

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

**L'identité professionnelle du travailleur social face
à l'utilisation et l'évolution des technologies
numériques**

*Le cas de l'assistant social de Solidaris Wallonie et de la
Mutualité Socialiste du Luxembourg*

Auteure : Virginie Caps
Promotrice : Patricia Vendramin
Lectrices : Laura Faure et Pascale Martin
Année académique 2022-2023
Master en politique économique et sociale (FOPES)

Science sans conscience n'est que ruine de l'âme. (Rabelais, 1532)

Remerciements

En ce moment marquant de ma vie, je tiens à exprimer mes sincères remerciements à toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont partagé cette expérience avec moi. Tout d'abord, mes remerciements sont adressés aux membres de ma commission, à Madame Patricia Vendramin, ma promotrice, dont le soutien, les conseils avisés et la direction à suivre ont été essentiels pour la réalisation de ce mémoire. À travers les moments de doute et de découragement, sa bienveillance m'a encouragée à persévérer jusqu'au bout.

À Madame Laura Faure, je tiens à la remercier chaleureusement pour ses commentaires pertinents. Elle a su saisir le sens de mon mémoire et apporter des éclairages précieux.

À Madame Pascale Martin, je lui suis extrêmement reconnaissante pour son implication dans mon mémoire. Sa présence tout au long de ce processus de rédaction, sa disponibilité et ses retours ont été d'une aide capitale. Malgré les moments de déstabilisation face à ses remarques, je réalise aujourd'hui que sa détermination à vouloir améliorer mon travail était pour mon bien. Je vous remercie toutes les trois pour votre expertise dans ce challenge intellectuel, qui restera gravé dans ma mémoire.

À mes compagnons, compagnes de route, vous, qui avez partagé cette aventure avec moi, je tiens à vous remercier de tout cœur. Notre collaboration a dépassé le simple cadre académique pour se transformer en une belle amitié. Notre soutien mutuel, nos échanges, nos moments de détente ont été autant d'éléments inestimables qui ont rendus cette aventure encore plus épanouissante. Je suis heureuse d'avoir pu compter sur vous tout au long de ce parcours fopésien. Je n'oublie pas le corps professoral qui m'a également permis de prendre conscience du monde qui nous entoure et des défis à relever.

À mon entourage, je tiens à vous dire combien votre soutien infaillible a été essentiel pour moi durant ces trois années. Mon mari, mes enfants, vous avez été mes piliers dans les moments difficiles. Votre compréhension et votre amour m'ont aidé à surmonter toutes les épreuves. Je suis impatiente de consacrer plus de temps à notre vie de famille.

Je souhaite également exprimer ma reconnaissance envers mes amis qui se sont mis en retrait. Votre compréhension face à mon investissement pour mener ce mémoire à terme a été remarquable. Merci d'avoir été compréhensifs et patients. J'ai hâte de retrouver bientôt votre compagnie pour célébrer cette étape importante de ma vie et bien d'autres.

Glossaire

AFS :	Allocations familiales supplémentaires
ANAS :	Association nationale des assistants de service social
APA :	Aide à la personne âgée
AVIQ :	Aide à la vie quotidienne
BPI :	Bulletin de passage en invalidité
CPAS :	Centre public d'action sociale
CRM :	Customer relationship management
CSS :	Centres de service social
CSTS :	Conseil supérieur du travail social
CVTS :	Comité de vigilance en travail social
DGPH :	Direction Générale des Personnes Handicapées
DSS :	Direction service social
EPN :	Espaces Publics Numériques
ESA :	Etat Social Actif
FOREM :	Service public de l'emploi et de la formation pour la Région wallonne
HCTS :	Haut conseil du travail social
I-CRM :	Internet customer relationship management
NPM :	New Public Management
OA :	Organismes assureurs
OCM :	Office de contrôle des mutualités
RGPD :	Règlement Général de la Protection des Données
SW :	Solidaris Wallonie
TIC :	Technologies de l'information et de la communication
UN :	Unions Nationales
UNMS :	Union Nationale des Mutualités socialistes

Note préliminaire

Les termes utilisés dans ce document sont entendus dans leur sens épicène, en sorte qu'ils visent les hommes et les femmes.

Table des matières

Introduction générale	1
Chapitre 1 : Les technologies numériques au sein du travail social	3
1.1. L'évolution du travail social	3
1.1.1. La présentation du travail social	3
1.1.2. L'état social actif, le nouveau management public et la transformation du travail social	5
1.1.3. L'arrivée du numérique dans le travail social	7
1.2. Les usages des technologies numériques dans le travail social	11
1.2.1. L'accessibilité à l'information	11
1.2.2. Les deux types de communication	12
1.2.3. Les pratiques professionnelles numériques dans le travail social d'aujourd'hui	15
1.2.4. Les quatre logiques des pratiques professionnelles numériques des travailleurs sociaux	16
1.3. Les enjeux de l'usage des technologies numériques dans les pratiques des travailleurs sociaux	18
1.3.1. La pandémie : un accélérateur de l'usage des technologies numériques dans le travail social	19
1.3.2. L'aide administrative numérique dans le travail social	20
1.3.3. Le type d'aide administrative numérique avec l'utilisateur	23
Conclusion du chapitre	26
Chapitre 2 : La construction des identités professionnelles dans le travail social	28
2.1. L'identité, qu'est-ce que c'est ?	28
2.2. L'identité professionnelle	29
2.3. L'identité professionnelle des assistants sociaux	30
2.3.1. Les trois types d'identité des assistants sociaux	30
2.3.2. Les tensions identitaires	32
2.3.3. L'éthique dans le travail social	36
2.3.4. L'impact d'une crise sanitaire sur les pratiques et les identités professionnelles des assistants sociaux, quel avenir ?	39
Conclusion du chapitre	41
Synthèse des deux chapitres	43
Chapitre 3 : Les technologies numériques au sein des Centres de service social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg	45
3.1. La présentation de l'Union Nationale des Mutualités Socialistes et de la Direction service social	45
3.2. La présentation des mutualités socialistes et leurs Centres de service social	46
3.3. Les principales technologies numériques au sein des Centres de service social	51
3.3.1. Le programme Assist et son évolution (CRM et I-CRM)	52
3.3.2. Les outils d'informations et de formation : Internet, Vademecum, Plafond plancher, Wiki, Outil intégré	53
3.3.3. Les plateformes : My handicap, Walprotect et plasma	54
3.3.4. Les canaux de communication	55
3.3.5. Les autres moyens de communication : scan des dossiers sociaux	56

3.4. Les premières réactions des assistants sociaux concernant les technologies numériques au sein des Centres de service social.....	57
Chapitre 4 : La problématique et la méthode d'étude	63
4.1. Les cadres d'analyse	63
4.1.1. Les cadres mobilisés : types d'assistants sociaux et stratégies identitaires	63
4.1.2. Les hypothèses	65
4.2. La démarche empirique	67
4.2.1. La méthodologie qualitative et les entretiens semi-directifs.....	67
4.2.2. L'identification de l'échantillon et les critères choisis	68
4.2.3. Le guide d'entretien.....	69
4.2.4. La planification des entretiens	69
4.2.5. Le déroulement de l'entretien.....	70
4.2.6. La description de la population	71
Chapitre 5 : L'identité du travailleur social mutualiste face à l'évolution des technologies numériques : traitements et analyse des informations recueillies	72
5.1. La perception du rôle de l'assistant social suite à l'apparition des technologies numériques.....	72
5.1.1. L'importance prise par la dimension administrative dans le travail social mutualiste	73
5.1.2. L'importance de l'aspect humain et relationnel dans le métier d'assistant social	75
5.2. Les pratiques professionnelles de l'assistant social face à l'utilisation des technologies numériques	78
5.2.1. L'accompagnement formatif à l'usage du numérique	79
5.2.2. Le besoin d'outils technologiques adaptés et performants	82
5.2.3. L'impact des technologies numériques sur la charge de travail de l'assistant social	84
5.2.4. Les stratégies développées par les assistants sociaux face à l'utilisation des technologies numériques et aux problèmes techniques identifiés.....	89
Conclusion du chapitre.....	91
Conclusion générale	93
Bibliographie	101
Annexe	108
Annexe 1 : guide d'entretien.	109
Table des graphiques	
Graphique 1. Les quatre logiques des pratiques professionnelles numériques	16
Graphique 2. Les niveaux de troubles chez les travailleurs sociaux dans la relation d'aide	21
Graphique 3. Les deux niveaux du trouble : demande et mise en œuvre de l'aide numérique dans la relation d'aide	24
Graphique 4. Les différentes modes de gestion relationnelle de soi	33
Graphique 5. Les premières perceptions des assistants sociaux en lien avec la question : « La digitalisation de notre travail nous fait perdre l'aspect relationnel du face-à-face avec le bénéficiaire »	58

Introduction générale

Ce mémoire représente un parcours enrichissant et stimulant sur le plan intellectuel. Pendant ces trois années d'études à la FOPES, j'ai réfléchi au sens de ma pratique professionnelle. J'ai acquis des connaissances théoriques et rencontré des personnes aux horizons divers, qui ont nourri ma réflexion. Le sujet que j'ai choisi d'aborder concerne l'impact des technologies numériques sur l'identité professionnelle des assistants sociaux, spécifiquement ceux travaillant chez Solidaris Wallonie et à la Mutualité Socialiste du Luxembourg. Dans un monde de plus en plus connecté, les outils jouent un rôle prédominant, même dans le domaine des organismes assureurs. De ce fait, ma propre expérience en tant qu'assistante sociale mutualiste m'a motivée à étudier l'impact des technologies sur notre pratique professionnelle, en particulier sur notre identité professionnelle. J'aspire également à découvrir comment utiliser ces technologies de manière responsable pour continuer à apporter un accompagnement de qualité aux personnes que nous rencontrons.

Après avoir exploré différentes lectures pour enrichir mon étude sur l'impact des technologies numériques dans le travail social, j'ai décidé pour la partie empirique d'interroger directement mes collègues assistants sociaux des Centres de service social. Leurs points de vue sont essentiels car ils possèdent un savoir et une expertise dans ce domaine, permettant ainsi de mieux appréhender comment ces outils pourraient influencer notre identité professionnelle.

Ainsi, le mémoire est structuré en cinq chapitres. Le premier chapitre traite de l'évolution du travail social et l'arrivée des technologies numériques dans ce domaine. Il aborde également les usages des technologies numériques dans le travail social ainsi que les enjeux liés à leur utilisation dans les pratiques des travailleurs sociaux en général. Le deuxième chapitre porte sur la construction des identités professionnelles dans le travail social, notamment l'identité professionnelle des assistants sociaux et les tensions identitaires auxquelles ils peuvent être confrontés.

Le troisième chapitre se concentre sur les technologies numériques présentes et leur utilisation au sein des Centres de service social (CSS) de Solidaris Wallonie (SW) et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg. Ce chapitre met en lumière surtout les principales technologies

numériques utilisées dans ces centres ainsi que les questions et les interrogations des assistants sociaux concernant leur utilisation.

Une synthèse des deux premiers chapitres a ensuite été élaborée. Celle-ci a conduit à définir la question de recherche finale : « Est-ce que l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans le travail social ont eu une influence sur l'identité professionnelle de l'assistant social ? L'étude du cas de l'assistant social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg ».

Le quatrième chapitre présente la problématique de recherche, les cadres d'analyse et la méthodologie de l'étude qualitative menée dans la partie empirique. Ainsi, un cinquième chapitre consiste en l'analyse des données recueillies lors des entretiens avec les assistants sociaux de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg et tend à apporter des réponses à la question de recherche.

Une conclusion générale vient terminer ce travail où divers éléments de réponse sont proposés en lien avec notre question de recherche. Ainsi, sera mis en évidence comment les technologies ont affecté ou pas l'identité professionnelle des assistants sociaux en soulignant les changements observés, les défis rencontrés, ainsi que les opportunités émergentes. Des recommandations pour une utilisation plus judicieuse des technologies numériques dans le travail social sont également proposées, dans le but de préserver et de renforcer l'identité professionnelle des assistants sociaux.

Chapitre 1 : Les technologies numériques au sein du travail social

Cette première partie de revue de littérature scientifique a pour objectif de poser le contexte de la thématique des technologies numériques, de manière générale, au sein du travail social en particulier, et d'essayer de comprendre l'usage de ces technologies dans le travail social actuellement.

1.1. L'évolution du travail social

Dans un premier temps, pour comprendre comment se sont opérés l'usage et le déploiement du numérique dans le travail social, il faut se préoccuper de sa définition et de son évolution depuis ses origines jusqu'au moment de l'émergence des technologies numériques dans ce secteur professionnel. Pour enfin terminer par l'impact de ces dernières sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.

1.1.1. La présentation du travail social

Le travail social reprend deux termes dont chacun a une signification bien distincte et polysémique. Cependant, suite à plusieurs lectures entreprises, il en ressort une définition commune. L'association internationale des écoles de travail social définit le travail social comme étant « une pratique professionnelle et une discipline encourageant le changement et le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes » (EASSW, 2017 : 1). Par cette définition, le travail social s'inscrit dans une reconnaissance professionnelle.

Pour compléter celle-ci, Dauphin (2009) explique que les pratiques des travailleurs sociaux s'exercent dans diverses institutions comme dans les Centres de service social, service d'accueil de la petite enfance... celles-ci brassent des métiers hétéroclites comme les assistants sociaux, les éducateurs, les psychologues, les bénévoles.... Leurs interventions s'orientent vers plusieurs formes de travail : aide individuelle, collective, accompagnement individuel, aide administrative que ce soit au sein de l'organisation ou en externe (visite à domicile, rendez-vous dans une autre organisation). L'accès à toute information fait également partie de leur mission. L'objectif est que les usagers des services sociaux puissent résoudre par eux-mêmes ou avec l'aide d'un professionnel leurs difficultés.

De plus, par sa finalité, le travail social est lié à l'aide à la personne en lui permettant d'accéder à des droits tout en respectant son intimité et en la reconnaissant capable et autonome d'après le CSTS (Conseil Supérieur du Travail Social). Le CVTS (Comité de Vigilance en Travail Social) précise cette finalité ; il rejoint celle du CSTS qui intègre d'autres éléments liés à la vie en société. Il définit le travail social comme le but de donner ou laisser la possibilité d'être entendu sans être jugé et d'être aidé en gardant son pouvoir de décision. Ceci permet aux professionnels de poser des actes en mesurant toutes leurs conséquences. Il rend donc possible la vie en société et garantit peu importe sa forme, la justice, l'égalité et l'équité dans l'analyse des situations sociales.

Le principe de confidentialité s'avère être également capital dans le travail social car les travailleurs sociaux « ont mission de respecter et de travailler en toute confidentialité avec les personnes aidées. Le secret professionnel est même repris dans l'article 458 du code pénal » (CVTS, 2021 :10).

Par tous ces aspects énoncés ci-dessus, le travail social se doit de construire une relation de confiance qui va permettre aux personnes en difficulté de conserver ou développer leur autonomie, et ce, afin d'agir sur leur situation. Car, comme déjà expliqué, le travailleur social a cet engagement d'aider une personne, des personnes, une famille, des familles ou un groupe de personnes, dans l'optique de lui/leur permettre d'accéder aux droits conférés par la société et de lui/leur octroyer la possibilité de créer ou de recréer des liens sociaux mais aussi de vivre dignement, de pouvoir répondre à leurs besoins les plus élémentaires (comme boire, manger, se loger).

En résumé, le travail social vise à rendre l'individu, le groupe plus autonome, c'est-à-dire lui permettre de se prendre en charge. Pour cela, le travailleur social va poser un diagnostic, élaborer un plan d'action par des actes professionnels comme les entretiens, les démarches administratives, la constitution des dossiers avec l'utilisateur, analyser la demande de ce-dernier. Cependant, son intervention va dépendre également du mandat de l'institution qui l'engage. Son travail peut s'inscrire aussi bien dans une mise en relation d'aide individuelle ou en groupe, s'entreprendre dans un bureau ou en visite à domicile. Le travailleur social véhicule des valeurs : le secret professionnel, l'empathie, l'écoute qui font partie de son savoir être.

Pour en arriver là, le travail social a connu bien des transformations tout au long de son histoire. A partir du 19^{ème} siècle, il s'est développé en Europe dans une société dite industrialisée. Sa principale mission, d'après Zappi (2020), était orientée vers le soutien aux familles populaires en difficulté, aux populations pauvres et ouvrières, dans une logique de charité et de contrôle moral. Pour ce faire, une enquête évaluait et mettait en balance leurs besoins, leur moralité et leur mérite de l'aide sollicitée (bon ou mauvais pauvre). Les enquêteurs menant ces évaluations ont été nommés pour la première fois des « travailleurs sociaux » d'où le terme naissant de « travail social ».

La professionnalisation du travail social est née dans l'entre-deux guerres « Les premières écoles d'assistantes sociales apparaissent en Angleterre, en France, en Belgique. Ils prônent la naissance d'un champ d'action autonome, le « service social ». En Europe occidentale, les années 1950 et 1960 sont celles de la lutte contre « l'inadaptation sociale ». En Belgique, le travail social associatif suivi de près par les pouvoirs publics se construit sur base de concepts tels que la dignité humaine ou l'émancipation » (Zappi, 2020 : 2).

« La crise économique des années 1980 confronte les assistants sociaux à des « nouveaux pauvres », victimes du chômage sans que cela puisse être reproché à leur culture ou à leurs pratiques. Depuis les années 1990, les services sociaux font de plus en plus appel à des équipes pluridisciplinaires où les assistantes sociales côtoient des psychologues... Seulement suite à des restrictions budgétaires justifiées par la crise économique, une nouvelle logique gestionnaire de l'action sociale s'impose en Europe. Ce seront les politiques sécuritaires et l'Etat Social Actif (ESA) qui orienteront leurs actions vers une logique normative sécuritaire et d'activation des populations remplaçant la logique émancipatrice du travail social » (CVTS, 2020 : 1).

1.1.2. L'état social actif, le nouveau management public et la transformation du travail social

Bien que le travail social œuvre et combatte dans un objectif d'aide aux personnes vulnérables dans l'intérêt général, il est mis à mal ces dernières années par des politiques de l'ESA comme décrit ci-dessus. Le principe majeur est l'activation des personnes au chômage et la réintégration des malades de longue durée... creusant ainsi de plus en plus les inégalités déjà existantes (chômage, inégalités sociales...). Le travail social a été contraint de s'adapter à ce nouveau système sociétal et changer sa façon d'intervenir.

Dans ce contexte, force est de constater une accentuation des inégalités déjà présentes par le biais des politiques menées par cet ESA et aussi par des pratiques managériales issues de ces dernières à connotation néolibérale comme le New Public Management (NPM).

En Belgique, une réforme importante est venue mettre en place ce NPM. Il s'agit du plan Copernic 1999. Il était question de transformer en profondeur l'administration publique, orientée vers une « modernisation de l'Administration fédérale » (Auwers, 2002 : 4), créativité, initiative et flexibilité étaient ses maîtres mots. Cela a conduit à une nouvelle forme de pratique managériale. Celle-ci introduit une logique de marché « centrée sur la culture du résultat, du chiffre, de la normalisation et de la rationalisation de l'humain, [...] » (CVTS, 2021 : 12). Elle s'est, ainsi, répercutée dans les services publics mais aussi dans les milieux d'aide aux personnes dont les finalités du travail sont totalement opposées à celles de ce monde de gestion.

Durant plus ou moins ces mêmes années, les pouvoirs publics « se sont laissés emporter par la vague numérique déjà présente antérieurement. Dans les années 1990, la technologie vient ainsi soutenir un impératif de modernisation des services avec la perspective d'une amélioration de l'efficacité tout en réduisant les coûts » (Vendramin, 2020 : 418).

L'ESA utilise des pratiques managériales avec les technologies numériques qui se sont déployées dans une finalité de marché, de réduction des coûts, de rendement plus important et d'évaluation, d'efficacité. L'Etat a l'ambition de rendre responsable l'individu (de s'adapter), de contrôler la population par des moyens numériques. Dans l'article de Kozlowski (2014, mai), il ressort qu'avec l'informatique, il est possible de pointer des catégories de population selon des critères de différenciation : des anomalies physiques ou psychiques, risques dus à l'environnement, carences familiales, rendement individuel, etc. mais à condition d'avoir en sa possession un système de codage suffisamment rigoureux pour objectiver ces différences et répertorier automatiquement tous les sujets qui constituent une population donnée.

« Le danger ne se situe pas tant dans la récolte des données et la sauvegarde de la vie privée, etc. mais plutôt dans le type de savoirs que le traitement informatique de ces données, objectivées par un savoir managérial et traitées par des algorithmes de profilage, peuvent produire. Un savoir dans lequel, le diagnostic et l'évaluation vont échapper à tout regard critique » (Kozlowski, 2014 : 18).

La définition et l'histoire du travail social sont ainsi traversées par des changements induits par des politiques sociales et économiques. Certains évoquent même que notre état social est devenu obsolète « par le bouleversement des technologies numériques » (Labille et al., 2018 : 22).

1.1.3. L'arrivée du numérique dans le travail social

Comme mentionné précédemment, les technologies numériques sont devenues indispensables dans tous les contextes socio-professionnels. Le secteur du travail social n'a pas échappé à cette introduction des outils informatiques permettant une gestion administrative plus efficace, performante.

Des années 1970 à aujourd'hui, de l'apparition de systèmes centraux et de bases de données au déploiement d'outils numériques (e-mail, internet etc.), les professionnels du travail social s'informatisent pour mener différentes tâches comme les démarches administratives.... De plus, l'ordinateur rend la communication et le partage de l'information plus rapide via des programmes et des applications comme les téléphones portables professionnels, la messagerie électronique professionnelles mais aussi grâce à Internet et la progression des sites Web.

Cette évolution des technologies numériques a permis aux travailleurs sociaux d'aider plus rapidement les personnes en difficultés. Les échanges n'ont plus de limites dans l'espace et le temps. Auparavant, il fallait beaucoup de temps pour fournir des informations aux individus. La recherche d'information dans des documents papiers interférait avec d'autres tâches et rendait difficile la détermination de l'authenticité de l'information. Maintenant, avec l'arrivée des technologies numériques, les informations de sources authentiques sont disponibles en un clic de souris.

Or, d'après Bouchard et Ducharme (2000), l'introduction de l'informatique dans les services sociaux n'a été ni incolore, ni inodore ! Les travailleurs sociaux n'ont pas manqué de verbaliser la critique en mettant l'accent sur le développement de la pratique relationnelle : respect de la vie privée des utilisateurs, échange d'informations entre professionnels et services, contrôle global, limitation du secret professionnel, etc.

Un article rédigé en mai 2016 dans le Journal du droit des jeunes avec la collaboration d'Alexia Jonckheere¹ traitait d'un appel à témoignages lié à l'informatisation du travail social. L'objectif était d'expliquer comment l'informatique pouvait bousculer les pratiques mais aussi les faciliter, les opacifier ou les rendre plus transparentes. Deux témoignages ont été rapportés dans lesquels des points aussi bien positifs que négatifs sont apparus. Des enjeux ont mis en évidence : la diffusion massive d'informations sur les utilisateurs des services, l'enregistrement de chaque activité du travailleur, d'où la traçabilité de ses activités et le contrôle du travail qu'il entreprend. Également, la normalisation des pratiques professionnelles concernant particulièrement les activités d'écriture. A aussi été mis en évidence, la suppression rarement programmée des données enregistrées.

Le premier témoignage était celui d'une jeune assistante sociale. Elle relate deux expériences professionnelles dans l'aide à la jeunesse, deux structures distinctes : l'une, d'un nombre restreint de travailleurs et l'autre, considérée comme une grande structure, d'une centaine d'employés.

- Dans la petite structure, il y avait moins d'ordinateurs que de travailleurs. Si une personne devait monopoliser l'ordinateur pendant une longue période pour rédiger un rapport, cela devait être mentionné à l'avance sur le planning du service. Ce monopole sur les outils informatiques a souvent défavorisé les autres intervenants qui souhaitaient réaliser leur compte rendu. Mais cela n'a pas empêché le service de fonctionner. Les fichiers numériques et papier n'étaient accessibles qu'au personnel de service. Les documents papiers se trouvaient dans des armoires verrouillées.
- Dans la « grande structure », l'informatisation a pris une place différente au centre de la pratique. Chaque travailleur social avait son propre ordinateur. Toutes les interventions (appels téléphoniques, discussions familiales, contacts avec des tiers, recherches de logement, activités de loisirs, etc...) devaient être enregistrées dans le fichier des mineurs sur l'intranet du département. Cependant, ces données étaient accessibles à tous les collègues du service jeunesse et à tous les employés de cette grande institution, y compris ceux qui travaillaient dans d'autres domaines que l'aide à la jeunesse. Si les

¹ Alexia Jonckheere est chercheuse, chef de travaux à la DO Criminologie de l'Institut National de Criminalistique et de Criminologie, maître de conférences à l'ULB et chercheur associé du centre de recherche interdisciplinaire sur la déviance et la pénalité (CRID&P, UCL).

travailleurs sociaux de l'aide à la jeunesse tardaient à entrer leurs notes dans le système informatique, ils pouvaient être rappelés à l'ordre par la hiérarchie ainsi que par les autorités mandantes.

Dans le deuxième témoignage, une assistante sociale (ayant travaillée dans une institution Bruxelloise active dans le domaine de la prévention) a déclaré que l'informatique faisait partie du secteur social en le soulignant de plusieurs manières : outils pour les travailleurs, outils de gestion pour les employeurs mais aussi un outil pour collecter de plus en plus de données sur les usagers. C'est à ce moment que la vigilance et l'éthique sont de mise pour éviter les erreurs.

- Elle relate son début de carrière dans les années 2005-2006. A ce moment, rien n'était enregistré pour les suivis individuels. Les travailleurs sociaux avaient leurs propres notes dans des cahiers et n'avaient aucune responsabilité envers les institutions. Quelques années plus tard, il leur a été demandé de réfléchir à un outil informatique qui leur permettrait d'obtenir des informations précises sur les demandes et les réponses à leur service, dans le but d'optimiser leur travail. Dans son second travail, à savoir celui du secteur de l'aide à la jeunesse, elle évoque un outil informatique codifié capable de gérer n'importe quelle situation de l'aidé dans sa version informatisée. En plus des données sur l'identité d'un jeune (nom, coordonnées, etc.), cet outil permet l'échange des données professionnelles d'une même situation comme partager les notes manuscrites du travailleur via une plate-forme informatique.
- Elle met également en avant que ce n'est pas seulement le dossier informatisé des usagers qui est partagé mais également les agendas électroniques. Cela est utile pour organiser une réunion avec un collègue qui est absent à ce moment-là mais sans finalité de contrôle. En plus, des points mentionnés ci-dessus, si un problème informatique se pose, le service informatique prend le contrôle de l'ordinateur à distance de façon anonyme.

Le premier témoignage permet de relever une informatisation plus élevée dans la « grande » structure que dans la « petite » structure. Or, cela n'a pas empêché cette dernière de fonctionner de manière optimale. Cependant, même avec une digitalisation croissante, la grande structure court le risque que les données sensibles d'un usager soient visualisées par de multiples services surtout si la numérisation des fichiers est effectuée sur un serveur externe et accessible à tous

les employés des différents services et institutions administratives. Ce constat de partage de données sensibles vis-à-vis d'un usager est également relevé dans le deuxième témoignage.

Par ces témoignages, il est clair que les outils informatiques facilitent le travail à bien des égards, mais il est important d'être prudent car le travail social est centré sur et pour les humains. Dès lors, après avoir installé l'équipement, il semble important de former les travailleurs sociaux à sa maîtrise et à la connaissance des bonnes pratiques pour en comprendre les risques et les limites. Et ce, afin qu'il puisse rester un outil et non une machine qui contrôle les faits et gestes des travailleurs et celui des personnes aidées. Dans l'optique également de mieux accompagner les usagers des services sociaux, mais aussi de partager des connaissances numériques avec d'autres collègues.

En résumé

Dans ce premier point du chapitre, ont été présentés, l'arrivée des technologies numériques et leur impact dans le travail social. Même si l'idée principale de la recherche dans ce mémoire n'évoque pas les modes d'organisation managériale en transformation et les politiques sociales menées ces dernières années, il semble intéressant de l'aborder dans cette partie du chapitre car les technologies numériques (support, outils, logiciels...) ont évolué en même temps que les pratiques managériales amenées par l'ESA. Il est inéluctable que ces techniques de gestion dites modernes sont entrées dans le champ du travail social et semble établir une corrélation avec les technologies numériques.

Comme il a été vu, ce développement des technologies répond à un objectif d'efficacité économique et à une amélioration de la qualité de service dans le but de motiver davantage les travailleurs autour d'une « volonté d'innover », d'être en fait plus autonome, plus créatif... et aussi le plus productif. Les entreprises ont voulu favoriser cette démarche de l'autonomie des personnes tout en cherchant à les contrôler grâce à l'apparition du numérique. Cette volonté toucherait toutes les catégories socio-professionnelles dont celles liées au travail social comme les assistants sociaux des services sociaux généraux tels les CPAS (Centre Public d'Action Sociale) mais aussi d'autres secteurs sociaux comme évoqués dans l'article du Journal du droits des jeunes.

1.2. Les usages des technologies numériques dans le travail social

A la lecture des témoignages précédents, les usages de ces technologies numériques sont devenus plus clairs. D'autres auteurs font part de l'usage mais également du non-usage des technologies de l'information et de la communication (TIC). L'usage de l'ordinateur et d'internet sont différents quant à leur utilisation par l'assistant social ou par l'utilisateur.

Kellner et al. (2010) ont mené une étude orientée vers des professionnels tels des éducateurs spécialisés, des éducateurs de jeunes enfants, des conseillers conjugaux et familiaux. Ceux-ci seraient moins touchés par des mesures qui nécessitent l'usage des TIC comme internet, mais, une autre argumentation vient expliquer ce non-usage. Celle-ci est liée à l'appropriation partielle des TIC, au lien et au rapport social qu'ils tendent à créer ou à modifier. Entre autre, le choix d'évoquer cette étude est intéressant car elle fait état du rapport que développent ces professionnels sociaux avec l'usage des TIC, mais aussi « la dialectique introduite par ceux-ci dans la communication » (Kellner et al., 2010 : 95). Ils citent même deux types de communications : la directe et la médiatée développée plus loin dans ce point.

1.2.1. L'accessibilité à l'information

Kellner et al. (2010) explique que les acteurs sociaux interrogés sur l'usage des TIC développent des réactions tant positives que négatives. « Les avantages trouvés dans l'usage des outils informatiques concernent l'accès à l'information estimé incontestablement plus rapide et plus précis » (Kellner et al., 2010 : 96). Communiquer en interne une information par mail est jugé globalement plus efficace, par la communication personnalisée de renseignements par exemple le suivi du dossier d'un usager par plusieurs travailleurs sociaux.

D'après ces auteurs, la place des TIC dans les pratiques professionnelles est jugée plutôt efficace pour échanger des informations concrètes liées à l'organisation du travail (prise de rendez-vous, diffusion de documents...). « La numérisation croissante des procédures de gestion (rédaction de rapport, bilans statistiques...) est globalement acceptée par les personnes rencontrées, mais c'est la place des outils techniques (comme l'ordinateur) qui pose davantage problème dans certains types d'entretien comme l'accompagnement à la recherche d'emploi ou la médiation conjugale » (Kellner et al., 2010 : 102).

