

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

Le numérique au sein du travail social

Comment l'utilisation d'outils numériques
transforme-t-elle le travail social de l'assistant
social en CPAS ?

Auteure : Sophie Gobert
Promotrice : Patricia Vendramin
Lectrices : Emilie Cassart et Lotte Damhuis
Année académique 2018-2019
Master en politique économique et sociale (FOPES)

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?

REMERCIEMENTS

Pour vous donner un aspect de ma personnalité, vous plonger dans mon monde à la couleur créative, j'aimerais que cette feuille de papier imbibé de mes mots sorte du domaine fonctionnel pour se glisser tout doucement sous un coup de vent, sous le souffle de l'écriture, dans la préface du remerciement. Je ne sais par où commencer mais, outre, le fait que j'avais envie de faire comme tout le monde, je pense que le merci est un mot très important qui a un sens et une valeur propre pour chaque individu, nous l'oublions trop souvent dans cet univers, mais dans le mien, il tient à faire apparition. Il tient à être inscrit sur les feuilles de papier de ce mémoire. Il tient à faire virevolter les êtres composant ma vie, les âmes de mes ancêtres, inspirer mes futurs lecteurs.

Le recueil de ces informations pour mettre en forme mon mémoire a été très riche en émotions, il a été le mélange de pleurs, de cris, de désespoir, de découragement mais enfin de satisfaction une fois la plume lâchée pour laisser place à la reliure.

Une attention particulière est portée à mes camarades de classe que nous pouvons compter quasi sur les doigts d'une main. A cette aventure qui fut riche, très riche, qui m'a appris à me découvrir, à m'intellectualiser et surtout à me dépasser. A ce cheminement qui demandait courage et bravoure et qui a été accompagné par Daniel Cornerotte, un être hors du commun avec qui nous pouvons partager et demander des conseils. A tous les professeurs, qui m'ont appris énormément de choses.

Enfin, un merci à mon jury dont chaque membre m'a soutenue, conseillée et épaulée. A ma promotrice, Vendramin Patricia, qui a été là pour m'aiguiller tout au long au niveau de la direction à suivre, des concepts et de l'écriture. A Damhuis Lotte qui m'a souvent aidée depuis ma deuxième année FOPES et à Cassart Emilie qui ne m'a pas lâchée dans cette aventure et qui a fait des kilomètres pour m'accompagner. Merci à vous trois.

Je garderai les meilleurs pour la fin, ceux qui m'ont permis d'arriver à cette dernière ligne droite, qui m'ont épaulée dans mes joies, mes peines et ma tristesse. Qui m'ont vue derrière les planches, en pleine panique et qui m'ont toujours soutenue. C'est-à-dire ma mère, mon père et ma sœur ainsi que mes amis et mon compagnon de vie.

A toutes les personnes que je porte certainement dans un coin de mon âme sensible, je vous dis aussi merci, car ne fût-ce que par la pensée pour m'évader un peu, vous avez pu m'aiguiller dans mes minutes de relâchement.

Ma plume a assez écrit, elle n'a à la limite plus d'encre tellement elle est émue car elle se rend compte que ce merci, est un mot puissant qui signifie la fin. L'issue fatale de la formation est enfin arrivée, mais le meilleur est à venir. Il sera peut-être encore plus riche en émotions. Il est temps que je m'envole vous décrire le début de cette merveilleuse aventure, alors tournez la page et vous verrez sur quelle machine j'ai embarqué dans cette école de l'apprentissage.

AVANT-PROPOS

Afin de clarifier la suite de la recherche, pour l'élaboration de ce mémoire, nous utiliserons les acronymes suivants les plus largement répandus :

- **BCSS pour Banque-carrefour de la sécurité sociale.**
 - **CPAS pour Centre Public d'Action Social.**
- **PIIS pour Projet Individualisé d'Intégration Sociale.**
 - **RIS pour Revenu d'Intégration Sociale.**
 - **RSE pour Rapport Social Electronique.**
- **TIC pour Techniques de l'Information et de la Communication.**

