée ». Ainsi, l'état des moyens mis en œuvre pour faciliter l'inclusion numérique est aux antipodes des intentions. Aucune finance n'est allouée, aucune formation n'est dispensée.

Par ailleurs, l'état des publics est décrit comme préoccupant et non demandeur d'accompagnement. Ici aussi, ce que laisse suggérer la littérature en évoquant la co-construction et l'engagement des publics ne colle pas aux propos recueillis. En effet, ces derniers dépeignent un état important de dépendance et une faible volonté de participation dans le chef d'un public davantage occupé par des logiques de survie. A cet égard, il serait intéressant d'interroger l'usage massif de la stratégie de délégation. Pourtant contraire aux objectifs d'autonomie, cette délégation est acceptée et entretenue par les travailleurs sociaux. Pourquoi ?

La génération des travailleurs sociaux en place depuis 20 ans s'exprime avec un certain dépit et une grande inquiétude quant aux possibles enjeux de la numérisation. Le débat s'élève jusqu'à la question du sens. C'est peut-être bien là que se trouve le principal impact de la numérisation ressenti au travers des entretiens, si la question de ses usages n'est pas particulièrement réfléchie dans la pratique, elle apeure dans sa perspective. Elle génère de la résistance dans un CPAS qui apparaît « old school » et qui, de toutes façons, ne semble pas dans les conditions de pouvoir faire autrement.

Souhaitée ou non, une formule hybride se met progressivement en place entre relations humaines et pratiques numériques. L'équilibre de cette formule est encore à construire et sera vraisemblablement le reflet de la société de demain, le numérique se posant plutôt en soutien à la condition humaine ou plutôt en instrument de contrôle. Face à ce type d'enjeu, le carrefour occupé par le travail social tient une place de choix et le discours des travailleurs sociaux

représente un indicateur important quant à la réalité sociale effective. Dans cet ordre d'idée, une recherche de plus grande ampleur édifiée sur les témoignages des publics permettrait certainement d'éclairer plus finement la question. Effectivement, en consultant le Baromètre de maturité numérique des pouvoirs locaux (A. Delacharlerie, 2022), on constate que l'intérêt se porte sur l'axe « infrastructure » (matériel, connexions, logiciels...), l'axe « capital humain » (formation du personnel...), l'axe « processus » (automatisation des documents, gestion des données...) et enfin l'axe « stratégie et services aux citoyens » qui conclut par des recommandations invitant notamment à encourager la généralisation des guichets électroniques vers certains services spécifiques des CPAS. L'attention se fixe ici sur un hypothétique cinquième axe qui ferait l'écho de la voix des publics. En effet, il apparaît qu'évaluer les besoins du numérique ne peut faire l'impasse de l'évaluation des besoins fondamentaux de toute la population, même si l'inclusion numérique est devenue constitutive de l'inclusion sociale, et, à fortiori, de l'insertion socioprofessionnelle.

A ce sujet, les questions débattues autour des 4 hypothèses posées par ce mémoire n'avaient jamais été réfléchies par l'équipe de travailleurs sociaux, tout comme pour le Bilan socioprofessionnel, rien n'a été prévu pour appréhender au mieux les incidences apportées par la numérisation. Le CPAS approché n'en porte pas la palme. L'étendue des impensés relatifs à la numérisation du travail social est immense puisqu'ils ne font toujours pas partie de la plupart des programmes de formation. Pourtant, suite aux entretiens effectués dans le cadre de cette recherche, l'équipe des travailleurs sociaux a décidé d'aménager le BSP en l'amendant d'un recueil de données relatif à la maîtrise ou non des compétences numériques des publics.

Si le sujet éveille des craintes chez les travailleurs sociaux, il suscite néanmoins de l'intérêt, ne serait-ce que parce qu'il n'est plus loisible de faire autrement. Il apparaît que les résistances tiendront le temps que les moyens parviennent, le temps de passer d'un modèle à un autre.