Dans un objectif de prise en charge d'ordre éducatif ou thérapeutique, l'utilisation des outils technologiques est limitée à un autre moment car ici ce qui prime c'est l'échange tel quel.

Par contre, quand il s'agit pour les travailleurs sociaux d'accompagner un usager en difficulté dans des démarches, par exemple d'insertion sociale et professionnelle, l'objectif est de faciliter le lien entre la personne et la société. Dans ce type de situation, les TIC s'imposent au centre de la relation de prise en charge, car si une inscription au FOREM ne peut se faire que via le site internet, au moment de l'échange, « les usages des TIC sont alors vécus comme incontournables mais contraints, et surtout intrusifs » (Kellner et al., 2012 : 106).

1.2.2. Les deux types de communication

Un point important développé par l'usage des TIC est le fait de communiquer. « Communiquer une information par mail en interne est jugé globalement efficace, notamment par l'adressage personnalisé d'informations. La mise en ligne de plannings procure également un gain d'autonomie et une traçabilité des personnes amenées à couvrir un secteur professionnel important » (Kellner et al., 2010 : 96).

On peut même relever deux types de communication : la communication directe et la communication médiatée. Nous parlerons ici de communication directe pour qualifier l'échange en temps réel entre deux ou plusieurs interlocuteurs en présentiel.

La « communication médiatée » correspond, d'après Kellner et al. (2010 : 98) « aux échanges électroniques ou à la consultation d'informations qui circulent *via* l'internet ». Dans les discours des acteurs rencontrés, un ensemble de freins (ou de réserves) à l'usage des TIC est identifié. Il est attribué aux différences perçues entre les caractéristiques de la communication directe et de la communication médiatée.

Dans l'article, les personnes interrogées évoquent que « la communication *via* l'internet est parfois associée à une communication de masse, brassant un volume très – voire trop – important de données » et « l'introduction du hasard dans la navigation – appelée aussi sérendipité – participe au plaisir des découvertes aussi intéressantes qu'inattendues, mais l'immensité des ressources disponibles entraîne inéluctablement une augmentation du temps d'utilisation » (Kellner et al., 2010 : 98). Mais il est également mis en évidence que certains professionnels se montrent plus attentifs à limiter leur temps d'usage de l'ordinateur dans le but de limiter les informations non pertinentes.

Kellner et al. (2010) mettent en avant que le registre des représentations mobilisées soit donc ambivalent, révélateur à la fois de craintes et de fascination. La communication médiatée est également considérée comme davantage limitée par rapport à la communication directe : le registre du non-verbal (intonations, rythme de la voix, mimiques, gestes...) disparaît dans les messages électroniques. Ceci rend compliqué le métier du travailleur social dans lequel le langage est un outil central. Que ce soit en face à face avec les publics (front office) ou dans le traitement des dossiers (back office), « c'est [en effet] encore et toujours autour de l'usage de la parole que s'articulent les pratiques quotidiennes » d'après Ion et Ravon (1984) cité par Kellner et al. (2010 : 100).

Il en ressort également que « la pratique omniprésente du langage et d'abord du langage oral dans la présence et la relation vécue avec autrui » est « un commun dénominateur de bien des activités concrètes du travailleur social ». Les activités du travail social « sont d'abord du registre du dire et de la parole. Parler, écouter, répondre, négocier, communiquer, échanger : les actes du travail ont non seulement le langage pour outil principal, mais ils sont complètement inscrits dans le langage » (Kellner et al., 2010 : 100) du travailleur social qui se doit d'expliquer les informations communiquées par son interlocuteur. « Dans une communication médiatée, les perceptions étant plus réduites, la compréhension mutuelle devient parfois problématique et difficile à évaluer pour le professionnel. Plusieurs ont évoqué le manque de souplesse de la communication écrite (celle des messages électroniques et de l'internet, qui sont d'abord des technologies de l'écrit) par rapport à la spontanéité de l'échange oral en face à face qui permet de mieux rebondir ou d'ajuster son message [...] » (Kellner et al., 2010 : 100).

En effet, il est plus facile de traduire le non verbal lors d'un entretien en présentiel. Celui-ci permet de soulever de la congruence ou de la contradiction comme par exemple : un usager nous dit qu'il nous croit tout en croisant ses bras sur sa poitrine avec une posture fermée. Dans la relation d'aide, le professionnel va apprendre à décoder cette communication non verbale. Il est important de travailler ces messages car cela va permettre de mener un entretien de qualité comme Weber (2019) le mentionne, ce qui ne peut s'entreprendre dans une communication médiatée.

Pour Kellner et al. (2010), le recours à l'écrit, en même temps pour rédiger un rapport d'entretien ou pour communiquer par messagerie électronique, devient problématique pour la

retranscription des échanges, avec les limites soulevées précédemment et le risque des mots mal adaptés ou trop réducteurs.

Kellner et al. (2010 : 109) explique que le non usage ou l'usage limité dans la pratique des TIC découle d'une attitude raisonnée que les acteurs peuvent expliquer. Cela renforce l'idée qu'un usage limité n'est pas toujours synonyme de non-usage, mais est un type d'usage qui peut être une forme d'émancipation personnelle. S'il peut être intéressant de considérer les utilisateurs restreints ou les non-utilisateurs comme « leur propre groupe social », cela ignore également qu'un même utilisateur peut avoir des utilisations différentes selon le contexte, la durée et le moment. Selon eux, la culture des organisations joue également un rôle important. L'ordinateur est certes un outil efficace dans le travail administratif (rapidité de l'information) mais n'améliore en rien la qualité de la communication. Il est souvent perçu comme un outil encombrant au cœur du métier où la communication et la compréhension sont prépondérantes.

Pour Kellner et al. (2010), il ne s'agit pas d'être anti-technologies mais avoir une volonté de contrôler les usages actuels et futurs. Le profil professionnel apparaît comme un déterminant d'un positionnement prudent et pragmatique pour les TIC, indépendamment des circonstances professionnelles et personnelles.

Par cette lecture, il est intéressant d'observer des aspects positifs et négatifs tant dans l'information que dans la communication. L'utilisation des outils informatiques tels l'ordinateur, l'envoi de mail sont appréciés lors d'échange d'informations entre professionnels pour le suivi des dossiers des usagers. Par contre, il sera vu comme négatif dans l'accompagnement avec les usagers pour les démarches administratives numériques (démarches sur plateforme...) car il évince la relation d'aide mais aussi lorsqu'il faut rechercher une information sur internet, cela prendrait plus de temps suite à une communication importantes de ressources. Par rapport aux deux types de communication, les travailleurs sociaux relèvent également un aspect plutôt négatif concernant la communication médiatée. Celle-ci ne permet pas de détecter la communication non-verbal : posture de l'utilisateur, intonations, etc. engendrant une forme de rapport sans relation empêchant de bien mener la relation d'aide ou de la réorienter.

1.2.3. Les pratiques professionnelles numériques dans le travail social d'aujourd'hui

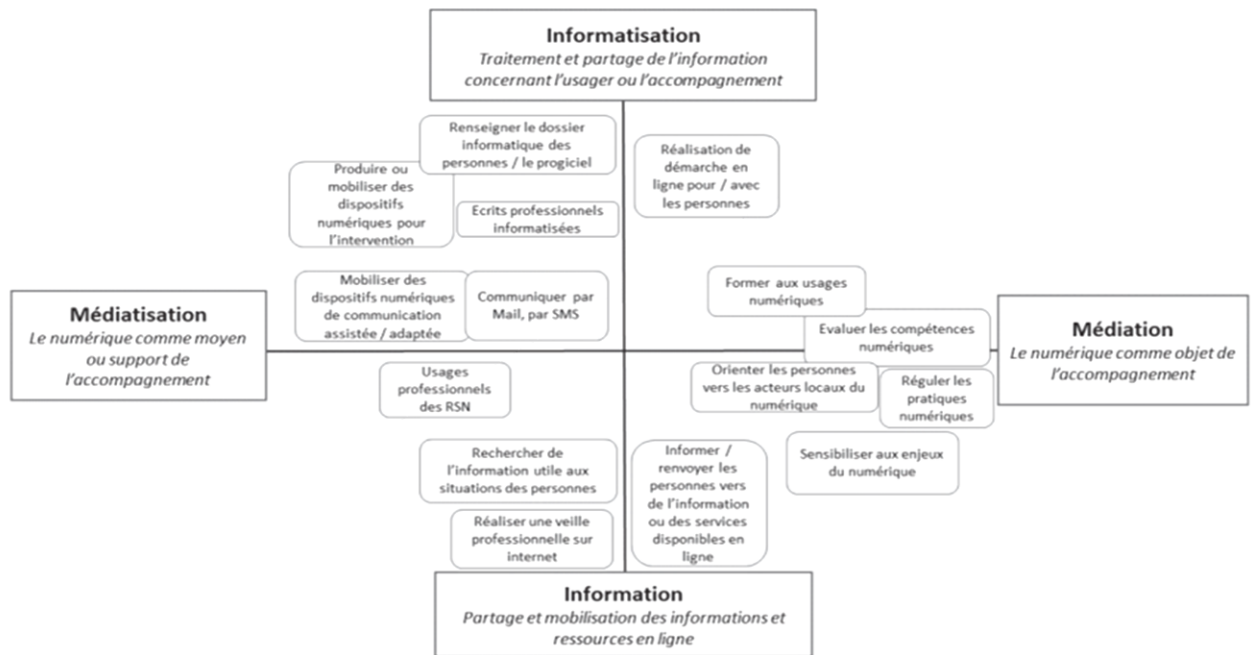
Lors d'une lecture exploratoire, un autre auteur, Sorin (2019) s'est également intéressé aux pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Suite à une de ses récentes recherches, il a relevé quatre logiques dans l'usage des pratiques numériques des travailleurs sociaux qui semblent en partie compléter ce que Kellner et al. (2010) ont fait émerger dans leur recherche. Il s'agit de l'informatisation, l'information, la médiatisation et la médiation.

Kellner et al. (2010) mettaient en lumière les pratiques professionnelles de l'assistant social face aux technologies numériques comme son savoir-faire : aller chercher l'information adéquate, rédiger un rapport écrit, aider l'utilisateur à atteindre son autonomie etc. Ces auteurs paraissent, déjà, à cette époque adopter les logiques décrites par Sorin (2019). Mais, depuis trois ans, avec la croissance exponentielle des technologies numériques, les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux ont encore évolué notamment dans l'accompagnement des usagers. Pour bien comprendre cette évolution, il est cependant intéressant d'aborder les logiques de Sorin (2019).

1.2.4. Les quatre logiques des pratiques professionnelles numériques des travailleurs sociaux

Ce point permet de représenter par un schéma illustré et expliqué par Sorin (2019) les quatre logiques.

Graphique 1. Les quatre logiques des pratiques professionnelles numériques



Source : Sorin (2019 : 37)

- **L'informatisation** est la première logique de l'activité numérique des professionnels comme déjà relaté dans le point sur « l'arrivée du numérique dans le travail social ». Elle recouvre les pratiques informatiques comme le traitement et l'encodage d'information de l'utilisateur. Il s'agit d'utiliser des logiciels professionnels propres à la structure, l'organisation dans laquelle professent les travailleurs sociaux.

A partir de ces propos, un lien pourrait être mis en avant avec le fait que des technologies ont été imposées à des organismes de financement comme les mutualités. Ou encore, l'apparition d'applications tels itsme, la banque carrefour de la sécurité sociale qui ont pénétré les administrations, les services d'intérêt général, comme les CPAS. L'informatisation bouleverse les pratiques de communication au sein de ces institutions

et surtout, la manière de constituer les dossiers sociaux liés aux demandes d'aide car ceux-ci sont introduits et sont rédigés en ligne.

- **L'information** est, selon le même auteur, la deuxième logique. Elle reprend les activités de recherche, de partage, etc. en ligne. Les travailleurs sociaux utilisent, par exemple, internet afin d'accéder à une information utile aussi bien pour eux que pour l'utilisateur. Cela va dans le sens d'une actualisation des savoirs et des connaissances utiles à leurs missions d'aide comme chercher les textes de lois, s'informer sur une problématique d'accompagnement, d'orientation des usagers vers des sites de recherches : coordonnées d'une association livrant des colis alimentaires, sites d'entraide...

Ces pratiques d'un clic de souris suscitent chez le travailleur social une réponse rapide aux questions des usagers, et ainsi, le soulage de l'obligation d'une pression liée au fait de tout connaître dans les détails. Comme l'outil Wiki présent au service social de Solidaris Wallonie et la Mutualité Socialiste du Luxembourg, les travailleurs sociaux peuvent répondre rapidement aux questions des usagers allégeant ainsi le poids de devoir tout connaître en détail. Cet outil sera exploré dans le chapitre 3.

- **La médiatisation** joue un rôle central dans les activités d'accompagnement des travailleurs sociaux, offrant des possibilités de communication étendues telles que les échanges par e-mail, Teams ou webinaires. Cette utilisation généralisée des technologies numériques permet non seulement aux travailleurs sociaux, mais également aux usagers, de communiquer entre eux et d'échanger des informations de manière efficace. De plus, ces avancées technologiques se manifestent également dans des applications spécifiques au domaine du handicap, qui facilite la traduction de mots et de phrases en langue des signes.
- **La médiation.** Cette quatrième et dernière logique fait référence à un intermédiaire entre l'utilisateur et la technologie, et ce, afin d'accéder aux pratiques numériques, entre autres à la réalisation de démarches administratives en ligne.

Dans ce registre, les Espaces Publics Numériques (EPN) jouent un rôle essentiel en accompagnant les usagers dans l'acquisition de compétences numériques et en les sensibilisant aux règles relatives à la protection des données personnelles comme le

règlement général de la protection des données personnelles (RGPD). Cependant, il convient de souligner que les services sociaux de première ligne, y compris ceux des mutualités, sont confrontés à une forte demande de la part des citoyens pour l'apprentissage et l'utilisation des compétences numériques, malgré le fait qu'il ne relève pas de leur mission d'agir en tant que médiateurs numériques.

Ces logiques formeraient « une matrice permettant de distribuer la grande variété des pratiques numériques observables sur le terrain et mobilisant une panoplie d'équipements (ordinateurs portables ou non, tablettes, smartphones...) connectés ou non aux différents réseaux (internet, téléphonie mobile, 3 et 4G) » pour Sorin (2019 : 36).

Le constat dans cette étude d'une évolution des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux vers des pratiques professionnelles numériques paraît se confirmer. Les travailleurs sociaux s'avèrent tout d'abord recourir pour l'organisation de la relation d'aide avec l'utilisateur, à s'équiper de supports informatiques tels l'ordinateur, l'imprimante..., mais aussi d'outils comme des programmes bureautiques ; Word, Excel, logiciel permettant de transmettre des mails mais aussi de pouvoir accéder à des informations plus rapidement. Ces pratiques seraient liées aux logiques d'informatisation et d'information. Après cette phase, les travailleurs sociaux seraient plus à même d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives devenues numériques. Cette pratique serait associée à la médiation et à la médiatisation. Par conséquent, l'accompagnement dans la relation d'aide avec l'utilisateur semble davantage être orienté vers une logique de médiation numérique. Il est important de souligner que malgré cette évolution, la médiation numérique ne constitue pas la mission principale des travailleurs sociaux, comme mentionné précédemment.

1.3. Les enjeux de l'usage des technologies numériques dans les pratiques des travailleurs sociaux

Les technologies numériques (ordinateur, internet, e-mail, logiciel...) étaient déjà bien implantées dans le travail social depuis plusieurs dizaines d'années. Cependant, depuis la pandémie en 2020, l'utilisation de ces technologies numériques s'est accentuée et la manière de travailler s'est modifiée.

1.3.1. La pandémie : un accélérateur de l'usage des technologies numériques dans le travail social

En effet, une explosion de l'utilisation des technologies numériques tel l'usage plus important de l'ordinateur, d'applications : web, messagerie, etc. s'est intensifiée à partir de la pandémie de la covid-19. De nouveaux supports ont également vu le jour comme le softphone ainsi que de nouveaux logiciels tel teams pour les réunions de service mais aussi avec les affiliés. De nouveaux logiciels plus performants ont été mis en place, des calls centers ont été créés dans certaines institutions sociales, le travail à distance s'est encore plus marqué. Tout cela a eu un impact important dans la relation d'aide en travail social. Le contexte d'intervention des travailleurs sociaux a été modifié. Ceux-ci ont été contraints de se saisir de ces technologies qui auparavant dans certaines institutions n'étaient peut-être pas utilisées en continu ou n'existaient pas. De même, le numérique aurait été imposé dans le contexte professionnel sans en avoir informé les acteurs de s'en servir ou pas.

Le déploiement des technologies numériques durant la pandémie dans le champ social a donné le coup d'accélérateur de la révolution numérique tant voulue par les gouvernements actuels. « Les services publics ayant mis en œuvre le processus de dématérialisation de manière accélérée et sans grande anticipation, les agents voient les limites de leur travail simultanément redéfinies par les demandes d'aide d'usagers en incapacité de réaliser seuls leurs démarches en ligne, et par les évolutions techniques de l'environnement d'échanges avec les organismes et opérateurs de droits » (Mazet et Sorin, 2020 : 2).

En effet, bien que l'apparition de certaines applications soient déjà incorporées dans des administrations, des services d'intérêt général comme les CPAS, l'informatisation accélérée de ces dernières années a bouleversé les pratiques de communication au sein de ces institutions et modifié la manière de constituer les dossiers sociaux liés aux demandes d'aide. Comme relevé plus-haut, ceux-ci s'introduisent et se rédigent le plus souvent en ligne. Les institutions telles les CPAS sont davantage sollicitées par des citoyens perdus dans le dédale des démarches. D'autres institutions s'y voient également soumises, comme les services sociaux des mutualités.

Par conséquent, les demandes d'aide administrative des usagers se sont orientées vers une aide administrative numérique (Mazet et Sorin, 2020). Les usagers demandent de l'aide auprès de services de première ligne et d'intérêt général dans l'objectif de pouvoir accéder à leurs droits.

Les services sociaux généraux (CPAS, mutualité, administration communale) sont ainsi sollicités massivement par ces demandes administratives numériques.

Face à cette nouvelle problématique, comment ces services sociaux arrivent-ils à faire face à ces nouvelles demandes dans leur pratique professionnelle ? Quels sont les changements de pratique induits par la massification des outils numériques dans le travail social et les conséquences sur les services rendus ? Comment ces travailleurs sociaux prennent-ils en charge les difficultés numériques tout en essayant de préserver la relation d'aide ?

Le point suivant va tenter de répondre à ce questionnement. Le concept d'aide administrative numérique de Mazet et Sorin (2020) va y être abordé car ces auteurs expliquent comment les travailleurs sociaux se servent des technologies numériques avec les usagers pour pouvoir répondre à des demandes administratives en ligne. Ils mettent également en évidence les avantages et les limites rencontrées par ces-derniers dans l'usage de ces technologies dans la relation d'aide.

1.3.2. L'aide administrative numérique dans le travail social

Le développement de l'e-administration (démarche à effectuer via internet sur des plateformes afin de prendre rendez-vous, de télécharger des formulaires, etc.) et de la dématérialisation de services publics (fermeture de guichet physique au profit de démarches en ligne) obligent les personnes qui ne savent pas toujours utiliser aisément ces outils numériques à s'orienter vers des services sociaux générant « une augmentation considérable de la demande d'aide à l'accompagnement aux démarches numériques administratives » (Mazet et Sorin, 2020 : 4). Ce qui perturbe la relation d'aide et d'accompagnement du travailleur social.

Mazet et Sorin (2020) en faisant référence à Callon (1986) expliquent que les dispositifs numériques sont devenus, à l'heure actuelle, un point de passage obligé. La relation administrative est transformée ; une part grandissante des échanges se déroule à présent par voie électronique (mail, sms, whatsapp, ...), les rendez-vous s'effectuent par internet (forem, CPAS, banque...). L'utilisation de ces outils nécessite un certain nombre de ressources (ordinateurs, connexions) et les compétences pour les utiliser.

Les travailleurs sociaux se trouvent devant la nécessité d'utiliser cette nouvelle dimension du numérique et ils ne peuvent la contourner s'ils veulent continuer leurs missions d'accès et d'accompagnement aux droits. Or, l'aide numérique ne fait pas partie du référentiel du travailleur social. Les institutions ne sont pas claires quant à cette thématique spécifique parmi les interventions du travail social. Aucune définition claire ni mandat n'ont été apportés par ces dernières. Par conséquent, « l'aide numérique s'impose comme un non-choix dans le cadre de la relation d'aide » (Mazet et Sorin, 2020 : 6). Les travailleurs sociaux se voient sollicités par des usagers externes à leur cadre d'intervention pour les aider à réaliser des démarches en ligne. Ces auteurs évoquent deux niveaux de difficultés dans la pratique professionnelle des travailleurs sociaux par rapport à l'utilisation du numérique (voir tableaux suivants). Ces deux niveaux sont interdépendants, et semblent généralement liés aux discours des professionnels. Le tout numérique implique des moyens de connectivité, des compétences, d'utilisation numérique afin d'éviter la rupture d'accès aux droits, et les difficultés numériques prise en charge par le professionnel.

Le tableau suivant montre les deux niveaux de troubles dans les pratiques professionnelles. Il s'agit de « potentialité et effectivité de l'aide numérique dans le cadre de la relation d'aide » (Mazet et Sorin : 6).

Graphique 2. Les niveaux de troubles chez les travailleurs sociaux dans la relation d'aide

	1^{er} niveau La potentialité de l'aide numérique « Faut-il aider ? »	2^e niveau L'effectivité de l'aide numérique « Comment aider ? »
« Objet numérique » considéré	La dématérialisation / le développement de l'e-administration / le « tout numérique »	Les dispositifs numériques d'accès aux droits (plateforme CAF, pôle Emploi, etc.)
Sources des difficultés	Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits (connectivité, compétences numériques)	Les exigences numériques spécifiques qui s'attachent aux différentes démarches e-administratives
Objectifs professionnels	Compris dans un continuum entre « Éviter la rupture des droits » et « Garantir l'accès aux droits »	Compris dans un continuum entre « Réussir la démarche administrative » et « rendre autonome administrativement »
Enjeux professionnels	Évolution du périmètre de l'activité professionnelle : prise en charge des difficultés numériques	Évolution de la pratique professionnelle : mise en œuvre de pratiques numériques partagées entre le professionnel et l'utilisateur

Source : Mazet et Sorin (2020 : 6)

Le premier niveau se focalise sur le développement généralisé de l'e-administration, et sur les conditionnalités implicites de l'accès aux droits comme la connectivité et la pratique numérique. Avec la demande croissante d'accompagnement numérique, il est important de

définir la place ou le rôle du travail social et des travailleurs sociaux dans ce nouvel enjeu de société. Il s'agit de déterminer s'il sera impacté par les évolutions numériques de l'administration sociale.

Malgré ces contraintes et incertitudes, les professionnels peuvent difficilement ne pas réagir aux demandes des usagers. L'accès aux droits et leur prévention quant à un non-recours font partie de leurs missions et de leur rôle. « Sans mandat clair ou positionnement institutionnel explicite, la décision de prendre en charge les difficultés numériques reposent par conséquent essentiellement sur les professionnels. La pression qui s'exerce dans leur situation concrète de travail est d'autant plus forte qu'un refus ou une incapacité à répondre à cette demande d'aide numérique aurait pour effet immédiat de laisser l'utilisateur sans réponse, et le plus souvent en dehors de ses droits. Si la réalisation de l'aide numérique a un coût, ne pas répondre à la demande a aussi un coût pour le professionnel qui peut avoir le sentiment d'abandonner l'utilisateur à ses difficultés et manquer à ses fonctions et mission. En ce sens, la relation d'aide engage les travailleurs sociaux et la prise en charge des difficultés numériques apparaît souvent comme un non-choix » (Mazet et Sorin, 2020 : 7).

Au second niveau, la focale est mise sur les différents dispositifs (sites et plateformes) d'accès aux droits et aux exigences numériques (Mazet, 2019) qu'ils comportent : processus d'identification, téléchargement, pièce jointe, etc. Ce sont alors des situations concrètes d'usages numériques sur une plateforme spécifique, (comme celle de la DGPH : Direction Générale des Personnes Handicapées : ou du FOREM...) qui sont questionnées.

« Le second niveau porte sur la mise en œuvre effective de l'aide numérique. Il s'agit de savoir comment aider, quelles postures adopter, quels méthodes et moyens mobiliser, et pour quels objectifs » (Mazet et Sorin, 2020 : 7).

En fait, Mazet et Sorin (2020) expliquent que lorsque le professionnel met en œuvre l'aide numérique dans le cadre de la relation d'aide, il dispose de l'équipement informatique (ordinateur, souris...) qu'il utilise seul ou en présence de l'aidé avec sa collaboration. L'aide peut aussi prendre les commandes sous le contrôle du professionnel tout en conservant la confidentialité de l'information. Dans chacun de ces scénarios, l'aide numérique doit permettre à l'aidant et à l'aidé de partager ensemble l'écran en le faisant soit pivoter ou en se déplaçant dans le bureau de l'entretien tout en veillant à préserver la confidentialité des informations affichées.

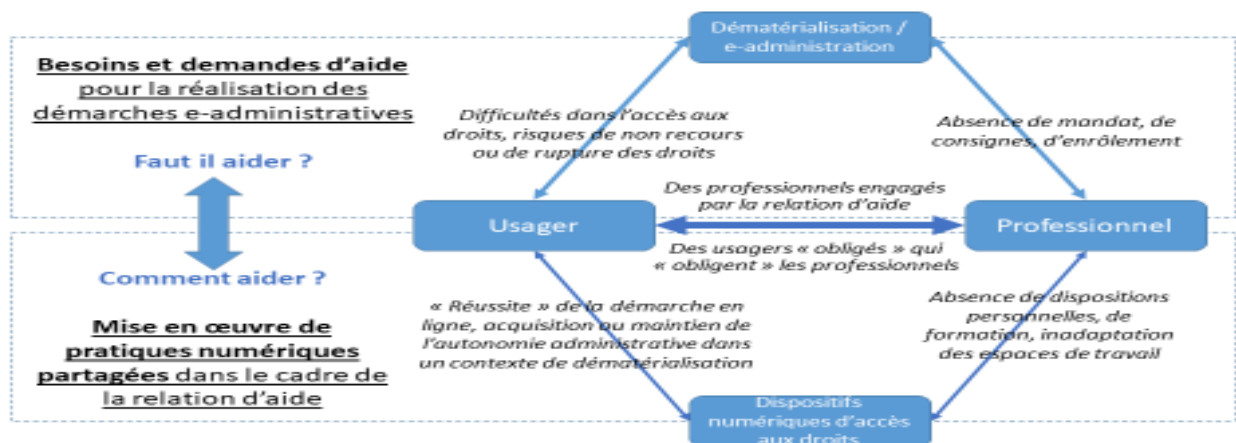
1.3.3. Le type d'aide administrative numérique avec l'utilisateur

Par conséquent, et par rapport à ces deux niveaux liés aux demandes d'aides numériques, Mazet et Sorin (2020) expliquent que « les professionnels apparaissent souvent pris dans les tensions entre « faire avec » ou « laisser faire » les usagers dans des conditions matérielles, spatiales et temporelles rarement réunies pour « laisser faire » ou « faire avec ». Faute de pouvoir « faire autrement », pour avoir le temps de « faire autre chose » que de l'accès aux droits ou pour répondre à la demande explicite de l'utilisateur, les professionnels peuvent privilégier le fait de « faire à sa place ». A rebours, quand les conditions sont réunies pour « laisser faire » ou « faire avec », rien ne garantit l'efficacité de la démarche d'autonomisation de la personne – est-ce que l'utilisateur saura reproduire seul la démarche ultérieurement ? Le professionnel est partagé (tirailé) entre : laisser faire, apprendre à faire ou faire à la place par manque de temps et de conditions matérielles, temporelles et spatiales ou encore par compétence.

Cependant, une tension entre « devoir faire » et « savoir-faire » se marque davantage car « La dématérialisation travaille la professionnalité des travailleurs sociaux sur deux plans : l'évolution du périmètre de leur activité et l'actualisation de leurs pratiques professionnelles. Comme le montre le schéma ci-dessous, les motifs du trouble dans la mise à l'épreuve de leur professionnalité tiennent cependant prioritairement à un déterminant principal : leur ancrage dans la relation d'aide » (Mazet et Sorin, 2020 : 9).

Le schéma ci-dessous relate les deux niveaux du trouble. On peut distinguer la demande d'aide qui se trouve dans « Faut-il aider ? », c'est-à-dire le premier niveau et la mise en œuvre de l'aide numérique dans la relation d'aide qui se situe au 2^{ème} niveau questionnant sur le « Comment faire ? »

Graphique 3. Les deux niveaux du trouble : demande et mise en œuvre de l'aide numérique dans la relation d'aide



Source : Mazet et Sorin (2020 : 9)

De fait, ici, est mise en exergue, en reprenant les termes de Mazet et Sorin, la relation professionnelle à la question utilisant l'aide numérique. Les usagers sollicitent l'aide du travailleur social pour prendre en charge leurs difficultés numériques. Celui-ci, par absence de mandat, de consigne, peut refuser ou être incapable de répondre à la demande et/ou besoin de la personne.

Face à cet à cet événement (accroissement des demandes d'aide numérique) et en l'absence de consignes ou de mandat clairement établi, le travailleur doit adhérer à une pratique professionnelle (la mise en œuvre de l'aide numérique) sans que les objectifs (sécuriser ou rendre autonome) ne soient clairement définis.

Mazet et Sorin (2020) en référence à Gardella (2016) expliquent que « L'aide numérique apparaît indéfinie, au double sens du terme : sans fin (jusqu'à quand/jusqu'où faudra-t-il aider ?) et aussi sans finalité affectée (que doit viser l'aide numérique ?) » (Mazet et Sorin, 2020 : 9).

Le professionnel navigue entre plusieurs mandats et doit s'adapter aux circonstances en s'attribuant un auto-mandat.

En se référant à Ravon et Vidal-Naquet (2016), Mazet et Sorin (2020 : 10) insistent sur le « doute que peuvent exprimer les professionnels confrontés aux grands écarts entre le travail prescrit et le travail réel », et sur le « paradoxe de professionnels investis d'un ou de plusieurs mandats, qui doivent s'éloigner de leur mandat initial pour s'adapter à des situations complexes, en s'attribuant un mandat adapté aux circonstances » qu'ils proposent d'appeler « auto-mandat ».

En réalité, les travailleurs sociaux, d'après Mazet et Sorin (2020), doivent composer avec deux injonctions contradictoires. C'est-à-dire de ne pas faire à la place des usagers et en même temps de permettre aux usagers d'accéder à leurs droits. Or, vu l'hétérogénéité des publics accompagnés, certains n'ont aucune compétence, ni même l'envie d'utiliser le numérique car il apparaît trop compliqué. Pour le travailleur social ne pas faire à la place équivaut à abandonner l'utilisateur dans sa démarche, et à le laisser dans une situation de non-recours. A l'opposé, l'accompagner dans une démarche, étape par étape, vers l'autonomie numérique implique un temps d'intervention dont ne dispose pas le travailleur social. En effet, la réalisation de démarches administratives en ligne dévore le temps disponible au grand dam d'une approche plus globale des situations des usagers.