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION PERSONNELLE	3
INTRODUCTION.....	4
PARTIE I : la revue de littérature.....	7
Chapitre 1 : le travail social en CPAS	7
1.1. Contextualisation	7
1.2. Nature du travail social et enjeux actuels	9
Chapitre 2 : les grandes lignes de la numérisation dans le travail.....	12
2.1. Les TIC	12
2.2. Le numérique	14
2.3. Les catégories d'emploi et types de réseaux	15
2.4. Les générations d'outils numériques.....	17
Chapitre 3 : le numérique au sein du travail social en CPAS	18
3.1. Les principaux outils	19
3.1.1. <i>La BCSS</i>	20
3.1.2. <i>Le RSE</i>	21
3.1.3. <i>Le PIIS électronique</i>	22
3.2. Les acteurs concernés	25
3.2.1. <i>Les pouvoirs publics</i>	27
3.2.2. <i>Les assistants sociaux</i>	28
3.2.3. <i>Les usagers</i>	30
3.3. Les conséquences de l'usage des outils numériques	32
3.3.1. <i>Les impacts positifs</i>	32
3.3.2. <i>Les impacts négatifs</i>	33
SYNTHESE DE LA REVUE DE LITTÉRATURE ET HYPOTHESES DE RECHERCHE	36
PARTIE II : la méthodologie	38
Chapitre 1 : la mise en place de la méthode	38
1.1. Les hypothèses de travail	39

1.2. La récolte des données	39
1.2.1. <i>Le type d'entretien</i>	39
1.2.2. <i>La matrice de sélection</i>	40
PARTIE III : analyse et interprétation des données	43
Chapitre 1 : analyse des données recueillies	43
1.1. Analyse par entretien.....	43
1.2. Analyse par hypothèse.....	51
Chapitre 2 : analyse des résultats en lien avec la revue de littérature	63
2.1. Retour sur la littérature scientifique par hypothèse.....	63
2.1.1. <i>L'utilisation des outils numériques renforce la tension entre aide et contrôle dans le travail de l'assistant social en CPAS</i>	63
2.1.2. <i>L'utilisation des outils numériques au sein du travail social accroît la charge administrative de l'assistant social en CPAS</i>	65
2.1.3. <i>L'utilisation des outils numériques au sein du travail social en CPAS modifie la relation d'aide entre l'utilisateur et l'assistant social</i>	67
2.1.4. <i>L'utilisation des outils numériques permet une variété d'usages dans les modalités de travail des assistants sociaux en CPAS</i>	69
2.2. Les limites de la recherche	72
CONCLUSION GENERALE	75
BIBLIOGRAPHIE	78
1. Livres	78
2. Articles de revues.....	79
3. Documents électroniques	82
4. Entretiens	83
ANNEXES	84

INTRODUCTION PERSONNELLE

L'envie d'écrire un mémoire sur le thème de la numérisation est apparue via l'exercice de mon métier d'assistante sociale en CPAS, quand on m'énonçait l'ensemble des politiques de contrôle qui allaient baliser ma fonction. Ces politiques concernent la création de dispositifs d'insertion socioprofessionnelle pour les bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale, ou encore la surveillance s'exerçant par le contrôle des données des usagers au sein du logiciel BCSS et la discussion autour du RSE. Suite à ces nouvelles dispositions, je me suis demandée pourquoi le numérique prenait de plus en plus de place au sein du travail social pour en arriver à avoir l'ensemble des données des usagers centralisé au sein d'un seul et même logiciel informatique ? Comment le travail de l'assistant social, qui est essentiellement une relation d'aide et de service, pouvait-il être transformé avec l'apparition d'un outil numérique au sein de la relation ? Je me suis également demandée si le numérique ne pouvait pas être un frein à la relation d'aide que l'assistant social est censé développer avec l'utilisateur. J'ai également constaté que l'assistant social en CPAS pouvait s'épuiser par la tâche administrative qui prend de plus en plus de place dans le travail social (via l'encodage des données dans la BCSS), via l'utilisation des outils informatiques.

Je manifeste également un intérêt personnel à ce mémoire. D'un point de vue plus subjectif, lorsque j'ai commencé à travailler, je me suis rendue compte que l'utilisation des outils informatiques prenait énormément de place dans le travail de l'assistant social et que le travailleur social devenait métaphoriquement une sorte de machine mais encore de robot qui devait connaître tout et encoder toutes les données le plus rapidement possible.