Par contre, du côté des publics, le constat le plus marquant à mes yeux est celui de l'état général des personnes évoluant dans la zone 1 du parcours ISP. Si l'évolution de leurs situations sociales est tributaire d'une sensible amélioration du niveau socioéconomique de la région, le bout du tunnel semble loin de pouvoir être en vue, pire, rien n'indique que cette tranche de population ne va pas augmenter. En imaginant que les travailleurs sociaux cessent de faire les choses à la place de ce public, l'assistance n'étant plus de mise au profit de l'activation, qu'advierait-il de ces personnes ? A cet égard, les inquiétudes fondamentales des travailleurs

sociaux sont à prendre en compte. Quel type de sécurité sociale pour le nouveau paradigme à venir ? Tout est à faire. Par exemple, travailler à la mise en place de systèmes informatiques extrêmement simples, intuitifs et gérés par la voix de l'utilisateur permettrait-il d'augmenter le niveau d'autonomie des publics ?

Et, en prenant du recul, une autre question vient à l'esprit. Si la numérisation semble avoir si peu d'impact sur les publics de la zone 1 tant leurs situations sociales sont compliquées, qu'en est-il ailleurs, là où les niveaux d'équipement public sont inexistants, là où les personnes évoluent dans une multitude de zones 1 de par le monde ?

Le sujet est passionnant et comprend en son sein un modèle de société à édifier. La numérisation fait indéniablement partie des ingrédients, pourvu seulement que la recette contribue à lutter contre les inégalités sociales et à défendre les valeurs humaines intrinsèques aux fondements du travail social.

Bibliographie

Articles

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

Grellié, H ; Le Matt, Q ; Velatchi, M ; Caradec, V ; Chamahion, A. *La transition numérique, une menace pour le recours aux droits sociaux des personnes en situation de précarité socio-économique*. Informations sociales, 2022/1, (N 115)

Mazet, P. et Sorin, F., *Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux*, Terminal [En ligne], 128 | 2020, mis en ligne le 09 novembre 2020, consulté le 16 avril 2023

Nada, E. «Aide sociale numérisée: quelles conséquences?», REISO, Revue d'information sociale, mise en ligne le 7 octobre 2021, <https://www.reiso.org/document/8043>

Sorin, F. (2019) *Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre "savoir faire "et "devoir faire" ERES*

Valenduc, G, Vendramin, P, (2006) *Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations*, Terminal, (95-96), 137-154. L'Harmattan

Rapports

Albertijn, M, Van Doorslaer, E, Janssens, S, 2021. *Etude sur la mise en œuvre de la réforme du PIIS*, Tempera

Brotcorne, P, Faure L, Imec I, Vendramin P, 2022. *Baromètre de l'inclusion numérique*. Edition de la Fondation Roi Baudouin

Caips, Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale (2022) *Accompagner les publics peu qualifiés à l'ère du numérique*

Défenseur des droits (2022) *Dématérialisation des services publics : 3 ans après, où en est-on ?* République française

Delacharlerie, A, (2022), *Baromètre de maturité numérique des pouvoirs locaux*, Agence du numérique, Digital wallonia

Haut conseil du travail social, (2019),

(1) *Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale*

(2) *Travail social et intelligence artificielle*

(3) *Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent-ils des outils numériques*

(4) *Définition du travail social*

Hooft, A, et al (2011) *Le bilan socioprofessionnel en CPAS*. Référentiel méthodologique.

Vall, R. (2020) *Rapport d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique*, numéro 711, Sénat français

Monographie

Van Campenoudt, L, Marquet, J et Quivy, R, (2017) *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod, 5^{ème} édition

Circulaire

SPP Intégration sociale, (2016) *Circulaire relative à la loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale*

Presse

La Libre. (2021). Carte blanche. *Le numérique laisse de côté une partie importante de la population*