De plus, les professionnels sont souvent formés individuellement car les échanges des pratiques collectives se révèlent rares dans leurs organisations respectives.

Nous pouvons conclure que la question numérique dans les formations en travail social reste à l'heure actuelle exceptionnelle.

D'après Mazet et Sorin (2020), les retours d'expérience indiquent que les enjeux du numérique dans leur ensemble font rarement l'objet d'une réflexion globale dans le métier du travail social. Le numérique fragilise et perturbe les termes de l'accompagnement, mais ne se présente pas comme un problème institutionnel qui doit faire l'objet de définitions et de cadres généraux de pratique. A l'inverse, les annonces de la transformation numérique en cours dans les institutions publiques s'intensifient de plus en plus.

Actuellement, le constat est que l'aide numérique n'est pas intégrée en tant que pratique normée dans les contextes de travail. Ce sont les travailleurs sociaux qui, selon le contexte et la situation des personnes, pallient à ce manque de norme, de mandat. Ils choisissent eux-mêmes les limites

de leur intervention suivant les situations et leurs dispositions pour faire prévaloir l'accès aux droits ou en favorisant la norme d'autonomie.

C'est ainsi, que sous forme d'un auto-mandat les professionnels développent des pratiques numériques d'accompagnement. Si l'enjeu d'une possible redéfinition de l'intervention sociale à l'ère numérique est bien réelle, un autre questionnement émerge quant au travail social qui a une incidence sur le professionnel. Mazet et Sorin se demandent si « le travail social ne doit-il pas incorporer ces nouvelles compétences dans les objectifs de ses missions ? Dans ce cas, s'agit-il de transformer les travailleurs sociaux en travailleurs « socio-numériques », ou de renforcer leurs compétences et leur culture numériques ? Au-delà de la mise à l'épreuve de leur professionnalité, c'est alors la question d'une professionnalisation du travail social intégrant les enjeux numériques qui se pose » (Mazet et Sorin, 2020 : 12).

Les professionnels expriment un doute quant à l'écart entre le travail prescrit et le travail réel et quant à la différence entre le mandat (missions) initial et l'auto-mandat. Le travail réel se voit souvent confronté à un ordre de prescriptions flottantes, de publics accompagnés et aux conditions d'accueil.

Conclusion du chapitre

L'exploration de la revue de littérature scientifique amène à dresser le contexte dans lequel notre objet du mémoire s'inscrit. De nombreuses études mettent en évidence le début de l'histoire du travail social et sa capacité de remise en question liée aux différents contextes (économique, social...) en mutation permanente.

Ainsi, ce chapitre met en évidence la généralisation de l'e-administration et de la dématérialisation des services publics, ce qui pousse le travail social à réexaminer ses compétences, son savoir-faire. Il met en avant l'émergence de l'aide administrative numérique, considérée désormais comme essentielle dans le travail social, mais qui confronte les travailleurs sociaux à des défis liés aux difficultés des usagers avec les outils numériques, perturbant ainsi la relation d'aide et d'accompagnement. En effet, les travailleurs sociaux doivent désormais utiliser les outils numériques pour continuer leur mission d'accès aux droits, bien que l'aide numérique ne fasse pas partie de leur référentiel professionnel. Les institutions n'ont pas clairement défini cette dimension spécifique du travail social.

En conséquence, les travailleurs sociaux se retrouvent souvent sollicités pour aider les usagers à effectuer des démarches en ligne, sans mandat clair ni positionnement institutionnel.

La pratique professionnelle des travailleurs sociaux liée à l'utilisation du numérique présente deux niveaux de difficultés. Le premier niveau concerne l'accès aux droits qui dépend de la disponibilité d'une connexion internet fiable et des compétences numériques des usagers. Le deuxième niveau se concentre sur la mise en œuvre effective de l'aide numérique, notamment l'utilisation de différentes plateformes et dispositifs. Les travailleurs sociaux sont confrontés à des tensions entre "faire avec" ou "laisser faire" les usagers. Ils doivent décider s'ils interviennent directement en réalisant les démarches à la place de l'utilisateur ou s'ils favorisent l'autonomie de ce dernier. Cette tension est renforcée par l'absence de mandat clair et de finalité définie pour l'aide numérique. Les travailleurs sociaux doivent jongler entre plusieurs mandats et s'adapter aux circonstances, se donnant parfois un "auto-mandat". Ils sont confrontés à des injonctions contradictoires, à savoir ne pas faire à la place des usagers tout en leur permettant d'accéder à leurs droits. D'autre part, l'accompagnement numérique peut prendre beaucoup de temps, ce qui limite la capacité des travailleurs sociaux à permettre aux individus de se débrouiller seuls et à aborder d'autres aspects de leur intervention.

En outre, les formations en travail social ne traitent que rarement de la question numérique, et l'aide numérique n'est pas encore intégrée comme pratique normée dans les contextes de travail. Les travailleurs sociaux ont tendance à combler ce manque en développant des pratiques numériques d'accompagnement selon leur propre jugement. Il est donc souligné l'importance, dans le domaine du travail social, de prendre en compte les enjeux numériques et revoir les compétences requises pour accomplir les missions.

De plus, l'émergence de l'aide administrative numérique soulève une question quant à l'identité du travailleur social : « Son identité n'est-elle pas en train de changer ? »

Pour pouvoir développer ce point de vue, il est intéressant d'explorer le concept d'identité sous une perspective théorique.

Chapitre 2 : La construction des identités professionnelles dans le travail social

Si les modifications professionnelles profondes résultant de l'utilisation importantes des technologies numériques interpellent les travailleurs sociaux sur leur savoir-faire, comme évoqué précédemment, elles les conduisent également à réfléchir à ce qu'ils doivent être, à leur savoir-être. Cela nous amène à nous interroger sur leur identité professionnelle en plus de la réflexion menée sur leurs pratiques professionnelles. Ainsi qu'en est-il de leur identité professionnelle ? Tout d'abord, qu'est-ce que l'identité ?

L'objectif de ce chapitre est de proposer un cadre théorique à la question identitaire. Il mènera à la compréhension de la réalité de terrain et fournira, par la même occasion, les bases nécessaires pour mener la recherche sur le terrain.

2.1. L'identité, qu'est-ce que c'est ?

L'identité est un concept qui semble assez complexe développé dans plusieurs disciplines scientifiques.

En psychologie, il s'agit de « nous aider à comprendre le sentiment d'identité qui nous habite ou qui fait défaut. La psychologie (et la psychiatrie) cherche aussi à définir des « classes » d'identité repérables que l'on appelle aussi « types de personnalité ». L'anthropologie est plutôt centrée sur ce qui nous aide à entrevoir ce que nous avons été et qui nous éclairent sur ce qui restent en nous de l'histoire par l'étude de nos traces et nos coutumes. Quant à la sociologie, elle cherche à comprendre l'identité des groupes et des classes sociales, et les mécanismes qui régissent la société en se basant sur les faits sociaux » (Jean, 2012).

Concernant la recherche effectuée dans ce mémoire, le champ choisi est celui de la sociologie.

Dans un article intitulé « L'individu et l'interaction, entre rôle social et identité » Laroussinie et Portocallis (2017) citent le sociologue interactionniste Erving Goffman². Dans cet article, les auteurs se concentrent principalement sur les travaux de ce sociologue. Ils expliquent que Goffman (1973) considère que l'identité se forme par l'interaction sociale, où chaque individu

² Erving Goffman (1922-1982) est un sociologue renommé pour son analyse approfondie de l'identité et des interactions sociales. Dans le contexte de ce mémoire, cet auteur sera seulement utilisé pour introduire le concept d'identité bien qu'il ne soit pas intégré directement dans le cadre théorique de cette recherche.

joue un rôle comme dans un théâtre. L'identité est influencée par les interactions avec les autres et les jugements qu'ils portent sur les rôles attendus.

Dans le domaine du travail social, par exemple, chaque professionnel a un rôle défini en fonction des attentes de son institution. Cependant, l'introduction de la technologie, comme l'ordinateur, peut perturber la relation entre le travailleur social et le bénéficiaire, ce qui peut remettre en question l'identité professionnelle.

Parallèlement, Dubar (2015)³ souligne que l'identité se construit tout au long de la vie à travers des processus de socialisation successifs. Ses travaux peuvent être considérés comme une autre perspective complémentaire pour comprendre l'identité professionnelle. Il met l'accent sur le fait que « L'identité n'est autre que le résultat à la fois et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel, des divers processus de socialisation qui conjointement, construisent les individus et définissent les institutions. L'identité est en perpétuelle mutation et en reconstruction » (Dubar, 2015 : 15).

Pour les travailleurs sociaux, cela signifierait que leur identité professionnelle serait donc influencée par des changements professionnels résultant en partie par l'évolution technologique et l'introduction des machines dans leur pratique professionnelles. Leur savoir être est essentiel dans leur pratique, mais l'introduction de machines peut remettre en question cette identité.

2.2. L'identité professionnelle

Comme nous venons de l'identifier, l'identité professionnelle se construirait tout au long de la vie. Ainsi, le choix d'un métier est influencé par notre identité personnelle. Notre travail fait partie intégrante de notre identité. Selon Dubar (2015), l'identité professionnelle est la façon dont nous nous identifions les uns les autres dans le monde du travail. Elle se forme à travers nos expériences, comme l'école, la transition vers le marché du travail, et notre participation dans les organisations. Cependant, les changements dans les organisations, la société et la technologie peuvent créer des tensions identitaires.

³ De même, il a été intéressant d'utiliser les idées du sociologue Claude Dubar (1945-2015) pour introduire le concept d'identité, préparant ainsi le terrain pour explorer l'identité professionnelle. Plus précisément, ses ouvrages "Les crises des identités. L'interprétation d'une mutation" (Dubar, 2010) et "La socialisation" (Dubar, 2015) seront des points de départ pour notre compréhension de l'identité. À noter que ses travaux ne seront pas directement intégrés dans le cadre théorique de ce mémoire.

L'exploration de ce sujet permet de mieux comprendre ce qu'est l'identité professionnelle, et ce, dans l'objectif de fournir une vision plus claire de cette notion souvent complexe. Dans le prochain point, sera abordé spécifiquement l'identité professionnelle de l'assistant social, qui est le public choisi pour ce mémoire. Et ce, afin d'apporter une meilleure compréhension de son identité professionnelle.

2.3. L'identité professionnelle des assistants sociaux

En explorant l'identité professionnelle des assistants sociaux, il est essentiel de prendre en compte les contributions d'autres auteurs, en complément des approches de Goffman (1973) et Dubar (2015) pour mieux affiner ce concept. L'un de ces auteurs est Gaspar (2012) repris et analysé par Crête (2014). Celui-ci a identifié trois catégories de travailleurs sociaux : les travailleurs sociaux "cliniques", les travailleurs sociaux "militants" et les travailleurs sociaux "normatifs", et ce, à partir d'une enquête sur leurs pratiques professionnelles. Cette approche enrichit la compréhension de l'identité professionnelle des assistants sociaux.

2.3.1. Les trois types d'identité des assistants sociaux

Ainsi, il est possible de reprendre la typologie proposée par Gaspar (2012) dans son livre « Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux ».

L'auteur évoque le capital symbolique dans le travail social. Ce capital symbolique représente différentes choses importantes pour les travailleurs sociaux, comme le fait d'être reconnus, estimés et dignes de confiance. Il englobe également la valorisation de leurs actions, le respect de leurs droits et responsabilités, les qualités qui leur sont attribuées, l'écoute accordée à leurs paroles et écrits, les opportunités professionnelles et les marques de reconnaissance qui leur sont adressées.

Dans le développement de son livre, Gaspar (2012) explique que ces pôles résultent du parcours social et professionnel des travailleurs sociaux. Les raisons de leur investissement ou désinvestissement professionnel, surtout auprès des usagers, leur permettent de valoriser leurs pratiques. Ils contribuent à développer leur sentiment d'être perçus par les autres comme professionnel au service de l'Etat social de plus en plus fragilisé. Selon l'auteur, les frontières du travail social peuvent varier et être perméables, sont influencées par trois éléments importants : la reconnaissance officielle de la profession, l'influence des organisations professionnelles (syndicats), et la répartition des responsabilités entre l'État et les associations

dans la mise en place et la réalisation des politiques sociales. En d'autres termes, la définition et les contours du travail social dépendent de la reconnaissance institutionnelle, de l'influence d'organisation tel syndicats etc... qui représentent les travailleurs sociaux, et de la manière dont l'État et les associations collaborent pour mettre en œuvre les politiques sociales. En fait, ce livre a pour objectif d'étudier comment les travailleurs sociaux exercent leur métier en observant de près leurs actions concrètes dans les domaines matériels, relationnels et de communication. En parallèle, il examine les caractéristiques sociales des travailleurs sociaux, telles que leur origine sociale ainsi que leur parcours scolaire, professionnel et familial. Tout cela permet de comprendre leur position et leurs prises de position dans le domaine du travail social. L'auteur catégorise les travailleurs sociaux en trois groupes distincts : les travailleurs sociaux cliniques, les militants et les normatifs. Cette typologie reflète différentes approches et postures professionnelles adoptées par les travailleurs sociaux dans leur pratique.

Pour Gaspar (2012), les travailleurs sociaux cliniques se concentrent sur l'apaisement de la souffrance des usagers. L'écoute et la compassion sont des moyens particulièrement valorisés pour thématiser les problèmes sociaux dans le registre de la souffrance. Ils souhaitent souvent être reconnus sur un pied d'égalité avec les psychologues cliniciens et les psychanalystes. Pour y arriver, ces intervenants vont continuer à se former, à utiliser de manière maladroite le vocabulaire des psychologues. Ils aiment se définir comme des travailleurs faisant partie d'une équipe pluridisciplinaire. Pour eux, les bénévoles sont des non-professionnels.

Leurs parcours biographiques vécus structureraient leur engagement professionnel. Crête (2014) explique, en évoquant Dubar (2015), que cela peut être lié à un processus de socialisation successive.

Quant aux travailleurs sociaux militants, il leur est impossible de rester sans rien faire face à certaines causes sociales. Ils établissent une lutte contre les impératifs économiques et politiques qui sont au cœur des problèmes rencontrés dans leur pratique. Ils critiquent les politiques publiques et s'engagent à aider et à protéger ceux qui en ont le plus besoin.

Ils vont mobiliser des ressources pour les défendre. Suivant ces travailleurs sociaux, la mobilisation collective des usagers permet d'inscrire leurs problèmes individuels dans des problématiques plus globales. Ainsi ces travailleurs sociaux militants se fixent pour mission de politiser les problématiques des usagers des services sociaux. Gaspar comme le relève Crête (2014) ajoute qu'ils ont des habitus qui les pousse à lutter et à défendre leurs engagements.

Les travailleurs sociaux normatifs considèrent qu'ils pratiquent un métier parmi d'autres et que les usagers des services sociaux ne pourront s'insérer qu'en respectant les lois, les normes, les règles. Selon ces travailleurs, la réalité (économique, politique, juridique) s'impose aussi bien aux usagers qu'à eux-mêmes : il convient de s'y soumettre. Les usagers doivent ainsi se mettre en ordre, s'inscrire dans le cadre légal et, en tant que professionnels, ils se doivent de vérifier, contrôler, voire d'imposer, ce qu'il convient de faire et d'être. Ce sont des travailleurs qui sont arrivés à cette fonction un peu par hasard, et qui ne vont pas se mobiliser de manière affective. Ils marquent une grande coupure entre leur travail professionnel et leur vie privée.

Cependant, Pullen Sansfaçon et Crête (2019) relatent que, depuis plusieurs années, les travailleurs sociaux subissent de nombreuses transformations comme déjà évoqué dans le chapitre précédent concernant leurs pratiques, et ce, suite à des politiques sociales actives. Ces transformations entraîneraient une redéfinition de leur identité professionnelle. Ainsi, la question à se poser est : **Comment ces caractéristiques évoluent dans le contexte professionnelle actuelle ?**

2.3.2. Les tensions identitaires

Les changements que vivent les travailleurs sociaux vis-à-vis de leur identité professionnelle, mais aussi les tensions qui en résultent et les stratégies identitaires menées par ces travailleurs, sont abordés par Franssen (2005).

L'auteur met en avant plusieurs transformations.

- L'individualisation du traitement et l'accompagnement de l'utilisateur dans une logique de contrat.
- La promotion du travail en concertation, en partenariat et en réseau entre intervenants aux appartenances institutionnelles et aux attentes professionnelles diversifiées.
- La procéduralisation accrue de l'accomplissement de la norme.
- L'impact croissant de logiques managériales et de gestion auxquelles sont confrontés les services de l'action sociale.

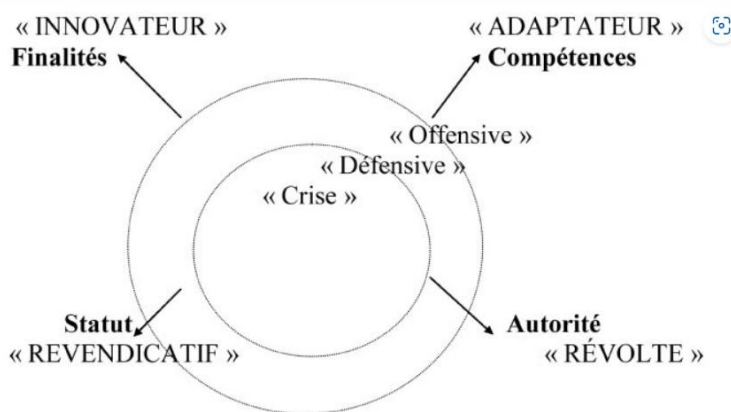
Ces modifications, ces évolutions entraînent les travailleurs sociaux à faire face à de nouveaux défis. L'auteur évoque même une redéfinition des métiers de l'intégration car les différentes dimensions de leurs rôles professionnels sont en crise et en mutation.

Il met en avant également que face aux tensions identitaires qui résultent de ces transformations de leurs rôles professionnels, les travailleurs sociaux mettent en place différentes stratégies

identitaires pour redéfinir leur identité et la reconstruire. Pour l'expliquer, Franssen (2005) fait référence à la théorie de la gestion relationnelle de soi. Cette théorie fait référence aux tensions réelles ou potentielles dans l'exercice du rôle professionnel. Les individus effectuent un travail de gestion identitaire et relationnelle permanent. Celle-ci vise à gérer les identités professionnelles dans les relations sociales avec « les autres » (collègues, autorités, usagers).

Franssen (2005) explique que ces différents modes de gestion relationnelle de soi peuvent être soit « Défensif » (affirmation du rôle et efficacité identitaire, maintien des finalités et des compétences, défense des acquis et de l'autorité), de « crise » (perte de sens, déqualification, disqualification, crise d'autorité), ou « offensif » (recomposition du rôle) autour d'une ou plusieurs dimensions. L'auteur utilise un schéma pour expliquer ces différents traits de caractère.

Graphique 4. Les différents modes de gestion relationnelle de soi



Source : Franssen (2005 : 140)

Le mode de gestion défensif : « l'île préservée » ou « la forteresse assiégée »

En général, selon Franssen (2005) les tensions vécues par les travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs rôles professionnels peuvent affecter leurs identités sans pour autant les remettre en question et sans les briser. Par conséquent, l'auteur parle d'une logique défensive qui vise à assurer une pérennité du rôle professionnel et qui permet également le maintien, la préservation d'une identité cohérente (agréable, acceptable ou du moins supportable). Les tensions restent à ce moment gérable. Seulement, cela reste envisageable selon l'auteur, d'après le contexte comme dans un environnement où les dimensions du rôle restent praticables et légitimes.

A l'inverse, lorsque l'environnement menace le rôle professionnel, le travailleur social va plutôt réagir et réaffirmer la légitimité des finalités poursuivies, la pertinence de ses compétences, le statut, la légitimité de l'autorité, entre autres la réaffirmation de la norme fondatrice.

Cette affirmation défensive peut conduire à des tensions identitaires contre des identités de référence qui ne correspondent plus à l'expérience. La solution apportée par les institutions sociales est de se replier sur elles, de s'enfermer et de filtrer avec l'aide de gardes, les usagers, ceux qui posent problèmes mais aussi de mettre en place des dispositifs telles des caméras de sécurité. L'auteur nomme les situations d'"île préservée" ou de "forteresse assiégée".

Le mode de gestion « anémique » : le château de sable submergé

Ce mode de gestion relationnelle de soi se forme lorsque les tensions sont trop fortes. Selon Franssen (2005), cela conduit à l'effondrement identitaire. Le travailleur social tombe dans une logique de crise. Cela signifie la perte de sens des finalités de son métier, le sentiment d'obsolescence de ses compétences. Un sentiment d'échec envahit le travailleur social. Il n'arrive pas à disposer de ressources pour lui permettre de redéfinir son rôle. Il est même dans l'impossibilité de mettre fin à son métier.

Le mode de gestion identitaire « offensif »

L'auteur met en évidence un écart entre l'image idéale du rôle joué par le travailleur social et son expérience pratique, l'image qu'il voudrait que les autres perçoivent et celle qu'ils leur renvoient réellement. En réponse à ce constat, le travailleur social va mettre en œuvre de manière offensive, une modification de la définition du rôle et de l'identité. De nouvelles pratiques relationnelles et institutionnelles vont apparaître.

Après avoir défini les modes de gestion identitaire, l'auteur propose ensuite quatre stratégies identitaires.

La logique innovatrice

Afin de diminuer les tensions identitaires, cette logique tente d'agir sur les finalités du rôle. Le travailleur social va avoir tendance à s'investir dans l'économie sociale « visant à la création solidaire d'emplois des exclus » (Franssen, 2005 : 143). Et ce, afin de dépasser les limites et à

essayer de trouver d'autres sens à son rôle, de nouveaux principes de sens et de construire une nouvelle définition de son rôle et son identité.

La logique adaptatrice

Cette deuxième logique reconstruit les rôles et l'identité à partir de l'affirmation de compétences spécifiques. L'auteur explique que cette logique agit à deux niveaux. Au niveau individuel, les travailleurs mettent en place des stratégies de spécialisation comme la construction d'une définition spécifique de leur rôle voire même des « niches professionnelles » (Franssen, 2005 : 143). Quant au niveau collectif, il s'agit de la mise en œuvre de stratégies de professionnalisation comme l'acquisition de nouvelles méthodes, l'exigence de la protection des titres, d'un code de déontologie etc.

La logique revendicative

Par cette logique, les travailleurs sociaux cherchent à diminuer les frustrations identitaires en les associant à un manque de reconnaissance et de moyens. Ils essaieront d'obtenir une meilleure reconnaissance de leur rôle par la revendication syndicale (augmentation barémiques, normes d'encadrement...). Pour les travailleurs sociaux, les protestations et les revendications sont en fait un moyen de lutter contre le déni de reconnaissance dont ils souffrent, d'affirmer leur valeur et leur utilité sociales et de vouloir que leurs rôles soient reconnus. Ils veulent que leur statut soit reconnu.

La logique révoltée

A la différence des logiques précédentes, les différentes solutions apportées pour résoudre les tensions comme professionnaliser les compétences, innover par la création de nouveaux dispositifs, ne font que renforcer le pouvoir du professionnel sur l'utilisateur. Pour Franssen, il faut « remettre en cause le rapport social qui institue le rôle du professionnel ». Il s'agit de se révolter, d'un refus de l'institutionnalisation du rôle du travailleur social qui décide plutôt de « s'engager dans une lutte solidaire avec les exclus » (Franssen, 2005 : 145).

L'auteur par ces différentes logiques du sujet (défensives, de crise, offensives) évoque l'enjeu pour le travailleur social de conserver ou bien de reconstruire une identité professionnelle. Et ce, dans le but d'en avoir une définition acceptable ou valorisée par lui-même et pour les autres.

Franssen insiste sur le fait que les travailleurs sociaux doivent se donner les moyens d'être acteurs dans leurs institutions par une revendication de leur espace professionnel et encourager leur participation. Pour cela, il est important qu'ils prennent appui sur ce qui forme le cœur de leur éthique professionnelle. Cela implique qu'ils doivent arriver à déterminer des finalités démocratiquement construites mais aussi un travail sur le rapport aux usagers, sur la professionnalité et sur leur statut car comme l'auteur l'écrit : « les professionnels ne pourront modifier leur rapport aux usagers qu'en modifiant leurs propres rapports avec l'institution » (Franssen, 2005 : 147).

Mais comment y arriver lorsqu'actuellement, les travailleurs sociaux évoluent dans un contexte de plus en plus réglementé où il leur est demandé de se positionner entre les demandes organisationnelles et leurs valeurs professionnelles ?

De plus, aujourd'hui, les travailleurs sociaux subissent des changements importants suite à l'arrivée des technologies numériques dans leur relation sociale avec l'utilisateur comme évoqué dans le chapitre 1 : aide administrative numérique et dématérialisation de services publics. Ils deviennent les exécutants d'un programme.

Tout ce contexte de tensions identitaires se répercute aussi sur l'éthique des travailleurs sociaux, composante importante de l'identité professionnelle. Celle-ci, depuis plusieurs années, a été de plus en plus mise à l'épreuve et continue de l'être.

2.3.3. L'éthique dans le travail social

Pour comprendre l'effet des tensions identitaires sur l'éthique, il s'avère important de rappeler ce qu'est l'éthique dans le travail social.

L'éthique est une des composantes importantes dans le travail social car elle recourt selon Melchior (2011) à un ensemble de valeurs qui établissent la base des pratiques professionnelles. Ces valeurs permettent de leur donner un sens. Certaines de ces valeurs proviennent de la profession même du travail social et circonscrit ce qui doit être respecté par le professionnel, c'est-à-dire en lien avec ses missions. L'auteur explique que le travail social vise à accompagner les individus dans le respect de leur dignité, de leurs intérêts et selon leur rythme.

Selon Dubasque (2023), dans cette démarche, le travailleur social fait en sorte de créer des conditions optimales pour les personnes, familles, groupes avec qui il travaille. Et ce, également afin que ceux-ci puissent renforcer les liens sociaux, de solidarité dans leurs lieux de vie mais aussi pour devenir des acteurs de leur vie. A cet égard, le travailleur social doit être empathique face au vécu des personnes en tenant compte de leur souffrance, afin de garantir un accompagnement de qualité.

D'après Melchior (2011), c'est lors de sa formation que le professionnel développe et s'approprie ces valeurs mais aussi au début de son parcours professionnel. Elles complètent ainsi son éthique personnelle. Cette-dernière constitue la conscience professionnelle et forme le socle de l'identité du travailleur social.

Dubasque quant à lui, met en avant plusieurs principes éthiques dans les pratiques des travailleurs sociaux (2023 : 2).

- Respect de la dignité et de la valeur de chaque personne : le travailleur social tend à promouvoir le bien-être et les droits individuels de chaque personne tout en respectant sa dignité et son autonomie.
- Non-discrimination et égalité : le travailleur social doit se concentrer sur l'égalité des chances et la non-discrimination, tout en tâchant de répondre aux besoins de chacun sans le catégoriser ni en lui accordant des avantages particuliers par rapport aux autres.
- Confidentialité et respect de la vie privée : le travailleur social doit pouvoir respecter la vie privée et la confidentialité des usagers. Il ne répand pas d'informations personnelles.
- Responsabilité et transparence : le travailleur social maintient la responsabilité et la transparence dans ses actes et ses décisions. En se comportant de la sorte envers ceux qu'il aide, il assume ses actions et ainsi peut les expliquer entre autres.
- Éthique professionnelle : le fait de passer par l'éthique de sa profession, le travailleur social prévaut à respecter la déontologie et les normes professionnelles établies (par exemple, le respect du code de déontologie des assistants de service social édicté par l'ANAS).
- Le bien commun : le travailleur social essaye d'améliorer le bien-être de la société dans son ensemble, en essayant de promouvoir l'inclusion sociale par la pratique de

solidarité. Il a à cœur de respecter l'égalité des chances pour tous, en particulier les personnes qu'il accompagne.

Cependant, Dubasque (2023) évoque une complexité dans la pratique éthique des travailleurs sociaux, et ce, pour plusieurs raisons :

- Tout d'abord, des principes éthiques peuvent se trouver en conflit dans certaines situations. Ce qui amène une difficulté pour déterminer le meilleur plan d'action. Par exemple, le respect de la vie privée d'une personne peut entrer en conflit avec l'obligation de protéger une autre personne en danger.
- Les contextes dans lesquels se déroulent les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux sont non seulement complexes mais aussi bouleversés. Dans une société où se développent des pratiques institutionnelles incertaines, il peut être difficile de déterminer comment répondre au mieux aux besoins des gens. La réflexion éthique aide à se positionner.
- Le travail social rencontre dans des situations de crise et de détresse ce qui peut rendre difficile les prises de décision dans une démarche éthique avec une temporalité peu propice à la réflexion et la discussion avant l'action⁴.

Comme évoqué, l'évolution des technologies numériques ont redessiné la société et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux (autre façon de communiquer, d'échanger des informations, d'accompagner les usagers...) et par conséquent, certains principes éthiques sont remis en question (confidentialité et respect de la vie privée, l'autonomie des personnes). De nombreuses démarches en ligne amènent certains publics ne maîtrisant pas les technologies à se rendre dans les services sociaux.

En résumé, il est ainsi important de défendre les valeurs propres au travail social telles la dignité, la confidentialité, l'empathie, ... qui sont au centre du métier du travailleur social.

⁴ Dans un autre de ces articles, Dubasque (2019 : 61) explique que le travailleur social doit maîtriser des temps différents : le temps de l'institution et de l'administration, le temps de la personne accompagnée et le temps du travailleur social.

Dans le rapport écrit par le Haut Conseil du Travail Social, il est mentionné que « les travailleurs sociaux sont la clé de voûte de l'ensemble des politiques de solidarités indispensables pour assurer la cohésion sociale » (HCTS, 2021 : 2).

La crise sanitaire de 2020 a fait émerger une partie du déséquilibre entre les exigences organisationnelles et les exigences disciplinaires liées au travail social. Le constat d'une dématérialisation des services publics a été un des points importants afin de se questionner sur l'utilité de cette catégorie de professionnels en cas de crise et a permis de relever plusieurs recommandations.

2.3.4. L'impact d'une crise sanitaire sur les pratiques et les identités professionnelles des assistants sociaux, quel avenir ?

« La pandémie a été révélatrice d'une réalité sociale et d'un non-dit » déclare Dubasque (2022 : 37).

L'auteur mentionne deux écrits du Haut Conseil du Travail Social, inclus dans un rapport coordonné par Cols⁵, qui analysent les impacts de la crise sur les pratiques et l'identité des travailleurs sociaux. Le rapport met en lumière les tensions organisationnelles pratiques ainsi que les questionnements éthiques et déontologiques. Malgré cela, il est noté que les travailleurs sociaux font preuve de résilience face à l'adversité et aux situations de crise. De multiples constats ont été soulevés dans le rapport.

Le premier est lié à une crainte d'être soi-même contaminé, de contaminer un proche et les personnes accompagnées. Un tiraillement s'est fait ressentir entre le devoir de continuer à pratiquer et de se protéger soi-même et sa famille ou encore être vecteur de la maladie. Des questions sont de plus en plus apparues lors d'échanges et de décisions prises.⁶

Dubasque (2022) évoque une adaptation des professionnels pour trouver des solutions face à des situations inattendues. L'auteur met également en évidence la prise de conscience de la commission d'éthique concernant les actes quotidiens des travailleurs sociaux, en identifiant

⁵ Marie-Paule COLS, ancienne vice-présidente du Haut Conseil du Travail Social où elle occupe actuellement le rôle de personnalité qualifiée, s'est appuyée sur les retours de professionnels du travail social (associations professionnelles de travailleurs sociaux, syndicats, employeurs, grandes associations de solidarité, organismes de formation, bénéficiaires, ministères, élus locaux, universitaires). le rapport mentionné se trouve dans le document internet suivant :

https://medias.vie-publique.fr/data_storage_s3/rapport/pdf/278736.pdf.

⁶ Pour retrouver les questions, je vous invite à lire l'article de Dubasque. <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2022-1-page-37.htm?wt.src=pdf>.

des principes éthiques tels que la finalité, la précaution, la réalité, la responsabilité, ainsi que le besoin de débat et de conviction. Ainsi, les directions de certains services ont opté pour le télétravail au nom du principe de précaution, mais cela a perturbé leur mission principale de relation face à face.

Dubasque fait part du principe de responsabilité, mettant en avant l'obligation des professionnels de répondre de leurs actes et d'assumer les conséquences de leur mission confiée par l'employeur. Dans certains domaines, leur responsabilité est devenue plus visible aux yeux des personnes aidées et de leur employeur. Pour maintenir le contact avec les usagers, les travailleurs sociaux ont adopté une approche proactive en allant vers eux. Certaines institutions ont facilité cette démarche en allégeant les procédures administratives. Ainsi, les professionnels ont pu utiliser le téléphone pour prendre des nouvelles des usagers et mener des entretiens depuis leur domicile. Cette nouvelle pratique a ouvert de nouvelles perspectives d'accompagnement à distance. Pendant les confinements, le téléphone, habituellement réservé à de courtes conversations, est devenu un moyen essentiel d'échange. Selon Dubasque, il a permis à certaines personnes de se confier davantage, soulignant que la proximité relationnelle n'a pas été totalement supprimée malgré la distance physique.

Cependant, l'auteur reprend une note du rapport du Haut Conseil du Travail Social (2021) en précisant que l'intervention à distance ne peut être qu'un complément ou un choix dépendant de la situation, car l'isolement peut engendrer de la détresse. Ainsi, l'entretien téléphonique ou en visioconférence ne peut remplacer la visite à domicile ou la rencontre physique.

L'usage du numérique comme évoqué dans le chapitre 1 de ce travail, au sein des services sociaux avait déjà commencé, mais la crise a apporté une réelle accélération, tant au niveau de l'usage des appareils que de l'évolution de ces technologies numériques. De nombreuses personnes dans les services ont ressenti une résistance des travailleurs sociaux au passage à la numérisation, notamment pour des raisons éthiques, déontologiques mais ils avaient tort. Les professionnels ont rapidement utilisé ces outils numériques quand ils se sont avérés utiles dans leur travail d'aide. Seulement, bien que ces outils aient été plébiscités et que le télétravail soit devenu la norme, il est important de ne pas oublier l'essence même du métier : la relation humaine en présentiel.

Le rapport du HCTS, auquel Dubasque a contribué, propose onze recommandations pour améliorer le travail social. La première recommandation porte sur le besoin de reconnaissance.

Il est en effet demandé aux pouvoirs publics de : reconnaître le travail social comme un pilier de l'État social et souligner le rôle essentiel des travailleurs sociaux dans l'accompagnement des personnes et des groupes, la prévention des risques, et la gestion des tensions en période de crise.

Une autre recommandation est de « favoriser un meilleur usage des outils numériques en équipant les travailleurs sociaux de matériel performant, en facilitant l'accès numérique pour les populations défavorisées, et en développant le réseau des médiateurs numériques en coopération avec les travailleurs sociaux » (HCTS, 2021 : 58). De même, il a été recommandé de « soutenir la fonction de managers de proximité en organisant des formations sur la gestion de crise et l'accompagnement interne, sur le management d'équipe à distance, et en déléguant des responsabilités pour simplifier les circuits de travail » (HCTS, 2021 : 59).

La pandémie a mis en lumière des réalités sociales et des questionnements éthiques dans le travail social. Les travailleurs sociaux ont démontré leur résilience et leur adaptabilité, tout en soulignant l'importance de la relation humaine dans leur métier. Les recommandations du rapport du Haut Conseil du Travail Social offrent des pistes pour renforcer la reconnaissance, améliorer l'utilisation des outils numériques et soutenir les professionnels dans leur pratique. En les suivant, il est possible d'améliorer les services sociaux et de répondre de manière adéquate aux besoins des personnes vulnérables.

Conclusion du chapitre

Ce chapitre souligne que l'identité est un concept complexe étudié dans diverses disciplines scientifiques telles que la psychologie, l'anthropologie et la sociologie. Dans le domaine de la sociologie, les sociologues Goffman (1973) cité par Larrousinié et Portocallis. (2017), et Dubar (2015) ont contribué à la compréhension de la construction de l'identité à travers les interactions et les processus de socialisation.

Dans le domaine du travail social, l'identité professionnelle des travailleurs sociaux est influencée par leur rôle institutionnel, les attentes sociales et les changements professionnels. Les travaux de Gaspar (2013) identifient trois types d'identité des travailleurs sociaux : les cliniques, les militants et les normatifs. Chacun de ces types d'identité implique des orientations et des préoccupations différentes dans la pratique du travail social.

De plus, les recherches de Franssen (2005) soulignent l'importance des tensions identitaires auxquelles les travailleurs sociaux peuvent être confrontés. Ces tensions peuvent découler de conflits de valeurs, de rôles contradictoires ou encore à l'éthique auxquels les travailleurs sociaux doivent faire face dans leurs pratiques quotidiennes. La gestion de ces tensions identitaires peut être un défi crucial pour les travailleurs sociaux, nécessitant une réflexion approfondie et un soutien professionnel adéquat surtout actuellement dans un contexte de plus en plus numérisé.

Il a été intéressant de mobiliser les travaux de Gaspar (2012) et Franssen (2005) car ils permettent d'explorer les différents aspects de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. En analysant les types d'identité identifiés par Gaspar (2013) et en examinant les tensions identitaires de Franssen (2005), il est possible de mieux comprendre l'influence ou pas de l'utilisation et de l'évolution des technologies numériques dans le travail social sur l'identité professionnelle des assistants sociaux. Ces auteurs offrent un cadre conceptuel intéressant pour examiner les questions de rôles, de valeurs et d'éthique qui peuvent émerger de cette évolution technologique.

Synthèse des deux chapitres

Au travers ces deux chapitres, il a été souligné que les technologies numériques ont eu un impact important dans le travail social.

Dans le chapitre 1, l'intérêt a, tout d'abord, été de relater l'historique du travail social et de son évolution à travers les différentes époques dans notre société suite aux nouvelles formes de gestion managériale mais aussi lors de l'arrivée des technologies numériques. Ce chapitre présente ainsi une transformation au niveau des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et souligne les enjeux auxquels ils sont confrontés suite à la massification des technologies numériques dans une société où les démarches administratives se passent, actuellement, le plus souvent en ligne. Cette transformation a vu émerger de nouveaux termes technico-administratifs tels que dématérialisation des services d'intérêt général, e-administration, communication médiatée etc. mais surtout une nouvelle forme d'aide administrative, à savoir, l'aide administrative numérique comme le mentionne Sorin (2019). Cet auteur dégage quatre logiques dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux dans un contexte de numérisation accrue. Face à cela, le travailleur social est pris dans un trouble par rapport à sa professionnalité car il se demande s'il doit faire les démarches administratives numériques à la place de l'utilisateur, avec lui ou le laisser faire. Cependant, un élément intervient dans ses interventions, à savoir le temps dont il dispose avec l'utilisateur vu le nombre d'utilisateurs qui s'adresse à ces travailleurs suite à une dématérialisation des services d'intérêt général. Une forme de paradoxe s'installe : devoir rendre la personne autonome, une des missions du travailleur social, et devoir faire à sa place par manque de temps.

Le deuxième chapitre explique en partie comment les technologies numériques engendrent des tensions au niveau de l'identité des travailleurs sociaux, comment ces technologies façonnent cette dernière et la remettent en question. Il est également mis en avant un contexte organisationnel de plus en plus réglementé et qui emploie les technologies numériques. Celles-ci peuvent avoir une influence sur l'identité professionnelle des assistants sociaux. Il est également constaté que les principes éthiques sont impactés par le contexte numérique, notamment en ce qui concerne la confidentialité avec le partage des données.

Cependant, malgré ces tensions identitaires, les travailleurs sociaux essaient de maintenir les missions et les rôles qui constituent leur métier.

La pandémie de Covid-19 a mis en évidence l'importance du métier d'assistant social auprès des populations vulnérables. Les pouvoirs publics ont reconnu cette importance en établissant plusieurs recommandations visant à soutenir les assistants sociaux dans l'exercice de leur travail, en particulier dans des situations de crise.

Ces diverses lignes directrices relevées ici sont nécessaires pour s'interroger sur l'objet de ce mémoire qui est l'étude des technologies numériques sur l'identité professionnelle de l'assistant social mutualiste.

C'est ainsi que le chapitre suivant se centrera sur les technologies numériques existantes au sein du service social de la Mutualité SW et la Mutualité Socialiste du Luxembourg

Il s'agit donc de se focaliser, pour la partie empirique, sur l'identité professionnelle des assistants sociaux de mutualité face au numérique. En outre, ce contexte est celui de ma pratique professionnelle.

Par conséquent, la question de recherche est : « Est-ce que l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans le travail social ont eu une influence sur l'identité professionnelle de l'assistant social ? L'étude du cas de l'assistant social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg ».

Chapitre 3 : Les technologies numériques au sein des Centres de service social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg

Ce chapitre examine les principales technologies numériques présentes au sein des Centres de service social de Solidaris Wallonie (SW) et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg.

Une brève explication des deux mutualités est présentée en introduction de ce chapitre. Ensuite, l'accent a été mis sur le public étudié dans ce mémoire, à savoir les assistants sociaux mutualistes, et sont mises également en évidence les technologies numériques qu'ils utilisent au sein des Centres de service social mettant en lumière l'impact que celles-ci peuvent engendrer sur leur travail mais aussi sur leur identité professionnelle. Pour obtenir un premier aperçu, une exploration des propos recueillis lors d'une matinée réflexion organisée par la Direction service social (DSS) le 9 novembre 2021 sera entreprise. Cette séance fait suite à une étude menée dans le cadre de l'Observatoire social.⁷

3.1. La présentation de l'Union Nationale des Mutualités Socialistes et de la Direction service social

Avant d'aborder les Centres de service social, il est important de présenter le champ d'application dans lequel ils s'intègrent. Dans cette analyse, seuls les éléments pertinents et directement liés au sujet du mémoire seront pris en compte.

Dans le contexte de la Belgique, il existe cinq Unions Nationales (UN) qui sont considérées comme des organismes assureurs (OA) selon le site internet de l'Office de Contrôle des Mutualités (OCM) car elles exercent leurs missions dans les secteurs des soins de santé (remboursement des prestations aux affiliés et aux prestataires de soins) et des indemnités (octroyées suite à une incapacité de travail ou à un congé de maternité). Les mutualités sont regroupées au sein de ces UN et ont l'obligation de s'y affilier.

⁷ L'Observatoire social a été mis en place par la DSS de l'UNMS dans le but de recueillir des informations sur le terrain pour remplir son rôle de représentation sociale et politique. La DSS agit comme un lien entre le terrain et les décisions prises, en représentant l'UNMS auprès de diverses instances. Pour cela, la DSS de l'UNMS effectue des études et des évaluations en se basant sur le travail quotidien des assistants sociaux des Centres de service social (CSS). Ces derniers sont des sources d'informations précieuses en raison de leur connaissance des lois sociales et de leur expérience pratique. Les services sociaux fournissent un contexte idéal pour analyser les problèmes sociaux. Lors de la journée de réflexion du 09 novembre 2021, la première étude menée en collaboration avec une dizaine d'assistants sociaux issus des différents CSS a été présentée. Celle-ci est intitulée « Réformer pour mieux exclure ? Impact de la réforme chômage sur la vie des gens. Analyse qualitative de situations. L'impact de la réforme du chômage sur la vie des gens » (Monnier et al., 2020).

Par conséquent, les UN ont pour responsabilité de gérer l'assurance maladie-invalidité par l'intermédiaire des mutualités sur lesquelles elles font office d'autorité. Parmi ces UN, l'Union Nationale des Mutualités Socialistes (UNMS) est l'un des organismes assureurs (OA) belges qui regroupe les mutualités socialistes.

Dans le passé, les UN étaient tenues de mettre en place un service médico-social comprenant des médecins-conseils, des infirmières visiteuses et des assistants sociaux. Leurs missions consistaient à effectuer des visites auprès des patients et à assurer le dépistage de la tuberculose, ainsi qu'à fournir des informations et une assistance aux assurés pour les orienter dans les complexités de la législation sociale.

En 1974, les services sociaux se sont vus reconnus et subventionnés par l'Etat. L'UNMS a alors sollicité l'agrément de ses services sociaux en tant que « Centres de service social », conformément aux arrêtés royaux du 13 juin et du 16 décembre 1974. Ainsi, les Centres de service social (CSS) ont été créés au sein des mutualités socialistes (nouvellement dénommées Solidaris Wallonie et Mutualité Socialiste du Luxembourg). Ils ont ainsi acquis une certaine autonomie par rapport à la direction médicale. Cette indépendance permet aux travailleurs sociaux mutualistes de remplir leur mission en fournissant un travail social généraliste qui s'adresse à tous, qu'ils soient affiliés ou non. Cette mission, ainsi définie est aujourd'hui reprise dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé.⁸

Au sein de l'UNMS, une cellule faitière existe en vue de coordonner et d'apporter un support aux CSS, tout en les représentant auprès des diverses instances politiques. Celle-ci est devenue la Direction du Service Social (DSS) de l'UNMS depuis 2011.⁹

3.2. La présentation des mutualités socialistes et leurs Centres de service social

Les mutualités socialistes sont définies par la loi du 6 août 1990, qui décrit une mutualité comme : « une association sans but lucratif qui, dans un esprit de prévoyance, d'assistance et

⁸ Moniteur belge 04.11.1987 – 14 septembre 1987 – Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française fixant les règles d'agrément et d'octroi de subventions aux Centres de service social.

Premier arrêté modifié par l'arrêté de l'Exécutif du 25 janvier 1993 (MB du 18 juin 1993) et par l'arrêté du gouvernement du 24 septembre 1993 (MB du 2 décembre 1993).

Ensuite, les Centres de service social relèvent de la compétence du Ministère des Affaires sociales et de la Santé de la Région wallonne : Décret programme du 19 déc.96 portant diverses mesures en matière de finances, emploi, environnement, travaux subsidiés, logement et action sociale (MB du 31 déc.1996).

⁹ Le service à l'UNMS a changé de nom mais existe depuis 1945 : service médico-social (1945-2004) ; Coordination des Centres de service social (2005-2010) ; Direction service social (depuis 2011). Ce changement de nom indique une évolution dans l'intégration au sein de l'UNMS et une évolution de ces trois missions (coordination, support au CSS, représentation).

de solidarité, a pour but de promouvoir le bien-être physique, psychique et social de ses membres »¹⁰.

Les mutualités font partie de l'économie sociale (Brolis, 2023) dans lesquelles se retrouvent les activités économiques exercées par des sociétés, principalement coopératives, associatives et les mutualités, et dont l'éthique se caractérise par une finalité de service aux membres ou à la collectivité plutôt qu'une finalité de profit. D'autres principes les définissent à savoir une autonomie de gestion, la primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition de revenus.

Bien qu'elles soient un acteur incontournable de l'assurance maladie-invalidité obligatoire, les mutualités ont également étendu leurs missions au moyen de l'assurance complémentaire, et ce, afin de répondre aux besoins de leurs affiliés, de remédier à certains soins non remboursés par l'assurance obligatoire.

Les mutualités socialistes pour renforcer leur compétence et assurer un service complet aux affiliés ont créé un important réseau de services (centres de service à domicile, planning familial, pharmacies coopératives, etc...) et un secteur mutualiste composé d'ASBL présentes dans divers domaines (jeunes, personnes en situation de handicap, personnes âgées...).

Les évolutions économiques, sociétales et sociales ont conduit les mutualités à se questionner concernant leur avenir. Ainsi, en plus des valeurs chères aux Mutualités socialistes, un projet d'entreprise nommé « Horizon » est né en 2009. Celui-ci a pour objectif d'anticiper l'évolution engendrée par les enjeux et défis auxquels sont confrontés les mutualités. Dans le cadre de ce projet, les objectifs se voulaient fédérateurs et subdivisés en différents axes de travail. Depuis 2010, ces trois objectifs majeurs ont été définis et sont toujours d'actualité :

- 1) demeurer un gestionnaire incontournable de l'assurance maladie invalidité,
- 2) être un prestataire Full Service,
- 3) se positionner en tant qu'acteur social et citoyen,

Cela se traduit à travers la volonté d'offrir des services de proximité au sein desquels l'approche humaine dans le contact doit être privilégiée ; développer le rôle de conseil et les outils permettant de fournir une réponse globale à l'affilié ; aller à la rencontre des affiliés sur le terrain afin de leur fournir un service et des conseils personnalisés.

¹⁰ Pour consulter la législation complète concernant les mutualités socialistes, vous pouvez vous référer au site de l'office de contrôle des mutualités (OCM) : <https://www.ocm-cdz.be/fr/ocm/reglementation/legislation>.

De plus, dans la continuité du projet, la mutualité prône sept valeurs tournées vers les citoyens et sur lesquelles s'appuient les services internes de la mutualité. Ces valeurs sont également présentées sur le site internet de SW.

L'engagement dans la société. L'engagement est à la fois social et sociétal. Être engagé dans la société, c'est être à l'écoute des besoins de la société, être le relais de la population, mettre en place des actions citoyennes collectives, s'engager au quotidien, dans le but de faire progresser positivement la société et d'améliorer la vie de chacun.

La solidarité. C'est le cœur du système de valeurs des Mutualités socialistes. Autrement dit, c'est réunir les forces et partager les ressources autour d'un projet commun. Pour ces mutualités, la solidarité ne se marchande pas, elles défendent une logique de soutien et d'égalité entre les personnes, de cohésion sociale et d'émancipation.

La proximité. Répondre aux besoins de l'affilié en offrant une large présence aux membres et une disponibilité relationnelle. Le vaste réseau des mutualités permet de proposer un contact direct aux membres ainsi qu'une écoute personnalisée et une compréhension fine de leurs attentes et besoins.

Le respect. Tout individu mérite la considération de la mutualité. Le respect de l'individu passe par un savoir-être, un ensemble de comportements à intégrer au quotidien. Pour les Mutualités socialistes, cela signifie faire preuve d'empathie, d'écoute active, d'absence de préjugés, d'ouverture d'esprit et d'accompagnement. La mutualité défend le respect de chaque personne dans son droit à un traitement égal et dans la reconnaissance de ses différences et de son individualité.

L'innovation. Innover c'est oser le changement dans une attitude proactive et dynamique. L'innovation ne se fait pas pour elle-même, elle répond à des besoins identifiés, en adéquation avec les valeurs mutualistes. Cela se manifeste par le développement d'outils, de méthodes de travail, de nouveaux modes de collaboration. La finalité est d'améliorer constamment les services en étant les précurseurs dans les territoires d'activité de la mutualité. Les Mutualités socialistes proposent des solutions adaptées aux multiples évolutions de la société.

Le service. Le service est un accompagnement, une orientation vers une réponse adaptée aux attentes et aux besoins des membres/prestataires/partenaires. Pour la mutualité, un service de qualité commence par un accueil qui privilégie le contact, la proximité et l'écoute. Il passe par une compréhension précise et un traitement ciblé de la demande pour fournir une réponse conforme aux besoins. Cette réponse est aussi proactive et orientée solutions.

La qualité. Les mutualités veillent à afficher un professionnalisme de tous les instants. Assurer la qualité se traduit par une communication efficace, la formation continue des collaborateurs, la remise en question constante et l'adaptation rapide aux nouvelles technologies et réglementations. Les Mutualités socialistes développent des standards de travail tant sur l'aspect technique que relationnel de nos métiers.

Pour mieux répondre aux enjeux déjà décrits ci-dessus, le 1^{er} janvier 2022, une fusion des cinq Mutualités socialistes wallonnes (hors celle de la province de Luxembourg) s'est effectuée pour devenir une seule Mutualité. Elle porte désormais le nom de Solidaris Wallonie (SW). L'institution « mutualité socialiste/Solidaris » est ainsi composée de deux structures : SW constituée de ses cinq territoires (Namur, Liège, Brabant Wallon, Centre-Charleroi et Soignies, Mons Wallonie Picarde) et la Mutualité Socialiste du Luxembourg. Au même moment, les Mutualités socialistes flamandes et bruxelloise prennent le nom de Solidaris.

Tout ce contexte a un impact sur les différents services proposés par Solidaris Wallonie et la Mutualité Socialiste du Luxembourg Wallonie, y compris leurs Centres de service social.

En conséquence, l'intervention de l'assistant social mutualiste se réalise principalement à travers un accompagnement individuel. Ce professionnel rencontre les bénéficiaires qui sollicitent leur aide (permanences sociales en présentiel, visites à domicile, contacts téléphoniques). Son intervention est centrée autour « de trois pôles principaux : l'accompagnement social, le dépistage et le réseau » (Laurent, 2016 : 28).

❖ L'accompagnement social

Les procédures administratives complexes et diverses auxquelles les bénéficiaires sont confrontés nécessitent un suivi dans la durée. Cet accompagnement est d'autant plus nécessaire actuellement car les connections entre les divers dispositifs d'aide deviennent de plus en plus compliquées. Laurent (2016 : 29) explique que l'accompagnement dans ce contexte peut être vu comme une forme de travail méthodique menant à un parcours commun entre l'assistant social et la personne aidée. L'assistant social ne se concentre pas seulement sur l'angle administratif mais s'investit également dans un processus qui facilite l'émancipation de la personne par le développement d'une relation professionnelle, créative et dynamique avec elle. Son objectif est de faciliter et d'élargir les capacités d'action du bénéficiaire par une démarche personnalisée tout en adaptant son intervention en fonction des potentialités de la personne aidée. L'assistant social doit également développer sa proactivité en réalisant des bilans

sociaux ou en collaborant avec les services internes de la mutualité et les services extra muros, et ce afin d'améliorer la situation sociale du bénéficiaire.

❖ Le dépistage

Les travailleurs sociaux de par leur formation mais aussi par leur expertise sont habitués à intervenir au-delà des demandes explicites du bénéficiaire, en évaluant toutes les pistes susceptibles d'améliorer la situation du bénéficiaire. Le dépistage est le processus d'anticipation et de prévention des problèmes pouvant survenir dans certaines situations et dont les personnes ne sont pas particulièrement conscientes. Cela s'entend par le biais des entretiens auprès des bénéficiaires.

❖ Le réseau

La collaboration est un élément clé dans la réalisation des tâches confiées aux assistants sociaux. À ce titre, tous les acteurs mutualistes sont considérés comme une ressource notable, favorisant ainsi une collaboration transversale dans le cadre d'une même situation. L'utilisation systématique au réseau associatif de la mutualité est une démarche nécessaire, en particulier lors de la prise en charge d'un bénéficiaire. Il est donc important d'établir des canaux de communication entre les différentes parties.

En outre, pour pouvoir continuer à maintenir leurs connaissances et leurs compétences à jour, les assistants sociaux de Solidaris Wallonie et la Mutualité Socialiste du Luxembourg assistent mensuellement à des séances d'information et de formation. Celles-ci sont dispensées par les référents sociaux de la DSS. Cette valeur ajoutée renforce encore davantage l'approche holistique, mais surtout, le rôle d'acteur social pour signaler les dysfonctionnements de notre société aux autorités compétentes à travers l'accompagnement et l'intervention de la DSS.

Cependant, l'évolution technologique et la dématérialisation croissante des services d'intérêt général présentent de nouveaux défis et questionnements pour les assistants sociaux. Dans ce contexte évolutif, les assistants sociaux se retrouvent confrontés à une augmentation des publics qui cherchent à acquérir leurs droits et par conséquent, cela accroît la charge de travail administratif des AS en mutualité. De plus, une inquiétude se ressent au sein des CSS exprimée par les assistant sociaux quant à leur mission, leurs pratiques professionnelles mais également leur identité professionnelle.

Ce contexte interroge l'assistant social. Le travail administratif n'est-il pas en train de remplacer le travail relationnel ?

L'informatisation dans le domaine du travail social, telle que décrite dans les logiques de Sorin au chapitre 1, ne serait-elle pas une menace, ne mène-t-elle pas à une injonction paradoxale entre ce qui leur est demandé de faire et ce que l'assistant social fait réellement ? Parallèlement, cette digitalisation peut également entraîner une mutation et une transformation de l'identité professionnelle, comme exposé au chapitre 2. Afin d'explorer ces questions en profondeur, il est pertinent d'examiner les diverses technologies numériques présentes au sein des CSS utilisées par les assistants sociaux pour exercer leur profession.

3.3. Les principales technologies numériques au sein des Centres de service social

Pour pouvoir bien identifier les technologies numériques qui sont présentes au sein des CSS, il est important de les distinguer selon diverses appellations. Brotcorne (2020) les nomme **supports** lorsqu'il s'agit d'ordinateurs, de smartphones et de tablettes... alors que lorsqu'elle décrit des logiciels bureautiques (Word, Excel ou des logiciels d'envoi d'e-mails...) elle les appelle **outils**. Enfin, lorsqu'elle utilise le terme **applications**, il s'agit plutôt de celles liées au GPS, aux banques en ligne.

Comme déjà mentionné, l'évolution de la société a conduit à des changements de structures organisationnelles dans les institutions d'intérêt général, et ce, suite également à un contexte global : passage d'un état social passif à un état social actif, nouvelles formes managériales, nouvelle gestion organisationnelle, dématérialisation de services publics...

Cela oblige les mutualités à se réinventer et à intégrer de nouvelles pratiques professionnelles pour mieux répondre aux besoins de bénéficiaires de plus en plus éloignés et déconnectés des administrations, tels que les mutualités. Ainsi, elles ont dû repenser et améliorer leurs technologies d'une part, pour suivre l'évolution de la société, et d'autre part, pour poursuivre leurs objectifs fédérateurs ainsi que les valeurs profondément ancrées dans leur ADN.

Ainsi, au cours des dernières années, de nouveaux outils numériques ont été développés et d'autres ont évolué au sein des CSS. Dans le cadre de ce mémoire, il sera donc intéressant de se concentrer sur les outils qui ont adopté un nouvel agencement favorisant une diffusion plus

rapide de l'information et d'étudier les outils les plus récents qui apportent un meilleur soutien à la pratique professionnelle des assistants sociaux.

En premier lieu, il est important de savoir que les pratiques sociales des assistants sociaux ont toujours été accompagnées d'un recueil systématique d'informations relatives au travail, à travers des rapports journaliers, ainsi que des situations rencontrées, consignées dans les dossiers des bénéficiaires. En tant que tels, les services sociaux ont une longue tradition de collecte d'informations servant tout à la fois pour le suivi des cas et le contrôle du travail sur le terrain. Le rapport journalier était une fiche papier remplie au quotidien et qui reprenait un éventail d'informations : identité de l'AS, temps consacré aux visites, permanences, bénéficiaires rencontrés, description de l'intervention¹¹.....

L'informatisation au sein du service social a démarré entre les années 1990 et 2000.

L'arrivée des technologies numériques s'est faite progressivement dans les CSS. Elle a permis d'informatiser les données recueillies et d'intégrer le rapport journalier papier. Cette informatisation est devenue incontournable, non seulement sur le plan de l'intervention que sur le plan de l'analyse statistique. L'objectif reste la supervision du travail des assistants sociaux, tant par la direction que par le pouvoir subsidiant.

Ainsi, au courant des années 90, l'ordinateur est apparu et un premier encodage de données a été réalisé ayant comme fonctionnalité d'encoder le total des interventions et des contacts issus des rapports journaliers des AS. Après plusieurs années d'évolution du système informatique, sont apparus plusieurs supports et outils.

3.3.1. Le programme Assist et son évolution (CRM et I-CRM)

Le programme ASSIST est apparu au courant de l'année 2004 dont l'objectif allait toujours dans le sens de recueillir les données récoltées par les AS se trouvant dans le rapport journalier et le rapport social du bénéficiaire. Ainsi, ce programme avait quatre fonctions essentielles : la première fonction était de tenir à jour le dossier social des bénéficiaires en lien avec le fichier population de l'UNMS afin d'assurer le suivi et la traçabilité des démarches.

¹¹ Repris dans la note d'explication d'octobre 2004, à l'attention des Secrétaires fédéraux concernant le programme informatique de traitement des données du service social, à savoir, ASSIST.

La deuxième fonction consistait à adapter la pratique en fonction des besoins spécifiques des bénéficiaires.

La troisième fonction impliquait la production de statistiques pertinentes pour analyser les pratiques d'intervention, mieux connaître notre population et évaluer l'adéquation de l'offre de services. La quatrième fonction consistait à extraire des données statistiques pour répondre aux exigences de la Région wallonne en matière de contrôle.¹²

L'opérationnalisation de ce programme durant les années 2005 à 2007 a, pour les CSS, conduit à un encodage total et valide (protocole d'encodage, formation des AS, support Assist).

C'est finalement en 2009, suite à de nouvelles améliorations de ce programme demandées par les AS des CSS et par l'intermédiaire de représentant dans chaque CSS, qu'un protocole d'encodage commun a été créé et a servi à tous les CSS. Tout cela, s'est fait par étape et de manière distincte d'une mutualité à l'autre, comme l'acquisition de matériel tels PC fixe, PC portable, programmes et accès...

Après l'avoir utilisé pendant plus ou moins 15 ans, le programme ASSIST exclusivement utilisé par les assistants sociaux, au courant de l'année 2018, a migré vers un autre programme plus orienté vers une transversalité des métiers, surtout entre les conseillers et les [AS afin de](#) répondre aux nouvelles exigences managériales. Ce programme porte le nom de CRM (Customer Relationship Management). Celui-ci permet la gestion de la relation client, avec une traçabilité des échanges avec les affiliés ou non-affiliés. Celui-ci a de nouveau été redéveloppé en 2022 et porte désormais le nom d'I-CRM.

3.3.2. Les outils d'informations et de formation : Internet, Vademecum, Plafond plancher, Wiki, Outil intégré

La coordination des Centres de service social avait émis une note en juillet 2008 soulignant le besoin pour les assistants sociaux d'avoir accès à Internet afin de fournir des informations de qualité et d'accéder à des sources et sites pertinents. L'accès complet à Internet permet aux AS de trouver des informations appropriées à leurs missions, de télécharger des formulaires administratifs, d'échanger des informations avec les administrations via les mails et d'utiliser des applications en ligne pour introduire ou suivre l'évolution de dossiers individuels.

¹² Repris dans la note d'explication d'octobre 2004, à l'attention des Secrétaires Fédéraux concernant le programme informatique de traitement des données du service social, à savoir, ASSIST.

D'autres outils ont également été créés par la DSS à leur intention comme le Vademecum¹³ de la législation sociale et les Plafonds-planchers.¹⁴ Ces outils étaient alimentés en continu par la DSS via internet et regroupaient de manière exhaustive les informations relatives aux lois, réglementations, procédures et directives internes en matière de sécurité sociale, offrant ainsi aux assistants sociaux une source précieuse pour mener à bien leurs activités. Ces outils ont été remplacés par un outil informatique innovant appelé "Wiki" au cours du mois de septembre 2016. Ce dernier regorge d'informations complètes sur les lois, réglementations, procédures et directives internes en matière de sécurité sociale, offrant ainsi aux utilisateurs un accès centralisé à une mine précieuse de connaissances pour les guider dans leur travail.

Au mois d'avril 2023, un nouvel outil est apparu à la suite d'une présentation par la DSS lors d'une réunion en mars 2023. Il s'agit de l'Outil intégré, toujours en ligne, qui succède au Vademecum et aux Plafonds planchers. Cet outil est spécialement conçu pour les assistants sociaux. Il offre une interface plus intuitive et conviviale. Celui-ci est mis à jour en permanence, il centralise les informations essentielles liées aux interventions des assistants sociaux, facilitant ainsi un accès plus rapide à l'information dans le cadre de la relation d'aide. Il y a également le Wiki DSS, outil informatique dans lequel se trouvent plusieurs onglets utiles et liés au travail entrepris par les CSS, tels que les formulaires Médi'kids (dossier ouvert par les AS dans le cadre d'un enfant atteint d'une maladie grave). Cela constitue un avantage de l'assurance complémentaire¹⁵, tout comme handydroit (service de l'asbl Enseca qui défend la personne en situation de handicap en partenariat avec les CSS). On y retrouve également les différentes formations suivies par les assistants sociaux mais également le centre de documentation...cet outil contribue ainsi à aider les assistants sociaux dans leur travail au quotidien.

3.3.3. Les plateformes : My handicap, Walprotect et plasma

Parallèlement au développement des outils présents dans les CSS, d'autres technologies numériques plus liées aux plateformes ont émergé dans les services sociaux mutualistes. Ainsi,

¹³ Le Vademecum était un livre produit par la DSS dans lequel se trouvait toute sorte de renseignements aussi bien liés aux différents services de la mutualité qu'à d'autres services externes et thématiques diverses tels celle du logement, l'aide alimentaire, les maladies professionnelles...

¹⁴ Le plafond plancher répertoriait les informations sur les montants à ne pas dépasser pour pouvoir bénéficier de droits, avantages, etc., liés aux différents organismes de sécurité sociale tels que les soins de santé, le fonds des maladies professionnelles, les allocations familiales. Ce guide fournissait des renseignements essentiels pour les assistants sociaux afin de connaître les seuils financiers à respecter pour bénéficier de prestations sociales mais aussi d'autres informations tels savoir si un affilié pouvait bénéficier du statut BIM...

¹⁵ L'assurance complémentaire en mutualité comme déjà expliqué offre des avantages supplémentaires aux membres de la mutuelle, en complément des remboursements de soins de santé de base. Cela inclut une couverture étendue pour des services tels que les soins dentaires, l'optique et d'autres frais médicaux non couverts par l'assurance obligatoire.

le 1^{er} juillet 2016, les mutualités par l'intermédiaire du service social ont obtenu la possibilité d'accéder et d'introduire des demandes d'allocation de revenus de remplacement et d'allocation d'intégration via une application nommée my handicap. Ainsi, les affiliés et les non-affiliés ont l'opportunité de soumettre ces demandes. « Ce nouveau processus est le fruit d'une collaboration entre la direction générale des personnes handicapées (DGPH) et ses partenaires (mutualités, administrations communales, CPAS...) et permet dorénavant une gestion intégrale de la demande à partir de la mutualité » (Laurent, 2016 : 52).

Une autre compétence vient se greffer au service social et ce suite à la 6^{ème} réforme de l'État en 2014¹⁶, à savoir, la gestion de l'aide à la personne âgée (APA). La plateforme Walprotect est ainsi créée le 1^{er} janvier 2021 afin que les AS des mutualités Solidaris mais aussi des autres mutualités introduisent les demandes APA.

Le 1^{er} octobre 2021, dans la continuité de la réforme, les régions héritent également de la compétence des allocations familiales majorées. Cependant, c'est l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ) en Wallonie qui en assurent la gestion¹⁷. Les services sociaux des mutualités font partie des partenaires pour l'encodage des demandes. Ainsi, les affiliés et non affiliés peuvent s'adresser à ces services pour y introduire ces-dernières sur la « plateforme Plasma, qui est le portail applicatif de l'AVIQ » (Site AVIQ).

3.3.4. Les canaux de communication

Certains CSS ont vu apparaître également d'autres outils de communication. Ainsi, au courant de l'année 2020, un nouveau support est arrivé au CSS de Liège : le softphone. Il s'agit d'un casque permettant de passer des appels téléphoniques via Internet depuis un ordinateur, même à distance. En parallèle, le call center du service social a été mis en place, offrant ainsi une plateforme pour gérer les appels des affiliés et non affiliés.

¹⁶ Pour rappel et brièvement, la 6^{ème} réforme de l'Etat est le résultat de la plus longue crise politique suite aux élections législatives fédérales belges du 13 juin 2010. Un pan important de compétences fédérales ont été transférées vers les entités fédérées, à savoir, les Régions et les Communautés. Par conséquent, en 2014, il a été décidé de confier toute la politique des aînés aux Régions, l'APA en fait partie. Un accord entre la Région Wallonne et la DGPH est établi afin que la Région Wallonne commence à traiter les dossiers à partir du 1er janvier 2021. Le gouvernement wallon précise alors que la gestion sera confiée à partir de cette date aux organismes assureurs wallons, en outre, les mutualités.

¹⁷ Pour plus d'information concernant cette agence, je vous oriente vers le site de l'AVIQ : <https://www.aviq.be/fr/histoire-de-laviq>.

3.3.5. Les autres moyens de communication : scan des dossiers sociaux...

Au courant du mois d'avril 2023, le scan des dossiers sociaux a également été mis en place dans une continuité d'efficacité, de performance et de partage de données entre les assistants sociaux des différents CSS. De plus, de nouvelles applications sont en train d'être développées, ce qui montre la volonté continue d'intégrer les technologies numériques dans les CSS.

En outre, les CSS utilisent également d'autres technologies numériques liées à la mutualité (intranet, 360°, etc.) qui facilitent la collaboration entre les professionnels, l'accès à des informations importantes. L'objectif a surtout été de décrire les technologies numériques qui permettent aux assistants sociaux d'être les plus efficaces possibles dans leurs pratiques professionnelles, aidant ainsi les personnes qui ne peuvent pas ou n'arrivent pas à obtenir leurs droits en raison d'un manque de maîtrise des technologies numériques. De plus, au sein des CSS, ces outils et applications répondent à l'objectif de la mutualité visant à fournir un service complet, un « full service » aux affiliés et non-affiliés. Tout en s'appuyant sur l'intervention de professionnels compétents et capables d'orienter avec discernement toutes sollicitations des bénéficiaires.

En se référant aux logiques de Sorin (2019), exposées dans le chapitre 1, il est intéressant de constater que les outils tels que le wiki et l'outil intégré sont étroitement liés à la logique de l'information dans les pratiques professionnelles des assistants sociaux. En effet, ces outils leur permettent d'accéder à des informations pertinentes, bénéfiques à la fois pour eux-mêmes et pour les usagers qu'ils accompagnent.

D'autre part, la plateforme my handicap est davantage liée à la logique de médiatisation. Elle est couramment utilisée par les assistants sociaux dans leurs activités d'accompagnement, tant par les travailleurs sociaux que par les usagers. Face à cette évolution technologique, il est essentiel de souligner l'importance pour les Centres de service social de s'informatiser afin de pouvoir trouver les informations les plus adaptées à la situation des personnes et ainsi leur permettre de faire valoir leurs droits essentiels.

En résumé, en suivant les logiques de Sorin, l'intégration de ces outils numériques dans les CSS permet aux assistants sociaux d'accéder à des informations pertinentes et d'accompagner de manière plus efficace les usagers dans leurs démarches et l'accès à leurs droits.

Or, l'utilisation et l'évolution de toutes ces technologies ne laissent pas indifférents les AS des CSS. Leurs réactions ont été exprimées à travers un questionnaire suite à une matinée d'étude organisée par la DSS dans le cadre des travaux de l'observatoire social.

Un questionnaire auquel les assistants sociaux ont répondu à l'issue de cette matinée abordait divers sujets, il est à noter qu'une question était axée sur les technologies numériques présentes au sein des CSS. Cette question visait à recueillir les réactions des assistants sociaux concernant ces technologies. Il a été, ainsi, intéressant de revenir sur les réponses obtenues dans le point suivant.

3.4. Les premières réactions des assistants sociaux concernant les technologies numériques au sein des Centres de service social

Pour mettre en évidence les réactions des assistants sociaux, il est pertinent de mentionner la matinée de réflexion menée par la DSS le 9 novembre 2021 comme mentionnée dans l'introduction de ce chapitre.

Ainsi, l'événement avait pour objectif de présenter le dispositif de « l'Observatoire social » et d'informer tous les assistants sociaux de la démarche mise en place mais aussi de partager les travaux et les conclusions de la première étude portant sur l'impact de la récente réforme de l'assurance chômage sur la vie des personnes concernée. À la fin de la séance, un débat a également eu lieu, suscitant diverses réactions non seulement sur la problématique du chômage, mais aussi sur d'autres thématiques dont la digitalisation dans les CSS.....

Pour poursuivre cette réflexion et évaluer l'intérêt des assistants sociaux à contribuer à l'avenir de l'Observatoire social, la DSS a décidé de soumettre un questionnaire aux participants. Ce questionnaire était composé de dix questions mélangeant des questions ouvertes et fermées. Celles-ci portaient sur divers aspects, comme les impressions des participants sur l'Observatoire social, son impact sur leur travail, et une réflexion ouverte sur de nouvelles thématiques à aborder.

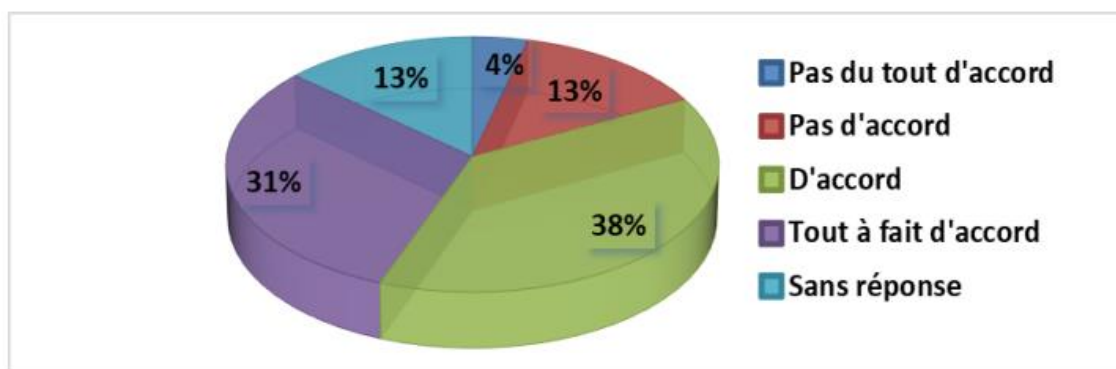
Parmi les questions posées, certaines concernaient une discussion abordée lors de la journée de réflexion sur la digitalisation. La première question portait sur la réflexion suscitée par cette discussion : « Que pensez-vous du propos exprimé lors des échanges : « La digitalisation de notre travail nous fait perdre l'aspect relationnel du face-à-face avec le bénéficiaire » » (Monnier et al., 2021 : 47).

Dans le cadre de ce mémoire qui explore l'utilisation et l'évolution des technologies numériques au sein des CSS, il a été intéressant de se concentrer sur les réponses liées à cette question et aux autres concernant la digitalisation lors de cette journée réflexion. Car les réactions des assistants sociaux offrent déjà une idée sur leur perception des technologies numériques. Elles fournissent un aperçu des premières réflexions sur le sujet, ce qui peut éclairer les opinions et les attentes des assistants sociaux vis-à-vis de la digitalisation.

Ainsi, après avoir recueilli les réponses au questionnaire, la DSS a préparé un rapport transmis aux CSS. Celui-ci rassemblait les réflexions issues de la journée ainsi que les résultats du questionnaire dont ceux liés aux questions concernant la digitalisation.

Certaines réponses aux questions ont été analysées statistiquement et illustrées sous forme de graphiques. Ainsi, concernant la première question relative à la digitalisation, la DSS a choisi de présenter les réponses sous forme graphique.

Graphique 5. Les premières perceptions des assistants sociaux en lien avec la question : « La digitalisation de notre travail nous fait perdre l'aspect relationnel du face-à-face avec le bénéficiaire »



Source : Monnier et al. (2021 : 47)

A travers ce graphique, les résultats relevés par la DSS indiquent que « 69% des répondants partagent l'idée selon laquelle la digitalisation du travail social fait perdre l'aspect relationnel de leur pratique professionnelle. On notera cependant que 26% des répondants sont en désaccord avec ce propos, ce qui n'est pas négligeable, voyant dans l'informatisation du travail social et de l'octroi des droits sociaux, une opportunité de développer leur travail » (Monnier et al., 2021 : 47).

Ce pourcentage élevé indique une préoccupation significative parmi les participants quant à l'impact de la digitalisation sur les relations professionnelles dans le domaine du travail social. Certains assistants sociaux, par leur propos, sont plutôt d'accord quant à l'impact de la digitalisation sur les relations professionnelles et d'autres en désaccord ou encore neutre.

En analysant ensuite les réponses des assistants sociaux, la DSS a constaté que la thématique de la digitalisation englobe différentes dimensions : augmentation du nombre de plateformes informatiques développées par les pouvoirs publics (myhandicap, WalProtect, etc.) et notamment en conséquence de la sixième réforme de l'État (APA, AFS) ; l'évolution de l'utilisation des programmes informatiques au sein des mutualités (ASSIST, CRM, I-CRM) et les mesures de précaution sanitaires dues à la pandémie (permanences sociales téléphoniques, e-mails). Ce premier recueil des assistants sociaux des CSS concernant ce contexte de technologies numériques démontre des avis positifs, des avis négatifs ou encore neutre.

Les réponses apportées à la première question sur la digitalisation, ainsi que celles provenant des questions suivantes sur ce sujet permettent, tout d'abord, de constater certains éléments liés au chapitre 1 de ce mémoire. Les assistants sociaux prennent conscience d'un changement de paradigme dans leurs pratiques professionnelles, dans la relation d'aide.

Leur professionnalité par rapport aux usagers lorsqu'ils utilisent l'informatique (que ce soit le matériel – PC, écran - ou les plateformes d'introduction des demandes) relève beaucoup plus du rapport personnel à l'outil que de la nature des outils informatiques eux-mêmes.

Certains commentaires comme : « Je vois depuis plusieurs années que les outils numériques évoluent. Nous sommes comme des robots plus à l'écoute de l'autre, juste à régler des papiers » (Monnier et al, 2021 : 48) sont plus liés au concept de Sorin (2019) relatif aux démarches administratives numériques.

Il en ressort également des aspects plutôt positifs de l'utilisation de ces technologies. Tout en restant sur leur garde, les assistants sociaux expriment devoir avoir un cadre : « Je reste mitigé car la digitalisation est là, nous n'avons pas le choix on doit avancer avec son temps. Quant à moi je veux croire que si cette digitalisation est cadrée, et accompagnée par des travailleurs de terrain celle-ci peut allier efficacité et relation humaine. A nous travailleurs de terrain d'humaniser cette digitalisation, nous nous avons encore des contacts avec le public, même si nous devons être sur le PC plus souvent qu'avant lors de nos entretiens c'est à nous à nous réinventer » (Monnier et al, 2021 : 48). Par conséquent, il est important de relever dans leurs

déclarations, une éthique professionnelle d'une manière ou d'une autre, comme développée dans le chapitre 2.

De plus, la DSS évoque un non choix par rapport à l'informatisation au sein des CSS. « Cette extension du travail social informatisé ne relève pas du choix des CSS, elle fait partie des contraintes de l'environnement dans lequel le service social se meut. Contrairement à ce que certains espèrent, on ne fera pas marche arrière : il faudra « faire avec » mais rien n'empêche d'établir la balance des avantages et des inconvénients de ce développement technologique. A tout le moins, l'informatisation du service social (entendu ici au sens large, c'est-à-dire entendu au sens du service rendu aux usagers pour qu'ils accèdent aux droits et avantages sociaux auxquels ils peuvent prétendre) permet la rapidité et la centralisation de l'accès à l'information dont les AS ont besoin pour la gestion optimale des dossiers individuels » (Monnier et al., 2021 : 49).

Même si une forme de résignation se dégage lors de l'évocation du « faire avec » ou encore « on ne fera pas marche arrière », paradoxalement l'informatisation semble permettre aux AS d'accéder aux droits et avantages sociaux des usagers plus rapidement, et ce, dans le but de promouvoir l'égalité et la justice sociale.

Ce point rappelle le cours de John Cultiaux sur la sociologie des organisations en BLOC 1. Lors d'une séance, il a mentionné Boltanski et Thévenot, deux sociologues faisant partie de la sociologie des conventions qui mettent l'accent sur les justifications apportées par les individus à leurs actes. En fait, les personnes s'appuient sur des valeurs dont ils disposent pour justifier leurs comportements. Seulement, il existe plusieurs mondes basés sur des principes de justification que les individus vont mobiliser pour expliquer leurs actions. Chaque monde ou principe de justification est défini par une valeur suprême.

Dans le cadre de ce mémoire, les plus pertinents et suite à la lecture d'une recherche menée par Bonnetier, et al. (2019, juin) sur les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation seraient le monde civique, le monde industriel et le monde marchand. Dans la recherche, les autrices abordent le monde civique les objets concernés sont les lois, les règles ayant comme capacité de promouvoir l'égalité et la justice sociale. Seulement, la mutualité et d'autres organismes d'intérêt général (secteurs de la mobilité et de l'administration) semblent orienter leurs actions également vers le monde industriel qui a tendance à rechercher l'efficacité, ce qui est quantifiable, mesurable comme les statistiques, et ce, dans une optique de rendement. De

leur recherche, elles expliquent par la théorie de la justification qu'il existe un consensus sur le fait de promouvoir les technologies numériques inclusives.

Dans le cas concret de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg en se référant au monde civique, l'utilisation des technologies numériques peut être perçue comme une manière de promouvoir l'égalité et la justice sociale. Les assistants sociaux peuvent justifier l'adoption de ces technologies en soulignant qu'elles permettent d'améliorer l'accessibilité des services sociaux et de garantir l'équité dans l'accès à l'information et aux ressources.

En revanche si il y a référence au monde industriel, l'utilisation des technologies numériques peut être motivée par des critères d'efficacité et de rendement. Solidaris Wallonie et la Mutualité Socialiste du Luxembourg peut chercher à quantifier et mesurer les résultats de ses actions à travers l'utilisation des outils numériques. Les assistants sociaux peuvent être amenés à démontrer leur productivité en utilisant ces technologies pour gérer les tâches administratives et mesurer l'impact de leurs interventions.

Dans le monde de justification marchande, l'utilisation des technologies numériques peut être influencée par des logiques économiques et commerciales. Solidaris Wallonie et la Mutualité Socialiste du Luxembourg peut chercher à réduire les coûts, à accroître son efficacité et à offrir des services concurrentiels en exploitant ces technologies. Les assistants sociaux peuvent être confrontés à des exigences de performance et à une pression pour atteindre des objectifs quantifiables liés à l'utilisation des outils numériques.

En analysant l'impact de l'utilisation et de l'évolution des technologies numériques dans le travail social de Solidaris Wallonie et la Mutualité Socialiste du Luxembourg à travers ces mondes de justification, cela peut comprendre comment ces justifications pourraient influencer l'identité professionnelle des assistants sociaux. Par exemple, l'accent mis sur l'égalité dans le monde civique peut renforcer l'engagement des assistants sociaux envers les valeurs sociales et renforcer leur identité en tant qu'agents de changement. En revanche, l'orientation vers l'efficacité et les résultats mesurables dans le monde industriel peut entraîner une adaptation de l'identité professionnelle des assistants sociaux vers un rôle plus axé sur la gestion des processus et des données.

Cette théorie de la justification permet, de plus, de comprendre en partie la transformation du travail social ces dernières années comme évoqué dans le chapitre 1. Il est d'autant plus intéressant de comprendre la difficulté de trouver un compromis entre des mondes distincts face à une numérisation qui progresse. Cependant, Bonnetier et al. évoquent, tout de même, une forme d'association entre ces trois mondes : « les services numérisés se doivent à la fois accessibles à tous (y compris les plus vulnérables), efficaces et rationalisés, et moins coûteux » (Bonnetier et al., 2019 : 49). Seulement, comment garantir un équilibre entre ces mondes ? Peut-être en essayant, comme évoqué dans les commentaires de la DSS suite au questionnaire envoyé : « [...] rien n'empêche d'établir la balance des avantages et des inconvénients de ce développement technologique. A tout le moins, l'informatisation du service social (entendu ici au sens large, c'est-à-dire entendu au sens du service rendu aux usagers pour qu'ils accèdent aux droits et avantages sociaux auxquels ils peuvent prétendre) permet la rapidité et la centralisation de l'accès à l'information dont les AS ont besoin pour la gestion optimale des dossiers individuels » (Monnier et al., 2021 : 49). Il est intéressant de se rendre compte que la marche semble engager vers cet équilibre de la part des assistants sociaux mutualistes, et ce, compte tenu de certains commentaires repris mais n'est-ce pas également dû à leur mission ? Cependant, malgré la diversité des réponses liée à la question sur la digitalisation dans le travail social et l'engagement des assistants sociaux mutualistes quant à leur savoir-faire et à leur savoir-être, cela ne semble transparaître que sommairement.

C'est pourquoi, il sera intéressant dans le chapitre suivant de développer davantage les avis des assistants sociaux de la mutualité afin d'essayer de comprendre comment les technologies numériques ont pu ou non affecter leurs identités professionnelles et essayer de peut-être dégager un éventuel équilibre entre les différents mondes.

Ce questionnement s'effectuera, sur le terrain, à partir de la question de recherche : « *Est-ce que l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans le travail social ont eu une influence sur l'identité professionnelle de l'assistant social ? L'étude du cas de l'assistant social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg* ».

Chapitre 4 : La problématique et la méthode d'étude

La problématique est « l'approche ou la perspective théorique qu'on décide d'adopter pour traiter le problème posé par la question de départ » (Van Campenhoudt et al., 2017 : 108).

En recherche ou en étude, la question de recherche ou de départ est souvent posée pour explorer un phénomène particulier ou résoudre un problème. L'approche théorique désigne la manière dont on va aborder la question de recherche et comment on va la traiter. C'est une sorte de cadre d'analyse qui va déterminer comment va être examiné et analysé le phénomène étudié.

La problématique de notre recherche consiste à explorer l'impact de l'utilisation et de l'évolution des technologies numériques dans le travail social, en se concentrant sur l'identité professionnelle des assistants sociaux de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg. Elle vise à comprendre si et comment ces technologies numériques ont affecté l'identité professionnelle des assistants sociaux. Cette recherche aborde surtout la question de la manière dont l'identité professionnelle des travailleurs sociaux évolue ou pas dans ce contexte de développement rapide des technologies numériques.

4.1. Les cadres d'analyse

Pour pouvoir arriver à explorer l'impact de l'utilisation et de l'évolution des technologies sur l'identité professionnelle des AS de première ligne, plusieurs concepts repris dans le chapitre 2 semblent intéressants car ils permettent de comprendre et d'analyser le phénomène. De plus, ils ont aidé à formuler des hypothèses.

4.1.1. Les cadres mobilisés : types d'assistants sociaux et stratégies identitaires

Les trois types d'assistant social

La théorie de Gaspar (2012) référée par Crête (2014) concernant les trois types d'assistant social peut être utilisée comme une approche ou une perspective théorique pour répondre à la question de recherche suivante : « Est-ce que l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans le travail social ont eu une influence sur l'identité professionnelle de l'assistant social ? ».

Pour interroger le phénomène de l'influence des technologies numériques sur l'identité professionnelle de l'assistant social à partir de cette perspective théorique, on peut chercher à

comprendre comment chaque type d'assistant social (normatif, clinique et militant) pourrait être affecté par l'utilisation et l'évolution des technologies numériques.

Par exemple, pour l'assistant social normatif, qui se concentre sur le respect des règles et des normes établies, on peut se demander comment l'utilisation des technologies numériques pourrait impacter son travail et sa relation avec les bénéficiaires du service social. En somme, l'utilisation des technologies numériques peut apporter des changements significatifs dans les pratiques et les normes établies dans le travail social.

De même, pour l'assistant social clinique qui met l'accent sur l'écoute et l'accompagnement des personnes en difficulté, on peut se demander comment l'utilisation des technologies numériques pourrait modifier la relation entre l'assistant social et les bénéficiaires du service social. Les technologies numériques peuvent offrir de nouveaux moyens d'interaction, mais elles peuvent également créer des barrières à la communication.

Enfin, pour l'assistant social militant, qui se concentre sur la lutte contre les inégalités sociales et la promotion des droits humains, on peut se demander comment l'utilisation des technologies numériques pourrait être un outil pour renforcer l'engagement militant ou être un objet de contestation.

Par exemple : un assistant social militant travaille dans une organisation qui se concentre sur la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il peut utiliser les technologies numériques pour diffuser des informations sur les problèmes de pauvreté et d'exclusion sociale à un public plus large et mobiliser davantage de personnes pour soutenir sa cause. Il peut également créer une page Facebook ou un compte Twitter pour son organisation et y publier des mises à jour régulières sur les activités de l'organisation, partager des informations sur les campagnes et les événements à venir, et encourager les gens à s'impliquer. Il peut aussi, dans un autre registre, militer pour l'inclusion numérique.

La gestion identitaire des travailleurs sociaux et les stratégies identitaires

Selon les travaux de Franssen (2005) sur les modes de gestion identitaire des travailleurs sociaux (offensif, défensif, en crise), il est possible de supposer que l'utilisation des technologies numériques peut être perçue différemment selon ces différents modes de gestion identitaire. Par exemple, les travailleurs sociaux qui adoptent une posture défensive peuvent

voir l'utilisation des technologies numériques comme une menace pour leur identité professionnelle, tandis que ceux qui adoptent une posture en crise peuvent voir ces technologies comme une opportunité de renforcer leur engagement envers les usagers. De même, les travailleurs sociaux qui adoptent une posture offensive peuvent chercher à utiliser les technologies numériques pour remettre en question les pratiques existantes et affirmer leur identité professionnelle.

En utilisant la théorie de Franssen (2005), il est également possible d'explorer comment les différentes stratégies identitaires (logique innovatrice, adaptative, revendicative, de révolte) des travailleurs sociaux peuvent influencer leur perception de l'utilisation et de l'évolution des technologies numériques dans leur travail, et comment cela peut, à son tour, affecter leur identité professionnelle. Par exemple, un travailleur social qui adopte une logique innovatrice pourrait être enclin à utiliser les technologies numériques pour repenser et améliorer sa pratique professionnelle, tandis qu'un travailleur social qui adopte une logique revendicative pourrait se méfier des technologies numériques et les considérer comme une menace pour les droits des usagers. Les travailleurs sociaux qui adoptent une logique adaptative pourraient chercher à s'adapter aux technologies numériques pour mieux répondre aux besoins des usagers.

4.1.2. Les hypothèses

A partir des cadres théoriques de Gaspar, (2012) et de Franssen, (2005), deux hypothèses sont dégagées :

1) L'utilisation des diverses technologies numériques au sein du service social de la mutualité influence la perception qu'a l'assistant social de son travail

Cette première hypothèse invite à une réflexion sur l'évolution du regard du rôle de l'AS mutualiste suite à l'adoption progressive des technologies sur sa pratique professionnelle. L'objectif est d'explorer si sa perception initiale de son métier, en particulier les attentes qui y étaient liées, a connu des changements significatifs en raison de l'utilisation des outils numériques. L'accent est particulièrement mis sur l'examen de son point de vue concernant son rôle.

L'impact des technologies numériques sur le travail des assistants sociaux peut susciter des questionnements quant à leur rôle et à leur mission. Certains se demandent si leur travail est

toujours centré sur l'aspect humain ou s'il se réduit à des tâches administratives et d'encodage. Il s'agit de comprendre si l'assistant social se sent à sa place dans son rôle. Il est important de souligner que chaque individu peut avoir une perception différente de son travail et de l'impact des technologies numériques. Certains peuvent se sentir à l'aise et alignés avec leur mission d'assistant social, en utilisant les outils numériques comme des moyens pour améliorer leur travail et faciliter la communication avec les bénéficiaires. Ces outils peuvent leur permettre d'être plus efficaces dans la gestion des cas et d'accéder plus rapidement aux informations nécessaires, ces avancées facilitent leur travail. D'autres peuvent se sentir dépassés par les nouvelles technologies et avoir du mal à s'adapter aux nouveaux systèmes. Ils peuvent ressentir un décalage entre leur mission d'assistant social axée sur l'humain et les tâches plus techniques liées à l'utilisation des outils numériques. Ils peuvent les percevoir comme une contrainte ou une source de stress supplémentaire. Cela peut entraîner un sentiment de frustration et de déconnexion par rapport à leur rôle initial.

2) L'usage des technologies numériques présentes au sein du service social a un impact sur la manière dont l'assistant social agit dans son travail

Cette deuxième hypothèse suggère que l'utilisation des technologies numériques peut engendrer des réactions diverses chez les assistants sociaux en fonction du type d'outil utilisé.

L'utilisation des outils numériques dans le travail des assistants sociaux peut entraîner des changements dans leur manière de travailler et susciter différentes réactions. Certains assistants sociaux peuvent essayer d'éviter l'utilisation de certains outils ou chercher des alternatives lorsque cela est possible. Cela peut se traduire par des stratégies telles que renvoyer les personnes vers d'autres services si les outils numériques posent des problèmes.

En fait, l'usage des outils numériques peut susciter des sentiments de satisfaction ou de mécontentement parmi les assistants sociaux. Lorsque les outils sont perçus comme utiles et facilitant le travail, les assistants sociaux les utilisent de manière optimale. En revanche, si les outils ne répondent pas aux attentes, présentent des problèmes techniques, cela peut provoquer de la frustration et de l'insatisfaction même de la révolte. Il est important de prendre en compte la réaction des assistants sociaux vis-à-vis des outils numériques. Certains peuvent faire part de leurs problèmes techniques ou de leurs opinions sur l'utilité des outils à leur hiérarchie, d'autres se contentent de les utiliser en restant neutre ou en usant de stratégies.

4.2. La démarche empirique

Afin de tester les hypothèses énoncées, la démarche empirique a été utilisée pour recueillir des données de la population sélectionnée.

Dans le cadre de ce mémoire, il s'agit de celle des assistants sociaux travaillant dans les CSS des mutualités Solidaris mentionnée dans la question de recherche. C'est donc à travers le prisme de l'assistant social mutualiste que la recherche a été menée et les données recueillies relèvent d'une méthodologie qualitative basées sur des entretiens semi-directifs.

4.2.1. La méthodologie qualitative et les entretiens semi-directifs

Ainsi, un point important pour produire un travail scientifique est le choix d'une méthodologie appropriée au projet d'étude (problématique, hypothèses, objectifs poursuivis).

Le choix d'une recherche qualitative a été posé. La problématique en question aborde, comme annoncé plus haut, l'impact des technologies numériques sur l'identité professionnelle des assistants sociaux, les tensions identitaires que peut ressentir cette catégorie de travailleur au quotidien face aux technologies numériques. Il a été question d'explorer les stratégies que ces travailleurs ont développées pour trouver une forme d'équilibre identitaire. Il est question de relever si ces stratégies proviennent de l'AS elle-même ou des stratégies organisationnelles que l'AS adoptent pour faire son travail.

Le recueil des données à l'aide d'entretiens semi-directifs a été choisi. Ce type d'entretien, d'après Van Campenhout et al., est le plus utilisé car il n'est pas totalement ouvert.

Il laisse à l'interviewé la possibilité de s'exprimer librement, de relater ses expériences individuelles. Il ne cantonne pas le discours de celui-ci dans des questions préétablies. Afin de bien préparer cette étape, il est important d'identifier l'échantillon¹⁸ et les critères choisis. Cependant, il convient de noter que cette démarche empirique repose sur un échantillon limité de la population choisie.

¹⁸ Le terme "échantillon" est souvent associé à l'analyse statistique mais il est également utilisé en analyse qualitative pour désigner un groupe de participants ou de cas sélectionnés dans le cadre d'une étude approfondie. Dans le contexte du mémoire, l'échantillon de personnes choisi vise à avoir une diversité suffisante pour répondre à la question de recherche de manière approfondie. Cela permet d'obtenir des informations pertinentes et variées pour l'analyse.

4.2.2. L'identification de l'échantillon et les critères choisis

Les interviewés sont, comme déjà énoncé, des assistants sociaux des mutualités Solidaris qui utilisent des technologies numériques. Cependant, la principale limite de l'étude a été le manque de temps. Une sélection a été ainsi faite parmi les assistants sociaux qui ont répondu au courrier, tout en tenant compte du nombre d'entretiens réalisables dans le temps imparti. Sur les quatorze AS répondants, bien que la plupart de ceux-ci venaient du service social de Liège, la sélection s'est aussi orientée vers des assistants sociaux de Namur et de Charleroi qui avaient répondu, et ce, afin d'avoir une diversité de profil individuel car les assistants sociaux des Centres de service social du Brabant Wallon et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg n'ont pas réagi à l'invitation. Ainsi, huit interviewés ont été sélectionnés pour les entretiens mais il aurait été souhaitable d'observer un plus grand nombre de situations. Les situations étudiées ont certes abordé les principaux aspects de l'impact des technologies numériques sur l'identité professionnelle des assistants sociaux des Centres de service social. Cependant, il n'est pas possible de garantir avec certitude que le principe de saturation a été rencontré.

Le principe de saturation en analyse qualitative est similaire à la représentativité en statistiques. Il indique le moment où l'ajout de nouvelles situations n'apporte pas d'informations complémentaires, il s'agit en fait d'un « phénomène par lequel, passé un certain nombre d'entretiens (biographiques ou non d'ailleurs), le chercheur ou l'équipe a l'impression de ne plus rien apprendre de nouveau du moins en ce qui concerne l'objet sociologique de l'enquête » (Bertaux, 1980 : 205).

En plus du nombre d'entretiens, qui était de huit, d'autres critères ont également été pris en compte dans la sélection tels que l'âge et les années d'ancienneté des assistants sociaux.

Et ce, afin de varier l'échantillon, il peut être intéressant d'inclure des travailleurs sociaux ayant une ancienneté et des plus jeunes pour plusieurs raisons. Tout d'abord, cela permet de prendre en compte les expériences et les connaissances acquises au fil du temps, ainsi que les nouvelles approches et techniques qui émergent avec l'évolution des technologies numériques.

Ensuite, cela peut aider à mettre en lumière les différences intergénérationnelles ou pas dans la perception de l'impact des technologies numériques sur l'identité professionnelle de l'assistant social. Les travailleurs sociaux plus jeunes ont peut-être grandi avec les technologies numériques et ont une expérience différente de celles des travailleurs sociaux plus âgés qui ont dû s'adapter à ces changements.

Enfin, cela peut aider à comprendre comment les travailleurs sociaux de différentes générations interagissent avec les technologies numériques dans leurs pratiques professionnelles et comment ils peuvent apprendre les uns des autres pour s'améliorer.

4.2.3. Le guide d'entretien

Le guide d'entretien a été utilisé comme outil méthodologique pour conduire les entretiens semi-directifs avec les assistants sociaux, et il a été important d'établir clairement et explicitement le cadre de ce guide. Ainsi, il s'agit d'un document contenant différentes questions destinées à collecter des données basées sur les hypothèses émises pour tenter de répondre à la question de recherche. Il est construit pour collecter des données qui permettent ainsi de vérifier les hypothèses et d'obtenir des réponses. Différents thèmes ont été dégagés en lien avec ces-dernières. Le guide d'entretien se trouve en annexe 1.

Le guide d'entretien permet, donc, de poser les limites et le cadre de l'étude.

4.2.4. La planification des entretiens

Pour pouvoir mener à bien les entretiens, un email a été envoyé aux responsables des CSS de la Solidarité Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg pour les informer de l'intention d'interroger les assistants sociaux. L'objectif est de garantir la diversité de personnes à interviewer et de sélectionner les assistants sociaux en fonction des critères énoncés au point 4.2.2. Dans ce courrier était mentionné le cadre du mémoire de fin de master et le déroulement de l'entretien.

Un deuxième courrier a été envoyé aux assistants sociaux, suite au retour des responsables des CSS, dans lequel les modalités de l'entretien étaient reprises :

- Enquête sur base volontaire.
- Programmation temporelle : plus ou moins une heure.
- Déroulement de l'entretien : en Teams ou en présentiel.
- Anonymat et confidentialité des informations relevées.
- Enregistrement de l'entretien pour aider l'interviewer dans l'analyse des récoltes d'information. Celui-ci sera détruit à la fin de l'analyse.

4.2.5. Le déroulement de l'entretien

Comme l'exprime Christophe Lejeune : « La scientificité d'une recherche qualitative réside dans sa capacité à expliciter toutes les étapes de son déroulement. Afin d'être en mesure de retracer (et de communiquer) son cheminement, le chercheur accorde donc une attention particulière aux traces de son activité. Dès le début de la recherche, il les produit, les enregistre et les conserve précieusement dans son journal de bord. Celui-ci garantit à la fois l'ancrage et la validation de sa démarche » (Lejeune, 2014 : 29).

Avant de commencer l'entretien, il a été important d'établir une relation de confiance avec la personne interrogée. Cela a impliqué d'expliquer qui était le chercheur, le contexte de la recherche et comment les données collectées seraient utilisées. Au début de l'entretien, les modalités de celui-ci, telles que décrites dans le point 4.2.4, ont été rappelées. Ensuite, la question de recherche a été abordée : "Est-ce que l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans le travail social ont eu une influence sur l'identité professionnelle de l'assistant social ? Le cas de l'assistant social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg ". Il était également important de clarifier les technologies numériques qui seraient abordées au cours de l'entretien. Cette étape initiale était essentielle pour favoriser une communication sincère et ouverte.

De plus, durant tout l'entretien, il a été important de veiller à maintenir une neutralité et de ne pas laisser ses propres opinions influencer l'analyse des données, car les personnes interrogées étaient des collègues de travail. L'objectif était de recueillir les informations de manière objective afin de mieux comprendre leurs expériences et leurs avis..

Les entretiens ont, ainsi, eu lieu au cours de la première quinzaine de juin et se sont déroulés en ligne via Teams pour faciliter les discussions avec les participants provenant de provinces plus éloignées. Cela permettait de les interroger tous dans le temps imparti, ce qui aurait été plus compliqué en personne. Seulement, un des inconvénients de s'entretenir par Teams a été par moment la difficulté à percevoir les expressions faciales car des problèmes techniques ont par moment perturbé les entretiens. Malgré cela, tous les entretiens ont été enregistrés, comme indiqué dans le guide d'entretien et retranscrits intégralement.¹⁹

¹⁹ La retranscription a été faite de façon verbatim mais néanmoins avec quelques petites corrections de style d'écriture afin de permettre une bonne lisibilité.

4.2.6. La description de la population

Parmi les réponses reçues, une sélection parmi les assistants sociaux a été établie. Ainsi, sept femmes et un homme ont été retenus. Voici un tableau qui reprend une description de ces assistants sociaux. Afin de garantir l'anonymat, les prénoms utilisés sont fictifs.

	Age	Territoire	Ancienneté dans le CSS	Emploi au CSS
Julie	40 ^e année	Namur	19 ans	1 ^{er} emploi
Karmen	50 ^e année	Hainaut	6 ans	2 ^{ème} emploi
Garance	40 ^e année	Namur	21 ans	1 ^{er} emploi
Stéphanie	50 ^e année	Liège	32 ans	1 ^{er} emploi
Enora	30 ^e année	Liège	4 ans	3 ^{ème} emploi
Gaël	30 ^e année	Charleroi	13 ans	3 ^{ème} emploi
Selena	40 ^e année	Liège	24 ans	1 ^{er} emploi
Emelyne	60 ^e année	Hainaut	41 ans	1 ^{er} emploi

Chapitre 5 : L'identité du travailleur social mutualiste face à l'évolution des technologies numériques : traitements et analyse des informations recueillies

Ce chapitre introduit l'analyse empirique de l'étude, basée sur les huit entretiens menés avec les assistants sociaux des Centres de service social de Solidaris Wallonie. Les participants ont été sélectionnés en fonction de leurs réponses au mail envoyé pour l'étude du mémoire, tout en tenant compte du territoire, de leur âge et de leur ancienneté dans la mutualité.

L'analyse des entretiens a également été réalisée en tenant compte des deux hypothèses formulées dans le chapitre 4, ce qui a permis de dégager des thèmes spécifiques ainsi que des sous-thèmes. Ces éléments ont ensuite été étudiés en détail afin de mieux comprendre comment les assistants sociaux perçoivent les technologies numériques par rapport à leur rôle et comment elles impactent leurs méthodes de travail. Le guide d'entretien a été utilisé comme un outil précieux pour guider l'analyse de ces différents aspects et de fournir des informations pertinentes.

Ainsi, après avoir mené une analyse transversale des entretiens, en examinant les idées communes, les précisions apportées et les divergences d'opinions amenées par les assistants sociaux, des éléments importants ont été identifiés, mettant en évidence des thèmes essentiels et des sous-thèmes.

5.1. La perception du rôle de l'assistant social suite à l'apparition des technologies numériques

L'introduction des outils technologiques, notamment les plus récents, dans le service social a suscité des ressentis divers parmi les assistants sociaux interrogés. Certains assistants sociaux interrogés ont perçu ces outils comme bénéfiques et utiles, tandis que d'autres ont exprimé des inquiétudes quant à la déshumanisation de leur métier due à leur utilisation et leur évolution. Or, tous ont constaté un écart entre leur rôle centré sur l'aspect humain et les tâches techniques, en particulier lorsque les outils ne fonctionnaient pas correctement. Certains assistants sociaux ont souligné que la perception de l'image de l'assistant social est étroitement liée à l'évolution de leur rôle professionnel.

5.1.1. L'importance prise par la dimension administrative dans le travail social mutualiste

Ainsi, certains assistants sociaux interrogés ont fait remarquer que leur perception initiale de leur rôle et leur compréhension de celui-ci ont évolué avec le temps, témoignant ainsi d'un changement progressif dans leur façon de se percevoir et de comprendre leur travail.

Garance a constaté une évolution du rôle de l'assistant social, en particulier en ce qui concerne les démarches administratives. Comme elle le mentionne dans son propos :

« De nos jours, en tant qu'assistant social, je pense que notre rôle est important. Je me vois comme quelqu'un qui dit : "Essayons de ne laisser personne derrière", car la digitalisation risque d'exclure certaines personnes. Mon image en tant qu'assistant social n'a pas complètement changé, c'est mon rôle qui a évolué. Avec la digitalisation, on a moins de temps et on peut moins souvent rendre visite aux gens chez eux. Cela rend plus difficile d'offrir du soutien. Malgré ces changements, je suis toujours déterminée à aider et soutenir ceux qui en ont besoin » (Garance, 40e année, 21 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Garance reconnaît que son rôle a évolué avec la digitalisation. Elle fait face à des défis tels que le manque de temps et moins de visites à domicile, ce qui rend le soutien plus difficile. Cependant, Garance reste déterminée à s'adapter et à aider ceux qui en ont besoin surtout dans le recours aux droits.

D'autres assistants sociaux expriment des préoccupations quant à l'avenir de leur métier en raison de la montée en puissance des technologies numériques. Ils craignent que les assistants sociaux ne deviennent simplement des gestionnaires administratifs, négligeant ainsi leur rôle essentiel d'accompagnement et de soutien. Comme Séléna qui prédit que le rôle des assistants sociaux sera de plus en plus d'assister les personnes dans leurs démarches administratives, mais exprime des inquiétudes quant à la déresponsabilisation des individus et à l'éventuel oubli des personnes qui auront du mal à s'adapter aux nouvelles technologies.

« À l'avenir, en tant qu'assistant social, notre travail principal sera d'aider les gens dans leurs démarches administratives. Ceux-ci se sentiront de moins en moins responsables de ces démarches, ils compteront de plus en plus sur une seule personne et ne vérifieront pas les informations. Malheureusement, ceux qui auront des

difficultés à obtenir de l'aide risquent d'être ignorés par le système. Notre tâche sera donc de les maintenir dans un système imposé. Nous ferons davantage confiance à l'informatique qu'à notre propre jugement. Cela signifie que nous aurons moins de pouvoir pour aider les gens à être autonomes. Cette évolution m'inquiète beaucoup, et je pense souvent à changer de domaine » (Séléna, 40^e année, 24 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Séléna souligne ainsi que les assistants sociaux pourraient se retrouver principalement occupés par les tâches administratives, ce qui pourrait les empêcher de se concentrer sur l'accompagnement des individus pour résoudre leurs problèmes. En d'autres termes, les assistants sociaux pourraient passer plus de temps à gérer les formalités et à suivre les règles imposées par « le système », au lieu de se concentrer sur l'autonomie des personnes et leur capacité à trouver des solutions par elles-mêmes.

Cette situation serait due à une limitation de temps et de ressources, ce qui limite leur capacité à fournir un soutien psychosocial et à encourager les individus à prendre en charge leurs propres difficultés.

Karmen souligne également la possibilité d'une traçabilité accrue avec l'utilisation de tablettes et de QR codes, voici comment elle l'exprime :

« Tu sais, j'ai déjà réfléchi à cette question et je la trouve vraiment intéressante. On vit à une époque où les ordinateurs et les smartphones sont omniprésents, et je me demande si à l'avenir, nous serons peut-être amenés à utiliser des tablettes. Je peux imaginer une situation où je rentre quelque part, je tape quelques informations sur une tablette, je ressors, et tout est enregistré, avec une traçabilité complète de ce que j'ai fait. Cela pourrait offrir à la fois plus de transparence et plus de traçabilité dans nos actions » (Karmen, 50^e années, 6 ans d'ancienneté, 2^{ème} emploi).

Dans un autre de ses propos, Karmen exprime des préoccupations quant à la perte du contact humain et donc de l'importance de maintenir un aspect psychosocial dans le travail.

Les cinq autres assistants sociaux s'accordent pour dire que le rôle de l'assistant social mutualiste a évolué avec l'arrivée des technologies numériques. Ils affirment que le manque de

temps rend difficile l'écoute et la programmation des visites à domicile. Le volet administratif est devenu plus conséquent parce qu'ils doivent encoder les démarches effectuées.

Gaël reconnaît que la facilité d'accès aux informations peut entraîner une surcharge d'informations et nécessite de savoir faire le tri. Il souligne également le défi de se fixer des limites dans le travail, car les outils de communication actuels permettent d'être sollicités de différentes manières.

Cela suscite des inquiétudes chez les assistants sociaux quant à la diminution de leur rôle d'accompagnement et de soutien, qui pourraient être relégués au second plan au profit des tâches administratives.

Dans les témoignages cités, il est difficile de déterminer si le sentiment concernant l'évolution du rôle de l'assistant social est principalement dû à l'âge ou à l'ancienneté dans le service. Par exemple, bien que Karmen soit moins ancienne que Séléna, elle est plus âgée mais partage les mêmes inquiétudes concernant l'avenir de leur métier et l'impact des technologies numériques sur leur travail.

5.1.2. L'importance de l'aspect humain et relationnel dans le métier d'assistant social

Malgré les contraintes mentionnées précédemment, l'analyse des entretiens a tout de même mis en évidence que même si les assistants sociaux de la mutualité doivent travailler dans le cadre de réglementations et de normes spécifiques pour garantir que les droits des affiliés sont respectés et appliqués de manière équitable, ils n'oublient pas leur rôle psychosocial. Les assistants sociaux interrogés le considèrent comme fondamental dans leur travail et comme la pierre angulaire de leur identité professionnelle. Cependant, ils expriment des préoccupations quant à leur préservation dans un contexte de demandes administratives et d'informatisation croissantes et évolutives.

Ainsi, l'aspect relationnel et humain du métier d'assistant social a été perçu différemment avec l'usage des outils numériques. Sept assistants sociaux ont exprimé un changement qui souligne une possible distanciation ou altération de la relation avec les bénéficiaires, un sentiment de déconnexion par rapport à l'aspect humain de leur métier, en soulignant que les tâches techniques liées à l'utilisation des technologies numériques pouvaient parfois prendre le dessus. Certains ont également mentionné des difficultés d'adaptation aux nouveaux outils numériques, ce qui a entraîné des frustrations et des sentiments de stress supplémentaires.

Emelyne mentionne que les problèmes techniques et les ajustements liés à l'utilisation de certains outils peuvent entraîner des difficultés émotionnelles et nuire à la qualité de l'interaction dans la relation d'aide.

« Oui, l'aspect humain est altéré à ce moment-là. Tu sais, parfois je suis vraiment nerveuse à cause de tout ça. Tu ne peux pas imaginer comment ça peut bouillonner à l'intérieur et te rendre difficile d'être totalement empathique avec les gens. Tu vois ce que je veux dire ? Quand un programme informatique me prend la tête et me mine physiquement, ça me met hors de moi. Ça me met vraiment en colère. Et quand quelqu'un arrive avec un problème grave, bien sûr je l'écoute, mais mon écoute n'est pas la même, parce que moi-même je ne me sens pas bien. Ça me frustre énormément. Quand je suis contrariée, je suis contrariée. Mais ça ne veut pas dire que je n'écoute pas, c'est juste que mon état d'esprit n'est pas le même » (Emelyne, 60e années, 41 ans d'ancienneté, 1er emploi).

Emelyne se décrit également comme anxieuse et stressée lorsqu'elle doit effectuer des encodages dans l'I-CRM car elle a du mal à écouter les personnes en même temps. De plus, elle ressent une pression liée au temps et craint de faire attendre les personnes qui ont besoin d'aide.

« Les jeunes, tu vois, ils arrivent à encoder en même temps qu'ils discutent avec les gens. Moi, c'est différent, j'avoue que je galère un peu avec ça. Mon truc à moi, c'est vraiment les interactions avec les gens. Bon, ok, y'a des trucs que je dois faire, genre regarder des programmes, tout ça. Mais alors, l'histoire d'encoder dans ce truc appelé I-CRM, sérieusement, ça me tape sur les nerfs. Le truc, c'est que j'ai plein de gens qui comptent sur moi, et ça me met la pression, tu vois. Moi, je suis du genre stressée, anxieuse, j'ai même de l'hypertension, alors juste penser que des gens attendent pendant que je me lance dans cette histoire d'encodage, ça m'énerve [...] » (Emelyne, 60e années, 41ans d'ancienneté, 1er emploi).

Julie exprime la présence quotidienne de l'ordinateur. Cela la dérange que ce support soit omniprésent dans son travail, ce qui peut interférer dans l'aspect humain et relationnel de son métier d'assistant social. Comme elle le mentionne dans son propos :

« Tu sais, ce qui me dérange, c'est qu'on est toujours collés à notre ordinateur. L'ordinateur est toujours là, à côté de toi. Moi, j'essaie de le mettre sur le côté pour pouvoir au moins avoir un contact direct avec la personne en face de moi. Parce que parfois, il y a des bureaux où l'ordinateur est placé entre toi et la personne, et ça ne fonctionne pas du tout ! » (Julie, 40^e années, 19 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Ces témoignages font écho aux arguments de Kellner et al. (2010) dans le chapitre 1, où ils distinguent deux types de communication liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) : la communication directe et la communication médiatée via internet... Les assistants sociaux interrogés préfèrent clairement la communication directe, en face à face, car elle permet une meilleure interprétation du langage non verbal et une adaptation plus facile aux besoins des usagers comme mentionné par Kellner et al. (2010). Bien que les assistants sociaux reconnaissent que l'ordinateur est efficace pour le travail administratif, celui-ci ne contribue pas à améliorer la qualité de la communication, un élément essentiel de leur métier.

Toutefois, il convient de noter que Stéphanie estime que l'aspect relationnel n'a pas changé pour elle, car elle parvient à maintenir une relation de qualité avec les bénéficiaires malgré l'utilisation des technologies numériques. Elle s'efforce de bien expliquer aux personnes qu'elle reçoit en quoi consiste son travail avec l'ordinateur, afin de maintenir une compréhension mutuelle et une relation de qualité. Comme elle le mentionne dans son propos :

« Ce qui compte le plus pour moi, c'est la relation que j'établis avec les gens et le contact qui est souvent très positif. Je fais de mon mieux pour maintenir ce contact que ce soit visuel ou en prenant des moments pour m'arrêter et les écouter attentivement. Je ne suis pas constamment collée sur mon ordinateur, et quand je dois encoder des informations, je préviens les gens. Depuis la période du COVID, beaucoup de services utilisent également la communication par e-mail. Les gens viennent avec leurs avertissements et extraits sur leur téléphone portable pour leur BPI (bulletin de passage en invalidité). Je pense que les gens s'adaptent bien à cette évolution » (Stéphanie, 50^e années, 32 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Stéphanie met en avant l'importance de la relation humaine et affirme que, si le côté digital devient trop envahissant, elle mettra de côté l'encodage pour privilégier la communication en face à face avec la personne.

Les assistants sociaux ressentent une évolution de leur rôle, avec des raisons allant de la sensation de déshumanisation à la prise de conscience de l'intégration incontournable des outils technologiques dans la relation d'aide, dont la présence de l'ordinateur.

Ainsi, il apparaît les points communs et les différences sur la manière dont les outils technologiques affectent les relations humaines dans le travail social des assistants sociaux interrogés. Malgré ces variations, tous les assistants sociaux interrogés considèrent comme essentiels des éléments tels que l'écoute active, l'empathie et la construction d'une relation de confiance. Ces aspects sont considérés comme fondamentaux dans la relation d'aide, comme mentionnés dans le chapitre 1 du mémoire. Ce constat souligne également l'importance de prendre en compte les diverses expériences et perspectives des assistants sociaux pour mieux comprendre comment les outils technologiques influencent leur perception du métier et leur relation d'aide avec les bénéficiaires.

5.2. Les pratiques professionnelles de l'assistant social face à l'utilisation des technologies numériques

Lors de l'analyse des entretiens, les assistants sociaux ont également mis en évidence que l'utilisation des outils numériques a des effets sur leurs pratiques professionnelles, notamment dans la manière de traiter les demandes, d'organiser le travail et de communiquer avec les différents services de la mutualité. Les outils numériques offrent ainsi divers avantages, tels que la simplification des tâches administratives, l'accès direct aux informations nécessaires, l'amélioration de l'efficacité et la possibilité de travailler à distance. Ces bénéfices sont souvent associés à une meilleure gestion des dossiers et à un gain de temps. Comme Julie qui exprime :

« Je trouve que le travail administratif a toujours impliqué de l'encodage. Avant, avec l'outil Assist, j'étais assez embêtée car il y avait une limite de caractères, ce qui m'obligeait à écrire des suites avec des points de suspension, et cela doublait voire triplait les démarches. Maintenant, avec les nouveaux outils d'encodage, je remarque une évolution positive, notamment dans la pratique. Même s'il y a encore une limite de caractères, c'est beaucoup plus facile qu'avant, par exemple pour copier-coller un mail reçu d'un organisme dans l'I-CRM. Les outils actuels nous facilitent la tâche d'encodage

et réduisent le nombre de démarches. Le programme d'encodage est également plus clair, ce qui permet une meilleure compréhension des informations saisies. Au début, je réagissais négativement face aux changements, mais une fois que j'ai pris le temps de m'adapter, ça se gère bien et je vis plutôt bien cette évolution positive des outils » (Julie, 40e années, 19 ans d'ancienneté, 1er emploi).

5.2.1. L'accompagnement formatif à l'usage du numérique

Certains assistants sociaux ont exprimé le besoin d'une formation supplémentaire pour mieux maîtriser les outils numériques mais aussi pour être encore plus efficace dans leur travail. Comme Enora qui considère qu'il est essentiel de sortir de sa routine en se tenant informé sur les nouveaux outils et fonctionnalités, et ce, pour rester à jour. Cependant, elle met en évidence que la qualité de la formation reçue peut varier, et parfois les changements sont introduits rapidement, sans suffisamment de temps pour s'adapter. Comme elle le mentionne dans son propos :

« Tu sais, j'apprécie les mises à jour et avoir plus souvent des formations. Cela fait toujours du bien parce que, dans notre routine quotidienne, on a tendance à utiliser certains outils et à en oublier d'autres et aussi de vérifier les nouvelles fonctionnalités sur une plateforme ou autres choses du genre. De plus, à chaque fois qu'un outil change, on reçoit une formation, ce qui est chouette car cela nous prépare. Bien sûr, cela dépend aussi de la qualité de la formation et de qui la donne. Je me souviens de la nouvelle formation sur le formulaire du SPF Handicap. C'était censé durer 2 heures, je pense, mais ça a été expédié en 1 heure. Ils nous ont juste dit qu'on recevrait le support du cours et nous ont souhaité une bonne journée » (Enora, 30e années, 4 ans d'ancienneté, 3ème emploi).

Séléna suggère des sessions de formation en deux étapes, où les assistants sociaux auraient d'abord l'occasion d'utiliser les outils avant de recevoir une formation plus approfondie et avoir plus de temps pour utiliser et maîtriser les nouveaux outils numériques avant d'être formés. Elle suggère également que des séances régulières soient organisées pour accompagner ceux qui en ont besoin. Comme elle le mentionne dans son propos :

« Je préférerais utiliser un nouvel outil pendant un mois ou deux avant d'avoir une formation. Parfois, on reçoit la formation un mois avant d'avoir l'outil, donc ça ne correspond pas vraiment. On essaie de s'en sortir par soi-même, mais il y a certainement différentes façons de fonctionner et de découvrir des fonctionnalités en discutant avec des collègues. J'aimerais également avoir un soutien informatique pour m'aider avec des problèmes techniques et m'expliquer comment utiliser certains sites. Je pense que ce serait utile d'organiser des sessions régulières, tous les 3 ou 6 mois, où les gens pourraient choisir les outils sur lesquels ils aimeraient recevoir de l'aide. Ceux qui en ont besoin pourraient y assister, tandis que les autres pourraient choisir de ne pas y participer » (Séléna, 40e année, 24 ans d'ancienneté, 1er emploi).

Par contre, Gaël ne ressent pas le besoin de formation, il se considère autodidacte.

Comme il dit, il chipote et trouve les outils assez intuitifs. Comme il le mentionne dans son propos :

« Pour moi, les outils informatiques dont on a besoin au quotidien sont assez intuitifs. On est plus ou moins de la même génération, donc on a grandi avec l'augmentation de l'informatique. Parfois, on peut se sentir un peu largué par certains trucs, mais en général, c'est assez simple, surtout maintenant. Personnellement, je n'ai pas vraiment besoin de suivre beaucoup de formations, sauf peut-être pour Teams et toutes ses fonctionnalités. Pour le reste, j'utilise les fonctions basiques et ça suffit pour résoudre mes problèmes. Dans mon travail, je n'ai pas besoin de connaître tous les détails en profondeur, tu vois » (Gaël, 30e années, 13 ans d'ancienneté, 3ème emploi).

Gaël estime ainsi que la plupart des outils informatiques utilisés au quotidien sont intuitifs, ce qui lui permet de s'en sortir sans avoir besoin de formations approfondies. Cependant, il reconnaît que certaines fonctionnalités, notamment celles de Teams, pourraient nécessiter un apprentissage supplémentaire. Ainsi, Gaël préfère se concentrer sur l'utilisation des

fonctionnalités de base pour résoudre les problèmes liés à son travail, sans ressentir le besoin de connaître tous les détails spécifiques des outils.

Cependant, d'autres assistants sociaux ont remarqué des différences de qualité et de compréhension lors des formations dispensées par des formateurs externes, soulignant un décalage entre le jargon professionnel des formateurs et celui des assistants sociaux.

Garance, en tant que formatrice pour ses collègues, estime qu'il serait nécessaire d'organiser une formation en deux étapes pour une meilleure compréhension et une meilleure appropriation des outils. Lorsqu'elle a elle-même suivi une formation donnée par des formateurs externes, elle a remarqué un écart entre le jargon professionnel utilisé par les formateurs et celui employé par les assistants sociaux.

« Tu sais, j'ai été ambassadrice pour la formation Microsoft 365, avec des gens de Microsoft. On était environ 300 en formation sur Teams. Le formateur, un Néerlandais, commençait déjà par dire "MS Three Hundred Sixty Five" à tout bout de champ. J'étais un peu perdue, je me demandais ce qui se passait. Je me suis dit : "Est-ce que je vais me retrouver dans l'espace ?". C'était tellement "MS Forever type five team", je te jure. Et puis, quand j'ai réalisé que cela voulait simplement dire Microsoft 365, j'ai soupiré de soulagement. Il y a donc ce problème de décalage entre leur jargon et le nôtre. C'est parfois difficile de se comprendre » (Garance, 40^e année, 21 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Certains assistants sociaux considèrent la formation aux outils numériques comme essentielle pour rester compétents et adaptés aux nouvelles technologies. Ils apprécient les mises à jour et les formations régulières. D'autres, en revanche, se sentent plus à l'aise avec leur approche autodidacte et trouvent la plupart des outils intuitifs. Cependant, il ressort des entretiens qu'une attention particulière doit être accordée à la qualité des formations pour qu'elles soient adaptées au niveau de compréhension et au jargon des professionnels concernés.

Par ces témoignages, il n'est pas clairement établi que l'âge ou l'ancienneté joue un rôle déterminant. Par exemple, Enora, plus jeune que Gaël ressent le besoin de formations continues pour sortir de sa routine, et même Séléna, qui est plus ancienne, éprouve aussi le besoin de se former.

5.2.2. Le besoin d'outils technologiques adaptés et performants

Ainsi, comme mentionné ci-dessus, certains assistants sociaux font part des problèmes techniques qui se manifestent souvent. Ces problèmes peuvent limiter l'impact positif des outils numériques sur les pratiques professionnelles des assistants sociaux. De plus, les difficultés d'encodage, les problèmes de connexion, la lenteur des outils sont autant de défis auxquels les assistants sociaux doivent faire face.

En explorant les différents propos des assistants sociaux concernant les outils présents dans le service social, il s'est avéré que chaque outil suscite des opinions diverses parmi les huit assistants sociaux. Comme déjà relevé dans le point précédent, les avantages sont souvent liés à la simplification des tâches, à l'accès direct aux informations et aux améliorations de l'efficacité. Cependant, certains problèmes techniques, difficultés d'utilisation ont été relevées. Stéphanie fait part de ses problèmes récurrents avec son softphone qui ne fonctionne pas correctement. Elle rencontre également des difficultés dans l'utilisation du programme I-CRM, car chaque collègue utilise des encodages d'une manière différente. Comme elle le mentionne dans son propos :

*« Le problème maintenant, c'est que même si on essaie d'uniformiser, je pense que nous n'encodons pas tous de la même manière et ce n'est pas toujours clair »
(Stéphanie, 50^e années, 32 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).*

Enora exprime que le nombre d'outils présents dans le service social est considérable par rapport à ses précédents emplois. Comme elle le mentionne dans son propos :

*« Quand j'ai commencé, j'ai été vraiment surprise par le nombre d'outils informatiques qu'il fallait utiliser. C'était énorme ! On a le 360, le Solidaris, l'Union, en plus des boîtes mail et le I-CRM pour l'encodage, ainsi que toutes les plateformes pour introduire les différentes demandes, etc. C'est une quantité impressionnante d'outils informatiques à maîtriser, et au début, je me demandais comment j'allais réussir à tout assimiler »
(Enora, 30^e années, 4 ans d'ancienneté, 3^{ème} emploi).*

Durant les entretiens, une question portait sur les suggestions d'amélioration ou de changement que les assistants sociaux pourraient formuler concernant les outils numériques et leur utilisation dans leur métier actuel. Ils étaient invités à exprimer leurs idées sur les aspects qu'ils aimeraient voir améliorés. Des commentaires pertinents ont été recueillis sur les points à améliorer et les fonctionnalités supplémentaires souhaitées.

Karmen exprime ceci :

« J'aimerais vraiment que les outils informatiques soient plus simples à utiliser et intuitifs. Ce serait génial de pouvoir poser une question et obtenir rapidement les informations dont j'ai besoin. En ce qui concerne l'AVIQ Plasma, je trouve que la demande ne correspond pas vraiment aux besoins des personnes que j'accompagne, ce qui nous fait perdre du temps. [...] Nous ne devons pas devenir de simples techniciens de l'informatique mais garder notre identité d'AS » (Karmen, 50^e années, 6 ans d'ancienneté, 2^{ème} emploi).

Karmen exprime le besoin d'améliorer des outils tels que l'outil intégré, de réévaluer l'AVIQ Plasma, afin de faciliter leur utilisation dans les pratiques professionnelles des assistants sociaux, répondant ainsi de manière plus efficace aux besoins des affiliés

Quant à Stéphanie, elle exprime ceci :

« Si j'avais l'occasion de changer quelque chose dans nos outils professionnels, je suggérerais une centralisation complète de toutes les informations relatives à la législation sociale. Ce serait tellement pratique de ne plus devoir consulter différents organismes ou sites pour rechercher des décisions. Il y a environ 20 ans, il était prévu d'avoir un tel système, mais cela n'a malheureusement jamais vu le jour [...]. Si je pouvais améliorer quelque chose, je supprimerais volontiers les statistiques, bien que je sache qu'elles sont nécessaires dans notre société actuelle. J'aimerais que nous puissions davantage mettre l'humain au centre de nos préoccupations plutôt que de se focaliser uniquement sur les statistiques afin de privilégier l'aspect humain de notre métier [...]» (Stéphanie, 50^e années, 32 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Stéphanie souhaite ainsi une centralisation des outils pour faciliter l'accès aux informations, elle valorise le partage d'outils entre les professionnels, elle exprime également une réflexion sur l'équilibre entre les statistiques et la considération de l'aspect humain dans leur métier.

Certains assistants sociaux rencontrent des problèmes techniques récurrents qui peuvent entraver l'efficacité des outils numériques. Leur avis sur ces outils est diversifié : certains les trouvent utiles tandis que d'autres se sentent débordés par leur nombre. Ils proposent d'améliorer

la simplicité et l'intuitivité des outils tout en centralisant les informations pour faciliter le travail social. Bien que les outils technologiques soient importants, les assistants sociaux mettent en avant la préservation de l'aspect humain de leur métier.

5.2.3. L'impact des technologies numériques sur la charge de travail de l'assistant social

Durant les entretiens, certains assistants sociaux ont mentionné que les technologies augmentaient la charge administrative, ce qui leur laissait peu de temps et les surchargeait davantage. Il a été intéressant de se demander si l'avènement des technologies numériques était responsable de cette situation ou autre chose ? Ainsi, pour tenter d'y répondre, une question a été posée :

« Est-ce que les technologies numériques ont amplifié la charge de travail déjà présente ? ».

Les entretiens ont révélé que certains assistants sociaux estiment que la charge de travail est amplifiée par l'utilisation croissante des technologies numériques. Par exemple, Julie et Karmen ont exprimé leurs préoccupations quant à la surcharge de travail et aux tâches administratives supplémentaires imposées par ces technologies.

« La charge de travail a augmenté par rapport à avant, même si on était déjà surchargés. Maintenant, les outils informatiques sont incontournables, l'évolution est en marche. [...] Je dis par rapport à tous ces indicateurs et pour moi ça va au-delà finalement du travail social en tant que tel c'est ça, c'est dans le sens que c'est rébarbatif. C'est ça les petites couches supplémentaires. C'est chaque fois nous rajouter un petit indicateur par ci un petit indicateur par-là, un scan ici et je trouve qu'on avait déjà beaucoup de travail administratif avant, mais c'était le travail administratif entre guillemets qui était lié à l'entretien qu'on avait avec la personne, donc des démarches introduites des choses à faire avec la personne, etc. Donc, c'était lié strictement à l'entretien au travail social en lui-même. Maintenant je trouve, c'est des choses sur lesquelles finalement on n'a même pas prise. On le sait même, je veux pas dire qu'on ne sait pas à quoi ça sert mais qui je dis c'est une couche, puis encore une, puis encore une, et on va nous en demander encore combien d'indicateurs pour prouver finalement le travail qu'on fait, [...] » (Julie, 40^e années, 19 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Dans son propos, Julie souligne tout de même qu'il n'est pas possible de se passer des outils technologiques car « l'évolution est en marche ». Il est intéressant de faire le lien avec les 4 logiques de Sorin au chapitre 1 du mémoire pour comprendre l'impact des technologies

numériques sur la manière dont l'assistant social agit dans son travail. Julie met en évidence que l'informatisation est devenue une étape nécessaire pour les travailleurs sociaux afin d'accomplir efficacement leurs tâches professionnelles comme le recours aux droits des individus etc. En d'autres termes, il est désormais impossible de se passer des outils informatiques si l'on souhaite mener à bien son travail.

Quant à Karmen, elle fait face à des difficultés en raison de la mauvaise gestion des démarches administratives électroniques de certains organismes et de plateformes mal agencées. Cela entraîne une surcharge de travail importante.

« Tu verrais le nombre de dossiers que je dois demander de réouvrir et que l'enfant doit être vu par un docteur, c'est l'horreur. J'ai un petit garçon qui a 5 ans, qui est autiste profond. On me l'a évalué à 5 points, un point dans le premier pilier et 2 dans le pilier 3. Quand j'ai vu l'évaluation, je me dis, c'est du foutage de gu.... Tu dis à un moment donné, je vais bien être gentil, tout ce qu'on veut, mais c'est quoi ça. Si ça amène une surcharge de travail, parce que si tu veux, tu dois ré interpellé l'AVIQ, pour la cellule AFS. De là, il lance la procédure de réouverture mais entre deux on te demande de refaire une version papier volet A pour être au plus juste de ce que vit l'enfant. J'ai un dossier comme ça pour un enfant TDAH avec tous les dys.... Ce dossier-là du début jusque-là fin, je suis restée 14 semaines pour le finaliser, l'horreur !! A côté de ça, tu ne sais rien faire d'autre. Non parce que, tu renvoies les données, tu renvoies ce qui te demande. Donc, tu vas à chaque fois donner rendez-vous aux parents, réinterpréter. Je veux bien qu'on ait des intermédiaires mais à un moment donné je trouve que l'AVIQ aurait dû avoir des points stratégiques et créer des bureaux qui ne font que ça. Mais même eux, ils nous l'ont avoué ont pour réaliser ce genre de dossier, ils sont complètement largués. Aux pratico-pratiques, on avait super bien expliqué pour l'enfant les difficultés avec le traitement sans le traitement comme la maman m'a dit. La maman, elle avait passé 3 h à faire le dossier. Je lui avais dit préparer le dossier à l'avance. Étant donné que c'est une assistante sociale en fait qui travaille à la prison de Mons et je lui ai envoyé le canevas papier pour essayer de le compléter. Comme ça, ce sera beaucoup plus facile pour nous de le faire et même elle m'avait dit que ça ne reflète pas vraiment la situation de l'enfant. [...] Mais en fait, je trouve que par rapport à ça, oui, il y a un outil électronique qui a été créé mais très mal géré par l'AVIQ et en fait ils

n'arrivent pas à prendre leurs responsabilités » (Karmen, 50^e années, 6 ans d'ancienneté, 2^{ème} emploi).

Par les témoignages de Julie et Karmen, il est intéressant de rejoindre l'argument de Ravon et Vidal-Naquet (2016), cités par Mazet et Sorin (2020). Leurs propos font échos aux dilemmes et aux contraintes auxquels les travailleurs sociaux sont confrontés, tels que décrits dans la théorie de Mazet et Sorin (2020). Ces témoignages mettent en lumière les contraintes temporelles et les défis auxquels les travailleurs sociaux sont confrontés pour concilier les mandats contradictoires et les attentes du travail prescrit avec la réalité du travail réel. Ils doivent jongler entre les exigences administratives, la prise en compte des besoins émotionnels et psychologiques des usagers dans des contextes complexes.

Cependant, ce que relèvent en plus les assistants sociaux comme charge de travail supplémentaires, ce sont surtout les problèmes techniques, de connexions qui augmentent la charge de travail et une perte de temps.

Il est intéressant, ici, de reprendre les propos de Karmen :

« Il y a eu une grosse mise à jour dans le 360 mais à cause d'un problème technique avec mon t15, qui est resté limité à 7 caractères, je n'ai pas pu utiliser mon PC pendant 15 jours. J'ai dû faire la permanence sociale en version papier avec un stylo, et c'était une véritable horreur. Je n'avais plus accès au 360, et cela a automatiquement impacté mes autres programmes comme le 365 et l'I-CRM. J'ai dû passer 4 jours entiers à réencoder 15 jours de travail sans mon PC, c'était horrible. J'ai même pleuré [...]. On devient vraiment dépendant des technologies, et quand on a des problèmes, c'est difficile de s'en sortir. Par exemple, on me demandait si j'avais créé un ticket, mais je ne pouvais pas le faire car je n'avais pas d'ordinateur ! J'ai dû appeler mon chef, qui a dû créer un ticket pour moi en spécifiant que c'était pour mon problème. C'est vraiment frustrant quand on doit compter sur les outils numériques mais qu'ils nous font défaut » (Karmen, 50^e années, 6 ans d'ancienneté, 2^{ème} emploi).

Les outils numériques permettent de suivre et de gérer les dossiers, mais les problèmes techniques peuvent causer une perte de temps et d'efficacité. Garance qui souligne que l'utilisation de plateformes numériques facilite la gestion mais certaines démarches administratives (comme les allocations familiales Plasma AVIQ) sont chronophages et mal

agencées comme le relate également Karmen. Pour Garance, les feuilles de papier sont plus fiables que les plateformes numériques qui peuvent parfois dysfonctionner.

Cependant, d'autres assistants sociaux préfèrent, tout de même, introduire les demandes administratives de manière digitale plutôt que de les remplir en format papier. Comme Stéphanie qui explique que la digitalisation offre des avantages tels que la traçabilité des documents et une plus grande rapidité dans les procédures. Elle n'est pas réfractaire à l'utilisation des outils numériques, même si elle rencontre parfois des difficultés techniques.

« Personnellement, je préfère utiliser les demandes numériques plutôt que de remplir des documents à la main. Cela évite les risques de perdre des courriers et des dossiers, car tout est enregistré électroniquement. De plus, c'est beaucoup plus rapide que l'écriture manuelle. Même si je suis une personne plus âgée, je ne suis pas opposée à l'utilisation des outils numériques » (Stéphanie, 50^e années, 32 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Selon Séléna, les demandes de contact viennent de divers canaux tels que les e-mails, le téléphone, etc., ce qui rend la charge de travail encore plus importante. Elle constate une diminution de l'accessibilité aux services pour les personnes qui ne sont pas connectées à l'informatique. Elle souligne que certaines personnes peuvent être mises de côté en raison de la digitalisation, même si elles essaient de les aider.

« C'est devenu très intense avec toutes les démarches et le nombre de personnes que nous devons gérer. Les demandes de contact arrivent constamment, et maintenant, avec l'informatique, elles viennent de partout : par mails, via le 360, le téléphone, et d'autres canaux. On a l'impression que les demandes s'accumulent de différentes manières. Par exemple, dès le début de la journée, quand tu ouvres ton mail, tu te retrouves déjà avec 30 mails, alors que la veille tout était clair. Ceux qui sont toujours connectés, il est difficile de les déconnecter. [...] Quand les gens viennent avec des demandes auxquelles je ne peux pas répondre, je fais de mon mieux pour les aiguiller vers les bonnes ressources. Je leur donne un numéro de téléphone si j'en ai un, ou je leur conseille de chercher sur internet pour trouver les données de contact nécessaires. Je veux qu'ils repartent avec quelque chose d'utile, même si je ne peux pas résoudre tous les problèmes. Cependant, il est important de ne pas induire les gens en erreur et d'être

honnête sur les limites de notre domaine d'intervention » (Séléna, 40^e années, 24 ans d'ancienneté, 1^{er} emploi).

Par ces témoignages, il peut être intéressant de rejoindre l'argument de Mazet et Sorin (2020) lorsqu'ils abordent l'aide administrative numérique dans le chapitre 1. Dans cette partie, le développement de l'e-administration et la dématérialisation des services publics ont conduit à une augmentation de la demande d'aide à l'accompagnement aux démarches numériques administratives surtout depuis plusieurs années, en particulier depuis la pandémie de COVID-19. Les assistants sociaux se retrouvent confrontés à des difficultés liées à l'utilisation du numérique, tant au niveau général de l'accès aux droits qu'au niveau spécifique des dispositifs et plateformes. Les travailleurs sociaux se sentent souvent obligés de répondre à ces demandes pour ne pas laisser les usagers sans aide. Les travailleurs sociaux font face à des défis dans la mise en œuvre de l'aide numérique, avec des tensions entre "faire avec" ou "laisser faire" les usagers, ainsi qu'entre "devoir faire" et "savoir-faire". Ils doivent naviguer entre différents mandats, développer des pratiques numériques d'accompagnement et se questionner sur la transformation du travail social à l'ère numérique.

Ainsi, lors des entretiens, certains assistants sociaux ont exprimé que les technologies numériques ont amplifié leur charge de travail. Les problèmes techniques, les difficultés d'accès aux différents outils numériques, et les démarches administratives électroniques chronophages ont été mentionnés comme des facteurs aggravants. Cependant, d'autres assistants sociaux ont souligné les avantages de la digitalisation, notamment en termes de traçabilité et de rapidité des procédures. Certains ont également noté que l'utilisation des outils numériques peut rendre plus difficile l'accès aux services pour les personnes non connectées à l'informatique. Malgré les défis, les assistants sociaux se sentent souvent obligés de répondre à cette demande pour ne pas laisser les usagers sans aide. Ils doivent naviguer entre différents mandats et développer des pratiques numériques d'accompagnement tout en préservant l'aspect humain et pratique de leur métier.

Lorsqu'il s'agit de la charge administrative dans le métier d'assistant social, les témoignages des différentes personnes interrogées ne montrent pas de schéma clair en termes d'âge ou d'ancienneté.

5.2.4. Les stratégies développées par les assistants sociaux face à l'utilisation des technologies numériques et aux problèmes techniques identifiés

Maintenant, il a également été relevés dans les entretiens que les huit assistants sociaux réagissent et mettent en place des stratégies pour maintenir la qualité de leur travail malgré l'utilisation croissante des outils technologiques dans le service social. Julie mentionne l'importance de maintenir un contact visuel direct avec les personnes qu'elle assiste, même lorsqu'elle utilise un ordinateur pour accéder aux informations nécessaires. Elle met l'accent sur la relation avec la personne plutôt que sur la technologie, ce qui peut être considéré comme une approche innovatrice. Gaël semble également maintenir un contact visuel :

« Imaginons que nous n'ayons qu'un seul PC portable. Ce que je fais dans cette situation, c'est que je tourne l'écran vers les personnes avec qui je travaille et je leur montre ce que je fais. Par exemple, lorsque nous traitons les allocations familiales majorées, je tourne l'écran et je saisis moi-même les informations. J'explique alors aux personnes que pour maintenir un bon échange, elles peuvent me dire ce qu'elles veulent que je fasse et je m'occupe du reste. Cela me permet de ne pas avoir à regarder constamment mes mains tout en tapant sur le clavier » (Gaël, 40^e années, 13 ans d'ancienneté, 3^e emploi).

Gaël explique également qu'il tourne son écran d'ordinateur vers les personnes et effectue lui-même l'encodage, tout en encourageant la communication verbale pour maintenir une bonne qualité d'échange. Il cherche des façons innovantes pour faciliter la communication et encourager la participation active des personnes. Il exprime également une perspective d'adaptation face aux changements sociaux et aux exigences professionnelles. Il souligne l'importance d'avoir les bonnes compétences et la bonne formation pour accompagner les personnes dans leur adaptation aux changements.

« En ce qui me concerne, mon point de vue n'a pas drastiquement changé dans le fondement même de notre métier de base, qui est de porter assistance aux personnes à différents niveaux. Ce qui évolue, c'est la société dans laquelle nous évoluons, et nous devons nous adapter à ces changements et accompagner les gens dans ces adaptations. [...] Nous devons leur faire comprendre que c'est une étape incontournable. En fin de compte, je suis convaincu que notre métier continuera

d'évoluer, et il se pourrait même qu'il y ait d'autres évolutions dans la gestion des informations à l'avenir » (Gaël, 40^e années, 13 ans, 3^{ème} emploi).

Karmen souligne son désir de faire valoir les droits sociaux et de rendre les personnes autonomes. Elle essaie de construire une relation de confiance avec les personnes qu'elle assiste malgré la présence des outils technologiques. Ce qui semble être considéré comme une approche innovante dans le travail social. Elle constate que lorsqu'elle n'a pas l'intermédiaire de l'ordinateur lors de ses visites, la relation d'aide se crée plus facilement. Comme elle le mentionne dans son propos :

« Le fait de ne pas avoir cet intermédiaire, ne pas avoir le PC lors de ma visite, je me suis rendue compte que ma relation d'aide elle se créait beaucoup plus facilement parce que je n'avais pas justement d'intermédiaire. Tu vois d'ailleurs la dame où je suis allée tantôt je ne la connaissais pas, c'est la toute première fois que je la rencontre. Puis elle me raconte, je t'ai dit un petit peu la violence conjugale et. C'est vrai que je suis restée un peu plus de temps impartie que ce qui était prévu » (Karmen, 50^e années, 6 ans d'ancienneté, 2^{ème} emploi).

Stéphanie mentionne sa capacité à utiliser l'humour pour aborder les problèmes informatiques et à gérer efficacement les questionnaires numérisés pour ne pas retarder les demandes des personnes. Son approche légère et adaptable peut être considérée comme innovante dans la manière de gérer les situations.

Quant à Enora, elle semble mettre l'accent sur les personnes qu'elle aide et s'adapte aux nouvelles technologies qui évoluent. Elle essaie également de trouver un bon équilibre entre l'utilisation de l'ordinateur et le contact humain.

« Comme je l'ai expliqué, je pense que le plus important, et c'est quelque chose que nous ne devons pas perdre de vue, c'est que parfois je me retrouve totalement penchée sur l'ordinateur lorsque j'ai envie de vérifier les dossiers des personnes en fonction de ce qu'elles me racontent. [...] J'essaie autant que possible de prendre le temps nécessaire avec la personne avant de me pencher sur l'ordinateur, mais je dois constamment me rappeler de le faire. Ce n'est pas encore un automatisme pour moi » (Enora, 30^e années, 4 ans d'ancienneté, 3^{ème} emploi).

Emelyne exprime sa frustration quant aux changements dans son métier, en particulier liés aux fusions et aux évolutions organisationnelles. Si elle avait eu 20 ans, elle dit qu'elle serait d'abord restée pour des raisons financières, mais qu'elle aurait activement cherché une opportunité plus enrichissante sur le plan intellectuel qui correspondrait à sa vision du métier. Dans ce cas, elle aurait quitté la mutualité. Ce qu'elle exprime, c'est qu'elle se sent déçue et qu'elle souhaite faire entendre sa vision et ses attentes en tant qu'assistante sociale.

Les propos d'Emelyne illustrent ainsi une perspective revendicative, où les frustrations identitaires sont attribuées à un manque de reconnaissance et à des conditions de travail qui ne correspondent plus à ses attentes. Elle exprime le désir de faire entendre sa voix et de défendre ses revendications.

Séléna souligne également son inquiétude quant à son propre avenir professionnel et évoque la possibilité de changer de métier. Ses réflexions soulèvent des questions sur la pertinence de continuer à travailler dans le système existant, ce qui pourrait être perçu comme une remise en cause de la façon dont son rôle est institutionnalisé, et une volonté de trouver une alternative qui correspond davantage à ses valeurs. Les propos de Séléna reflètent une perspective de révolte où elle remet son rôle en question.

Ainsi, les entretiens avec les assistants sociaux ont révélé différentes stratégies pour maintenir la qualité de leur travail malgré l'utilisation et l'évolution croissantes des outils technologiques. Certains mettent l'accent sur le maintien d'un contact visuel direct avec les personnes qu'ils assistent, d'autres trouvent des approches innovantes en tournant leur écran d'ordinateur vers les personnes pour favoriser la communication verbale, certains travailleurs sociaux utilisent également l'humour pour gérer les problèmes informatiques et les questionnaires numérisés, tandis que d'autres expriment des frustrations et des inquiétudes sur leur avenir professionnel. Cela conduit à la diversité des réactions et des stratégies utilisées par les assistants sociaux face à l'impact des technologies numériques sur leurs pratiques professionnelles.

Conclusion du chapitre

L'introduction des technologies numériques dans le service social a suscité des réactions variées parmi les assistants sociaux interrogés. Certains voient ces outils comme une opportunité, tandis que d'autres s'inquiètent de la déshumanisation de leur métier. Ils redoutent que les tâches administratives prennent le pas sur l'accompagnement et le soutien aux individus. Malgré ces

différences d'opinion, tous reconnaissent maintenir les aspects humains et relationnels dans leurs pratiques professionnelles, en mettant en avant des valeurs telles que l'écoute active, l'empathie et la construction d'une relation de confiance, qui restent fondamentales dans la relation d'aide, indépendamment des nouvelles exigences amenées par les technologies.

Néanmoins, les huit assistants sociaux reconnaissent que les technologies numériques ont des avantages indéniables sur le plan administratif, notamment en terme de rapidité et de traçabilité des procédures mais ils soulignent qu'il est important de fournir une formation adéquate, de résoudre les problèmes techniques et d'adapter les outils aux besoins spécifiques du travail social car ces problèmes entraîneraient pour certains assistants sociaux une amplification de leur charge administrative déjà présente. En revanche, d'autres, à l'instar de Stéphanie, considèrent la digitalisation comme préférable aux démarches papiers, car ça permet d'améliorer l'efficacité dans certaines tâches.

Il ressort également que les assistants sociaux adoptent différentes stratégies. Certains maintiennent un contact visuel direct avec les personnes qu'ils aident ou tournent l'écran pour montrer ce qu'ils écrivent, d'autres utilisent l'humour pour gérer les problèmes informatiques, tandis que certains expriment des frustrations et cherchent des alternatives professionnelles. De ces entretiens, l'essentiel est de trouver un équilibre entre l'utilisation des outils technologiques et la préservation de l'aspect humain et concret du métier d'assistant social. Chaque professionnel cherche à s'adapter au mieux tout en gardant à l'esprit l'importance de la relation humaine dans leur pratique. Cependant, il est intéressant de noter que ces stratégies ne sont pas spécifiquement liées à l'âge ou à l'ancienneté des assistants sociaux. Les réactions et les approches semblent varier en fonction de leur perception personnelle du métier, de leur capacité d'adaptation et de leur niveau de confort avec les outils technologiques.

Conclusion générale

Nous parvenons désormais à la conclusion générale de ce mémoire, où les principaux éléments abordés dans l'ensemble du travail sont rassemblés. Dans le premier chapitre, le contexte sociopolitique du travail social a été exposé, mettant en évidence son évolution depuis ses origines jusqu'à l'ère des technologies numériques. Cela a permis de comprendre comment le travail social a progressivement évolué, passant d'une approche basée sur la charité et l'aide morale à une professionnalisation visant à encourager l'autonomie des individus tout en prenant en compte les enjeux sociaux. Toutefois, un élément important que nous avons soulevé est l'influence des politiques de l'État Social Actif et du Nouveau Management Public (New Public Management) sur le travail social au cours des trois dernières décennies. Ces approches gestionnaires ont profondément marqué les pratiques professionnelles et managériales, en instaurant une logique de marché, de contrôle et de rationalisation au sein du secteur du travail social, tout en utilisant également les technologies numériques pour y parvenir.

En tant qu'assistante sociale mutualiste, cela m'a poussée à m'interroger sur l'effet que pouvait avoir les technologies numériques sur mon travail. C'est pourquoi la recherche s'est orientée vers une volonté de comprendre l'impact de l'utilisation croissante et de l'évolution des technologies numériques au sein des Centres de service social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg. L'objectif était d'analyser leur influence sur les pratiques professionnelles des assistants sociaux, et plus particulièrement sur leur identité professionnelle.

Ainsi, dans un second chapitre, il a été pertinent d'explorer les différentes dimensions de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux en s'appuyant sur les théories de plusieurs sociologues dont Gaspar (2012) qui identifie trois types d'identités professionnelles : les travailleurs sociaux cliniques, les militants et les normatifs. Par ses travaux, il s'est avéré que chaque typologie d'assistant social adopte des approches et des postures professionnelles distinctes dans leur pratique, mais tous doivent faire face aux changements induits par les technologies numériques. Il a également été intéressant de se focaliser sur les différentes stratégies identitaires mises en place par les travailleurs sociaux pour faire face aux tensions identitaires qu'ils peuvent ressentir dans leurs pratiques professionnelles. Pour les aborder, il a été intéressant de prendre comme référence un autre sociologue, à savoir, Franssen (2015). Il met en évidence quatre logiques stratégiques de reconstruction identitaire des travailleurs

sociaux : la logique innovatrice, la logique adaptatrice, la logique revendicative et la logique révoltée.

Comme l'intérêt consacré à ce mémoire porte sur l'identité professionnelle de l'assistant social mutualiste, la troisième partie de ce chapitre s'est ainsi concentrée sur le contexte des Centres de service social (CSS) au sein de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg, mettant en évidence l'utilisation et l'intégration progressive des technologies numériques telles que le programme ASSIST, le CRM, l'I-CRM, My Handicap, Walprotect, plasma, le softphone et le call center. Chaque outil a été décrit en détail pour montrer leur pertinence dans les services offerts par les centres. Ensuite, un point du chapitre a également abordé les inquiétudes des assistants sociaux concernant l'impact des technologies numériques au sein des CSS, et ce, suite à une question consacrée à ce sujet lors d'une journée d'étude.

Dans une synthèse des deux premiers chapitres, une question de recherche a été construite pour orienter l'étude : « *Est-ce que l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans le travail social ont eu une influence sur l'identité professionnelle de l'assistant social ? L'étude du cas de l'assistant social de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg* ». Cette question visait à approfondir les avis des assistants sociaux de la mutualité pour comprendre comment les technologies numériques ont pu affecter ou pas leur identité professionnelle.

Le quatrième chapitre a été consacré à la présentation de la problématique mais aussi aux deux cadres d'analyse repris dans le deuxième chapitre du mémoire, à savoir : la théorie des trois types d'assistants sociaux de Gaspar (2013) et la théorie des quatre logiques stratégiques de reconstruction identitaire des travailleurs sociaux de Franssen (2005). Celles-ci ont permis de formuler deux hypothèses énoncées comme suit :

- L'utilisation des diverses technologies numériques au sein du service social de la mutualité influence la perception qu'a l'assistant social de son travail.
- L'usage des technologies numériques présentes au sein du service social a un impact sur la manière dont l'assistant social agit dans son travail.

Après cela, un point a été dédiée à la méthodologie appliquée, qui était de nature qualitative et a impliqué la réalisation d'entretiens semi-directifs avec huit assistants sociaux des mutualités Solidaris Wallonie à l'exception de ceux du Brabant Wallon et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg, car ils n'ont pas donné suite à l'invitation qui leur a été transmise. L'échantillon sélectionné comprenait des assistants sociaux de différentes générations et provenant de

diverses régions, afin de recueillir une diversité de points de vue sur l'impact des technologies numériques sur leur identité professionnelle.

Dans un cinquième chapitre, une analyse transversale des données recueillies lors des entretiens a permis de vérifier les hypothèses et d'explorer en profondeur la manière dont les technologies numériques ont influencé ou pas l'identité professionnelle des huit assistants sociaux de la mutualité.

Ainsi, en ce qui concerne la première hypothèse : **L'utilisation des diverses technologies numériques au sein du service social de la mutualité influence la perception qu'a l'assistant social de son travail.** Reprenant la théorie de Gaspar (2013), les entretiens révèlent que les assistants sociaux interrogés adoptent principalement une approche normative.

Ils doivent travailler en respectant les réglementations et normes spécifiques pour assurer une application équitable des droits des affiliés. Ils fournissent des informations précises sur les droits et prestations, aident les affiliés dans leurs démarches administratives et les dirigent vers les services appropriés, reflétant ainsi leur approche normative dans leur travail. Cette pratique est en accord avec les attentes envers les assistants sociaux de la mutualité, telles que décrites dans le chapitre 3 du mémoire.

Cependant, l'analyse des entretiens souligne également qu'une posture n'est pas fixe pour l'assistant social de Solidaris Wallonie. Celui-ci a la capacité de s'approprier différentes postures en fonction des personnes auxquelles il a en face de lui. Prenons l'exemple d'Emelyne qui met en avant son rôle de conscientisation et d'engagement citoyen pour informer les personnes sur les enjeux politiques et sociaux, cela tend plus vers une posture militante ou comme d'autres assistants sociaux qui tendent vers une posture clinique comme Enora qui prend en compte les dimensions psychologiques et sociales des bénéficiaires telles : l'importance de l'écoute active, de la compréhension des besoins spécifiques des affiliés et de l'établissement d'une relation de confiance, sur le bien-être et le soutien global des bénéficiaires, en considérant les aspects émotionnels et relationnels de leur situation. En général, en plus de ces aspects, Enora en plus des autres assistants sociaux interrogés préfèrent les rencontres en face à face car cela permet une meilleure compréhension des émotions et des besoins des individus.

Ainsi, malgré le contexte organisationnel de la mutualité et l'utilisation des outils numériques présents au sein des CSS, les huit assistants sociaux semblent également se focaliser sur le sens de leur métier, tel qu'exploré dans le chapitre 2. Ils restent engagés envers les valeurs propres au métier d'assistant social, cherchant à trouver un équilibre entre les exigences technologiques

et l'essence même du travail social. Les assistants sociaux soulignent que ces outils ne doivent pas compromettre le cœur de leur métier qui repose sur l'écoute, l'empathie et la relation humaine. Ils insistent sur l'importance d'utiliser les technologies de manière éthique en équilibrant les interactions en ligne et en directe avec les personnes concernées. Ils n'oublient pas que les outils informatiques sont à leur service et pas l'inverse et reconnaissent l'importance de s'adapter aux changements de la société. Cependant, les huit assistants sociaux craignent, tout de même, une déshumanisation du travail social, une perte de contact humain et une excessive dépendance aux technologies numériques. Ils l'expriment par le fait qu'ils manquent de plus en plus de temps pour pouvoir continuer à mener une écoute active car le côté administratif est de plus en plus présent (encodage des démarches effectuées avec les individus, envoi de documents papiers en raison d'échecs dans l'encodage sur des plateformes institutionnelles, une augmentation des demandes d'aide pour des démarches en ligne de la part de personnes n'ayant pas accès à un ordinateur ou à une connexion internet...). Par conséquent, cette contrainte temporelle risque de compromettre la qualité de l'écoute et de l'accompagnement des bénéficiaires. Certains assistants sociaux interrogés soulignent que ça pourrait altérer le rôle de l'assistant social, surtout en termes de soutien et cela diminuerait leur capacité à encourager l'autonomie des individus et leur aptitude à résoudre leurs problèmes par eux-mêmes. D'autres, comme Gaël reconnaît que la facilité d'accès aux informations peut entraîner une surcharge d'informations et nécessite de savoir faire le tri. Il souligne également le défi de se fixer des limites dans le travail car les outils de communication actuels permettent d'être sollicité de différentes manières : e-mails, I-CRM mais aussi par d'autres canaux comme messenger, whatsapp... Parmi les huit assistants sociaux interrogés, certains ressentent également un sentiment de stress lié à l'encodage administratif comme Emelyne qui décrit son anxiété lorsqu'elle doit effectuer des encodages administratifs dans l'I-CRM tout en essayant d'écouter les personnes. La pression temporelle et la crainte de faire attendre les bénéficiaires peuvent potentiellement détourner l'aspect humain de l'accompagnement vers les tâches administratives, ce qui modifie ainsi la perception du rôle d'écoute, d'empathie... propre à la relation d'aide.

Par rapport à la deuxième hypothèse : **L'usage des technologies numériques présentes au sein du service social a un impact sur la manière dont l'assistant social agit dans son travail.**

Les contraintes temporelles, les tâches administratives supplémentaires et les difficultés liées à l'utilisation des outils numériques sont souvent mentionnées. Certains assistants sociaux

soulignent également la fracture numérique, qui exclut certaines personnes des services en raison de leur manque de compétences technologiques. De plus, bien que ces outils peuvent être perçus comme intuitifs et faciles à utiliser, certains présentent également des limitations et des problèmes techniques.

La pandémie de COVID-19 a également été mentionnée comme un facteur ayant accéléré l'utilisation des technologies numériques dans leurs pratiques professionnelles. Cela a entraîné des changements dans les pratiques de communication et dans la constitution des dossiers sociaux.

Face à ces défis, les assistants sociaux interrogés ont adoptés de nouvelles stratégies identitaires pour s'adapter à l'évolution des exigences professionnelles et à l'impact grandissant des technologies numériques, comme la mise de côté de l'ordinateur pour favoriser un contact plus humain avec la personne, l'utilisation de l'humour pour faire face aux problèmes techniques, la décision de ne pas recourir à l'ordinateur pendant l'entretien pour ensuite encoder les informations, et bien d'autres. Les travailleurs sociaux expriment également leur volonté de bénéficier de formations adaptées à leur pratique, ainsi que d'outils performants, simples et intuitifs. Ces approches leur ont permis de réagir de manière proactive à l'impact des technologies numériques sur leurs pratiques professionnelles actuelles.

Ils reconnaissent néanmoins que les technologies numériques leur offrent de nouvelles opportunités mais ils ajustent leur approche, comme décrit précédemment, pour innover et s'adapter, afin de maximiser l'utilisation de ces outils et ainsi améliorer leur travail avec les bénéficiaires.

Cependant, il est important de noter que ces réactions ne sont pas liées à l'âge ou à l'ancienneté, mais plutôt à la perception personnelle du métier et à l'adaptabilité aux technologies.

À partir des constats mentionnés et si on reprend la question de recherche : « **Est-ce que l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans le travail social ont eu une influence sur l'identité professionnelle de l'assistant social ? L'étude de cas de Solidaris Wallonie et de la Mutualité Socialiste du Luxembourg** », les résultats des entretiens indiquent que malgré l'utilisation et l'évolution des technologies numériques dans les CSS, l'identité professionnelle de l'assistant social demeure enracinée dans des valeurs essentielles telles que l'empathie, l'écoute et l'accompagnement des personnes dans le besoin. Ces valeurs

affirment leur rôle irremplaçable en tant qu'acteurs essentiels de l'aide aux individus en difficulté.

Toutefois, la digitalisation a mis à l'épreuve certains aspects de l'identité professionnelle, car les assistants sociaux ressentent parfois une pression accrue pour gérer des situations complexes liées à une dépendance croissante aux technologies numériques. Par exemple, en ce qui concerne le recours aux droits sociaux, les technologies jouent un rôle ambivalent dans l'identité professionnelle de l'assistant social mutualiste. D'un côté, elles ont simplifié l'accès à certaines prestations sociales pour les bénéficiaires, en accélérant la démarche administrative à la demande d'aide. Cela permet aux assistants sociaux d'offrir une connaissance approfondie en matière de droits sociaux. D'autres part, les entretiens ont également révélé que les technologies numériques peuvent poser des obstacles supplémentaires pour certaines personnes, en particulier celles ayant des difficultés avec les outils numériques, obligeant ainsi les assistants sociaux à redoubler d'efforts pour les accompagner dans leur utilisation. De plus, les problèmes techniques ou les erreurs informatiques peuvent avoir des conséquences préjudiciables sur les droits des bénéficiaires, ce qui entraîne des sentiments de stress et de responsabilité supplémentaire pour les assistants sociaux. Pour les aider, les assistants sociaux s'impliquent davantage en effectuant certaines démarches numériques à leur place. En préservant leur rôle d'intermédiaire entre les systèmes numériques et les individus, les assistants sociaux interrogés veillent à ce que tout le monde ait un accès équitable et éclairé aux droits sociaux.

Les résultats des entretiens montrent ainsi que l'usage et l'évolution des technologies numériques ont modifié la manière dont les assistants sociaux perçoivent leur métier, leur rôle d'assistant social. Ils jonglent entre les exigences technologiques et les aspects humains. Il résulte également que les technologies numériques ont apporté des changements dans les pratiques professionnelles des assistants sociaux. Elles ont introduit de nouveaux moyens de recherche administrative, amélioré la gestion des données et des dossiers des personnes accompagnées. Les assistants sociaux ont, dès lors, dû ajuster leurs stratégies identitaires. De même, bien que les assistants sociaux considèrent les technologies numériques comme des outils complémentaires pour améliorer les démarches administratives, ils demeurent conscients de l'importance de la dimension sociale et relationnelle de leur profession.

Limites du mémoire

Il est important de prendre en compte certaines limites qui sont apparues lors de la rédaction du mémoire, en plus de celles mentionnées dans le chapitre 4. Notamment, des limites ont été identifiées lors de l'analyse des entretiens, en raison de certaines informations recueillies auprès des participants.

Une limite relevée est celle du choix des outils technologiques. Pendant les entretiens, les assistants sociaux ont mentionné d'autres outils technologiques tels que le 360, le SOLIDARIS, l'UNMS, ... ainsi que d'autres plateformes telles que my pension et my minfin. Bien que ces informations aient été recueillies lors de l'étude qualitative, elles n'ont pas été pleinement traitées, car elles ne faisaient pas partie du cadre spécifique de ce mémoire.

Une autre limite était liée aux critères de sélection. Il aurait été utile d'analyser plus en détail la zone géographique des assistants sociaux interrogés, en distinguant les différences entre les zones rurales et urbaines.

Une limite supplémentaire de cette étude est qu'elle s'est focalisée uniquement sur l'institution Solidararis, sans inclure les assistants sociaux des autres OA (l'Alliance nationale des mutualités chrétiennes, l'Union nationale des mutualités neutres, l'Union nationale des Mutualités Libérales et l'Union nationale des mutualités libres) et ce afin d'avoir une vision plus large relative à l'identité de l'assistant social mutualiste. Ainsi, une perspective future de recherche pourrait étendre l'étude en interrogeant un plus grand nombre de participants. Ce qui permettrait d'envisager d'autres dimensions à l'analyse qui n'ont pas été évoquées et éventuellement en complémentarité avec une analyse quantitative (autre méthode, autre objectif). En analysant de cette manière les réponses des services sociaux de ces autres organismes, cela permettrait peut-être d'obtenir davantage d'informations pour mieux comprendre la situation dans son ensemble.

Réflexivité sur ma démarche et perspective d'avenir

Personnellement, je pense que pour faciliter l'accès des personnes à leurs droits dans un contexte de dématérialisation croissante, il serait important que les services publics mettent en place des points d'accès numériques (style espace public numérique, écrivain public numérique). Sinon, je crains que les assistants sociaux des Centres de service social ne puissent continuer à se concentrer sur l'aide aux personnes, étant donné les demandes qui ne relèvent pas de leur domaine, comme compléter des formulaires fiscaux, des démarches bancaires.... Celles-ci sont

de plus en plus croissantes dans les services sociaux des CSS. Il est donc essentiel qu'il y ait une collaboration entre les services d'intérêt général, les institutions publiques mais aussi avec les entreprises privées pour développer des solutions pour répondre aux démarches numériques. Cette collaboration pourrait peut-être permettre de trouver des solutions adaptées aux défis actuels liés à la dématérialisation des services publics.

Il pourrait être intéressant d'explorer des pistes de recherche pour trouver des solutions favorisant l'accès des individus à leurs droits dans ce contexte de dématérialisation afin que les assistants sociaux de mutualité ne soient pas contraints de compenser ce manque ! Ainsi, l'assistant social resterait la pierre angulaire des politiques de solidarité essentielles pour assurer la cohésion sociale comme exprimé par le Haut Conseil du travail social : « les travailleurs sociaux sont la clé de voûte de l'ensemble des politiques de solidarités indispensables pour assurer la cohésion sociale » (HCTS, 2021 : 2).

Cette recherche de solutions pourrait constituer un sujet intéressant à explorer dans la continuité de ce mémoire.

Bibliographie

Mémoires

- Gobert, S. (2019). *La numérisation au sein du travail social. Comment l'utilisation d'outils numériques transforme-t-elle le travail social de l'assistant social en CPAS*, mémoire de master. Louvain-La-Neuve : UCL-FOPES.
- Laurent, M. (2016). *Le service social, maillon essentiel de la mutualité et précurseur de son évolution*, mémoire de master 2 professionnel « Gouvernance mutualiste ». Saint-Quentin-En-Yvelines : Université de Versailles.
- Schiltz, L. (2017). *L'école de formation des travailleurs sociaux : quelle influence sur le développement de leur identité professionnelle ?*, mémoire de master. Louvain-La-Neuve : UCL-FOPES.
- Vanderheyden, M. (2014). *Travailleur Social en CPAS : l'interaction entre le positionnement identitaire et le contexte organisationnel*, mémoire de master. Louvain-La-Neuve : UCL-FOPES.

Cours

- Brolis O. (2023). *Economie Sociale et non marchand* : notes et syllabus, UCLouvain-FOPES, Verviers.

Livres

- Dubar, C. (2010). *Les crises des identités. L'interprétation d'une mutation. Le lien social*. Paris : Presses Universitaires de France, pp. 256.
- Dubar, C. (2015). *La socialisation*. Paris : Armand Colin. (U), pp. 256.
- De Robertis, C. (1987). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris : Bayard Editions. (Travail social), pp. 320.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi et les relations en public*. Paris : Editions de minuit, pp. 256.
- Vendramin, P. (2020). *Le numérique, une nouvelle norme ?* Dans S. Paugam (dir.), *50 questions de sociologie*. Paris : Presses Universitaires de France, pp. 417-425.
- Weber, P. (2019). *Le premier entretien dans la relation d'aide. Comment travailler sur les limites ?* Lyon : Chronique Sociale, pp. 127.

Articles de revue

- Bertaux, D. (1980). *L'approche biographique : sa validité méthodologique, ses potentialités*. Cahiers internationaux de Sociologie, Vol. 69, pp. 197-225.
- Compère, L. et Philippart A. (2022, avril). *Usagers et pratiques de travail social face au numérique entre risques et chances*. L'observatoire. Créateur d'échanges et de transversalité dans le social, n°110, pp. 25-29.
- Jonckheere, A. et al. (2016, mai). *L'informatisation du travail social*. Le Journal du droit des Jeunes, la revue juridique de l'action sociale et éducative, n°355, pp. 3-6.

Autres Documents (rapports, brochures, dictionnaires, actes...)

- Brotcorne, P. (2020). *Baromètre de l'inclusion numérique*. Rapport de la Fondation Roi Baudouin : Bruxelles, pp. 51.
- Labille, J-P. et al. (2018). *Manifeste pour un nouveau pacte social et écologique. Quel État Social pour le XXIe siècle ?* Brochure éditée par Paul Jamar, UNMS : Bruxelles, pp. 52.
- Monnier, M-F et al. (2020, février). *Réformer pour mieux exclure ? Impact de la réforme chômage sur la vie des gens. Analyse qualitative de situations*. Rapport d'étude de la Direction service social, UNMS : Bruxelles, pp. 102.
- Monnier, M-F et al. (2021, novembre). *L'Observatoire social des Centres de service social et de la Direction service social*. Actes d'une matinée de réflexion, UNMS : Bruxelles, pp. 53.

Documents électroniques

- Auwers, T. (2002, octobre). *Copernic au centre de l'avenir*. Service public fédéral, Personnel et Organisation, pp. 20.
https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/broch_copernicus_fr.pdf.
Consulté le 16 mars 2023.
- Boboc, A. (2017). *Numérique et travail : quelles influences ?* Presses de Sciences Po : Sociologies pratiques, n°34, pp. 3-12.
<https://www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2017-1-page-3.htm>.
Consulté le 20 septembre 2022.

- Bonnetier, C. et al. (2019, juin). *Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation : études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration*, pp. 120.
<http://hdl.handle.net/2078.1/217919>.
Consulté le 07 avril 2023.

- Bonjour, A. et Daragon, E. (2019). *L'influence des technologies numériques dans la structuration du travail social*. Les Presses des Mines. Management des technologies organisationnelles, pp. 103-118.
<https://www.carin.info/revue-management-des-technologies-organisationnelles-2019-1-page-103.htm>.

- Bouchard, L. et Ducharme, M-N. (2000, juin). *Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information*. Nouvelles pratiques sociales, vol 13, n°1, pp. 119-136.
<https://id.erudit.org/iderudit/000009ar>.
Consulté le 05 septembre 2022.

- Carton, E. (2011). *Informatique et travail social : quand les textes mettent les ordinateurs à l'épreuve*. OpenEdition Journals. Les libertés à l'épreuve de l'informatique, pp.115-124.
<https://doi.org/10.4000/terminal.1341>.

- Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS), (2013). *Le partage d'informations dans l'action sociale. Les outils du partage d'informations*. Presses de l'EHESP, pp. 253 - 270.
<https://www.cairn.info/le-partage-d-informations-dans-l-action-sociale--9782810901227-page-253.htm?contenu=resume>.
Consulté 25 décembre 2022.

- Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS), (2013). *Le partage d'informations dans l'action sociale. Préconisations*. Presses de l'EHESP, pp. 271 - 284.
<https://www.cairn.info/le-partage-d-informations-dans-l-action-sociale--9782810901227-page-271.htm?contenu=resume>.
Consulté le 15 janvier 2023.

- Crête, J. (2014). *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Jean-François Gaspard. Nouvelles pratiques sociales, vol. 27, pp. 239-243.
<https://id.erudit.org/iderudit/1033629ar>.
Consulté le 19 février 2023.

- Comité de vigilance en travail social (CVTS), (2020, août). *L'après covid : le TS va devoir se réinventer*. Le guide social, pp.3.
<https://pro.guidesocial.be/articles/carte-blanche/article/l-apres-covid-19-le-travail-social-va-devoir-se-reinventer>.
Consulté le 20 février 2023.

- Comité de vigilance en travail social (CVTS), (2021). *Manifeste du Travail Social*, pp. 16.
http://comitedevigilance.be/IMG/pdf/manifeste_cvts-2021_final.pdf.
Consulté le 15 janvier 2023.
- Dauphin, S. (2009). *Le travail social : de quoi parle-t-on ?* Informations Sociales, pp. 8-10.
<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-8.htm>.
- Dictionnaire juridique de Serge Braudo. *NTIC (Nouvelles Technologies de l'information et de la communication) définition juridique. Définition de NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication)*.
<https://dictionnaire-juridique.com/definition/ntic-nouvelles-technologies-de-l-information-et-de-la-communication.php>.
Consulté le 17 septembre 2022.
- Doueïhi, M. (2013). *Qu'est-ce que le numérique ?* Presses Universitaire de France. Hors collection, pp. 5-55.
<https://www.cairn.info/qu-est-ce-que-le-numerique---page-5.htm>.
Consulté le 20 septembre 2022.
- Dubasque, D. (2019). *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*. Presses de l'EHESP, pp. 214.
<https://www.cairn.info/comprendre-et-maitriser-les-exces-de-la-societe--9782810906994.htm>.
Consulté le 25 mars 2023.
- Dubasque, D. (2022). *Comment la crise liée au Covid-19 a bouleversé les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et posé la question de leur devenir*. Erès : Vie Sociale, n°37, pp. 37-49.
<https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2022-1-page-37.htm>.
Consulté le 20 janvier 2023.
- Dubasque, D. (2023, janvier). *L'éthique en travail social : une pratique exigeante*. *Ecrire pour et sur le travail social*, pp. 9.
<https://dubasque.org/lethique-en-travail-social-une-pratique-exigeante/>.
Consulté le 20 février 2023.
- Dujarier, M. (2017). *Le management désincarné : enquête sur les nouveaux cadres du travail*. La Découverte, pp. 264.
<https://doi.org/10.3917/dec.dujar.2017.01>.
Consulté le 25 novembre 2022.
- European Association of Schools of Social Works (EASSW), (2017). *Définition internationale du travail social*.
<https://www.archive2.eassw.org/global/definition-internationale-du-travail-social/>.
Consulté le 10 septembre 2022.

- Franssen, A. (2005). *État social actif et métamorphoses des identités professionnelles*. Essai de typologie des logiques de reconstruction identitaire des travailleurs sociaux. De Boeck Supérieur. Pensée Plurielle, n°10, pp. 137-147.
<https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-137.htm&wt.src=pdf>.
Consulté le 25 février 2023.

- Gaspar, J. (2012). *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. La Découverte, pp. 304.
<https://doi.org/10.3917/dec.gaspa.2012.01>.
Consulté le 14 mai 2023.

- Govaere, V. (2002, mai). *L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). 1. Les NTIC : définitions et mode d'emploi*. Institut National de Recherche et de Sécurité, pp. 27.
<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-01420146>.
Consulté le 08 janvier 2022.

- Haut Conseil du Travail Social (HCTS), (2021, janvier). *Le travail social au défi de la crise sanitaire. Impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur les organisations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux*. Rapport coordonné par Marie-Paule Cols à la suite de la saisine interministérielle du 05 octobre 2020, pp. 109.
https://medias.vie-publique.fr/data_storage_s3/rapport/pdf/278736.pdf.
Consulté le 15 janvier 2023.

- Jean, V. (2012, décembre). *Le concept d'identité, Approche du concept d'identité*.
<https://ecrire-coach.biographe-valeriejean.fr/le-concept-didentite/>.
Consulté le 16 février.

- Kellner, C., Massou, L. et Morelli, P. (2010). *Des usages limités des TIC chez des professionnels de l'éducation et du conseil dans le social. Questions de communication*. Editions de l'Université de Lorraine, n°18, pp. 89-112.
<https://www.cairn.info/revue-questions-de-communication-2010-2-page-89.htm>.
Consulté le 10 novembre 2022.

- Kozłowski, G. (2014). *L'Etat Social Actif*. CFS.ep collectif formation société. Education permanente-cohésion sociale, pp. 46.
https://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/contribution_2_etat_social_actif.pdf.
Consulté le 20 novembre 2022.

- Laroussinie, T. et Portocallis, G. (2017, avril). *L'individu et l'interaction, entre rôle social et identité*. Revue Européenne de Coaching, n°2.
<https://revue-europeenne-coaching.com/numeros/n2-avril-2017/interaction-individu-entre-role-social-identite/>.
Consulté le 10 février 2023.

- Lejeune, C. (2019). *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*. De Boeck Supérieur, pp. 162.
<https://www.cairn.info/manuel-d-analyse-qualitative--9782807323582.htm>.
Consulté le 25 mai 2023.

- Mazet, P. et Sorin, F. (2020). *Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux*. OpenEdition Journals. Terminal Technologie de l'information, culture & société. La société numérique, n°128, pp. 14.
<https://doi.org/10.4000/terminal.6607>.
Consulté le 27 décembre 2022.

- Melchior, J-P. (2011). *De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux*. Informations sociales, n° 167, pp. 123-130.
<https://doi.org/10.3917/inso.167.0123>.
Consulté le 15 mars 2023.

- Plantard, P. (2021). *Numérique et travail social : entre normes et médiation*. Informations sociales, n°202, pp. 44-53.
<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2021-1-page-44.htm>.
Consulté le 15 septembre 2022.

- Pullen Sansfaçon, A. et Crête J. (2019, juillet). *Identité professionnelle en travail social : atteindre l'équilibre dans un contexte déséquilibrant*. Recherches sociographiques, vol. 60, n°2, pp. 331-349.
<https://www.erudit.org/fr/revues/rs/2019-v60-n2-rs05448/1070974ar.pdf>.
Consulté le 20 février 2023.

- Regard, Y. (2022). *Innovations numériques et travail social*. Dans F. Batifoulier et F. Noble (dir.). *Conduire l'innovation en action sociale et médico-sociale à l'heure de la transformation de l'offre*, Dunod, pp. 376-389.
https://www.cairn.info/feuilleter.php?ID_ARTICLE=DUNOD_BATIF_2022_01_0376.
Consulté le 10 janvier 2023.

- Sorin, F. (2019). *Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire »*. Erès : Vie sociale , n°28, pp. 33-49.
<https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2019-4-page-33.htm>.
Consulté le 05 septembre 2022.

- Zappi, L. (2020, juin). *Le travail social en Europe*. Encyclopédie d'histoire numérique de l'Europe.
<https://ehne.fr/fr/encyclopedie/th%C3%A9matiques/1%E2%80%99europe-politique/encadrer-et-discipliner/le-travail-social-en-europe>.
Consulté le 15 novembre 2022.

Sites internet consultés

- https://www.aviq.be/sites/default/files/documents_pro/2023-02/FAQ-ASI-2023.pdf.
Consulté le 05 avril 2023.
- <https://www.ocm-cdz.be/fr>.
Consulté le 20 avril 2023.
- <https://www.solidaris-wallonie.be/qui-sommes-nous>.
Consulté le 05 avril 2023.
- <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2011/09/29/2011027223/2011/12/31>.
Consulté le 10 avril 2023.

Annexe 1 : guide d'entretien.

Préambule et présentation de la recherche du mémoire

Merci de m'accueillir et de me donner l'opportunité de réaliser cet entretien avec vous. Suite au courrier que je vous ai adressé, je vous rappelle que dans cet interview je m'intéresse à l'utilisation des technologies numériques dans le travail social et ses impacts sur l'identité professionnelle. Je m'intéresse aux assistants sociaux des mutualités Solidaris..

- Concernant les technologies numériques, j'aborde celles présentes dans le service social : Assist (ancienne technologie) remplacé par le CRM, I-CRM, l'outil intégré, le wiki, le scan, le softphone et les plateformes numériques : my handicap, Walprotect, Plasma. Je transmettrai aux différents assistants sociaux une liste reprenant ces outils.

L'entretien ne devrait pas durer plus d'une heure car je sais que votre temps est précieux. Je tiens à vous signaler comme dans le courrier transmis précédemment, la garantie de l'anonymat et de la confidentialité des informations. Cet entretien sera enregistré pour me permettre une analyse ensuite. Cependant, je serai la seule personne à écouter celui-ci et sera effacé après l'analyse des données recueillies. Aucun membre du personnel de la mutualité ne pourra y avoir accès.

Présentation du répondant

- Quel âge a-t-elle (il).
- Quel est son sexe.
- Territoire où elle professe.
- Son parcours professionnel. Depuis combien de temps l'AS travaille à la mutualité et si il a travaillé ailleurs. Si tel est le cas, interroger sur la digitalisation, si il l'employait et Comment.
- Question d'introduction : « Tu es AS, comment définis-tu ton métier ? Qu'attend-t-on d'un AS dans ta fonction en particulier ? Quelle est ta vision idéale de ton métier? »
Ensuite, en venir au question du guide d'entretien.

Les hypothèses de la recherche

1) L'utilisation des diverses technologies numériques au sein du service social de la mutualité influence la perception qu'a l'assistant social de son travail. Cette première hypothèse invite à une réflexion sur l'évolution du regard de l'AS mutualiste suite à l'adoption progressive des technologies dans sa pratique professionnelle. Il s'agit d'explorer si son regard initial sur son métier, son rôle et les attentes qui lui étaient associées ont subi des changements significatifs en raison de l'utilisation des outils numériques.

2) L'usage des technologies numériques présentes au sein du service social a un impact sur la manière dont l'assistant social agit dans son travail.

Cette deuxième hypothèse suggère que l'utilisation des technologies numériques peut engendrer des réactions diverses chez les assistants sociaux en fonction du type d'outil utilisé.

Hypothèses	Thématiques (Que veut-on dégager ?)	Questions
1) L'utilisation des diverses technologies numériques au sein du service social de la mutualité influence la perception qu'a l'assistant social de son travail	<ul style="list-style-type: none"> • Cette première hypothèse invite à une réflexion sur l'évolution du regard de l'AS mutualiste suite à l'adoption progressive des technologies dans sa pratique professionnelle. Il s'agit d'explorer si son regard initial sur son métier, son rôle et les attentes qui lui étaient associées ont subi des changements significatifs en raison de l'utilisation des outils numériques. ⇒ Comment l'AS se sent face à ces outils ! ⇒ Mesurer le niveau de satisfaction, d'aisance (style échelle de Likert) car cela pourrait permettre d'évaluer si les individus se sentent plus à l'aise avec les outils numériques. Les raisons de cette aisance pourraient être identifiées en recueillant des phrases clés. ⇒ Une démarche similaire à celle des individus plus à l'aise pourrait être entreprise pour mieux comprendre les motifs de leur malaise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comment te sens-tu par rapport à l'usage des outils technologiques dans le service social ? Pourquoi te sens-tu comme ça ? (reprendre les différents outils présents dans le service social) • Lorsque tu as commencé à travailler au service social de la mutualité, quelle image avais-tu de l'assistant social mutualiste ? • Et maintenant, avec l'arrivée des nouveaux outils numérique, est-ce que cette image, « perception » a évolué ? Quelle est l'image que tu as maintenant ? Est-ce toujours la même qu'au début de ton arrivée au service ? (si regard à changer à cause des outils ou autres) • Est-ce qu'aujourd'hui, tu te sens plus à l'aise ou moins à l'aise par rapport aux outils présents dans le service social ? Si on devait mesurer ton degré d'aisance sur une échelle de 1 à 10 Demander d'expliquer le degré par un exemple.

	<p>En somme, il s'agit de déterminer si l'assistant social a modifié son regard, sa perception du travail social, son rôle avec l'avènement des outils numériques, et si un tel changement est dû spécifiquement à ces outils ou à une augmentation de la charge de travail (simplement).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avec les outils numériques à ta disposition, comment ressens-tu l'aspect relationnel et humain de ton métier ? A-t-il changé ? Si oui, pourquoi ? • Comment te situes-tu par rapport à l'usage des outils numériques ? Personnellement, qu'en penses-tu ? Pourquoi penses-tu cela ? • Te sens-tu suffisamment formé par rapport à ces outils ? Souhaiterais-tu un support de formation ? Si oui, lequel ? Demander un exemple.
<p>2) L'usage des technologies numériques présentes au sein du service social a un impact sur la manière dont l'assistant social réagit dans son travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cette deuxième hypothèse suggère que l'utilisation des technologies numériques peut engendrer des réactions diverses chez les assistants sociaux en fonction du type d'outil utilisé. ⇒ Ici, il est question de savoir si l'assistant social agit différemment ou pas par rapport à son travail d'assistant social malgré la présence d'outil numérique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peux-tu me décrire un avantage ou un inconvénient lié à l'utilisation de chacun des outils présents dans le service social ? (les décrire) • Est-ce que ces outils ont changé ta manière de travailler ? Et si oui, comment ? As-tu des exemples ? • Si tu avais l'occasion de changer quelque chose dans ces outils numériques ou leurs usages dans ton métier actuel, qu'est-ce que tu suggèrerais, tu aimerais améliorer ou tu trouverais utiles à changer ? Par rapport aux outils numériques, comment vois-tu le futur de ton métier ? Pourquoi ?

Fin de l'entretien

J'arrive presque au terme de cet interview et je voudrais savoir s'il y a quelque chose dont on n'aurait pas parlé durant cet entretien, que vous souhaiteriez évoquer ? Une histoire, une anecdote, un avis, une idée.

Je vous remercie encore de m'avoir accordé du temps et avoir répondu à mes questions.

Pourrais-je rester en contact avec vous dans l'éventualité où j'aurais besoin d'informations complémentaires ou de précisions concernant cet entretien ?

Proposer de lui transmettre les résultats de l'entretien quand le diagnostic sera achevé.