La numérisation au sein du travail social est un sujet à l'ordre du jour à la fois au niveau économique, au niveau social et au niveau politique. En effet, depuis le XVIIIème siècle, le numérique a fait son apparition dans la vie des humains et, petit à petit, il a envahi le monde du travail avec comme conséquences un bouleversement économique mais également social, ce qui a modifié les relations de travail entre professionnels et usagers. Suite à l'usage de ces outils numériques, une charge administrative supplémentaire est de plus en plus présente dans le travail au quotidien. Ces nouvelles techniques d'informatisation transforment l'organisation du travail dans son ensemble et font évoluer notre société. Elles appellent les pouvoirs publics à se réinterroger sur la protection de la vie privée et la manière de former une entité commune.

INTRODUCTION

Au cours des vingt dernières années, les outils numériques et plus précisément les TIC ont connu un développement assez conséquent. Dans le secteur qui nous intéresse, c'est-à-dire celui du travail social, selon Pichault, Rorive et Zune (2002), les TIC ont une réelle place et sont vues comme complémentaires au travail qualifié. Actuellement, le débat dans le travail social en CPAS concerne l'utilisation du RSE et plus précisément du PIIS. Ces outils numériques sont présents au quotidien dans le travail social de l'assistant social de première ligne en CPAS et sont devenus deux instruments majeurs du travail. L'utilisation du RSE est une obligation décrétales depuis décembre 2015. Par cette simplification administrative qui est un objectif théorique dont la visée est l'imposition de l'utilisation de l'outil numérique, les travailleurs sociaux échangent entre eux, dans le cadre du secret professionnel partagé, des informations pertinentes concernant un demandeur d'aide. Cet échange contribue à l'allègement de la charge administrative pour le travailleur social et donne au bénéficiaire un traitement plus efficace de son dossier. Le RSE est l'occasion de mener une politique sociale plus efficace ; les travailleurs sociaux savent mieux se concentrer sur leurs tâches pour accompagner les bénéficiaires et pour construire un trajet social avec eux.

Le PIIS quant à lui a pour but d'établir les démarches et objectifs personnels nécessaires pour l'insertion sociale et/ou professionnelle de l'utilisateur bénéficiant du revenu d'intégration sociale. Le PIIS prend fin de plein droit le jour où le CPAS, en raison du changement de résidence du bénéficiaire, cesse d'être compétent pour accorder le revenu d'intégration. C'est alors que le PIIS électronique devient utile. En effet, depuis l'AR de 2016 sur le PIIS, à la demande de la personne et en accord avec le nouveau CPAS, il peut être poursuivi et transféré via le RSE.

Les travaux de Boboc (2017), nous inspireront pour ce travail. Ils nous éclairent sur les nouvelles manières de travailler avec des outils numériques. En effet, ces travaux visent à montrer le lien qu'il y a entre l'essor du numérique et l'accompagnement au niveau des organisations et ainsi de constater les effets que cela peut engendrer sur les relations entre les travailleurs suite à la restructuration de l'activité économique. La problématique de ses travaux s'articule d'une part sur la manifestation de l'appropriation et la résistance des travailleurs face aux outils numériques au sein du travail dans les organisations et, d'autre part, sur l'accompagnement et l'essor des outils numériques au niveau organisationnel. Deux questions intéressantes ressortent de ces travaux et sont liées entre elles. La première est :

« comment le travail façonne-t-il le numérique ? ». La seconde est : « comment le numérique façonne-t-il le travail ? ». Le lien entre ces deux questions est le suivant : le numérique et le travail s'influencent mutuellement. En effet, le numérique et le travail sont en lien avec trois grands facteurs de nature individuelle, collective et organisationnelle. Les outils numériques peuvent faire place à un éparpillement, une rupture dans le travail et paraître professionnellement déstabilisants ou au contraire, être un gain de temps via l'automatisation de certaines tâches. C'est ainsi que parfois, ils apportent dans le travail de la sécurité et de la stabilité. Ces questionnements nous font réfléchir en mettant en exergue les effets que le numérique engendre sur le travail et les obstacles rencontrés par l'adaptation au numérique dans le travail social. Il est important de savoir que l'appropriation des outils numériques évolue à tout moment et qu'elle s'opère par des jeux d'interactions entre les travailleurs. Ce que nous pouvons retirer de ces travaux est en l'occurrence que le numérique commence à entrer de plus en plus dans les activités des humains et que pour chaque individu, il peut être difficile de s'y adapter. Parfois, certaines organisations ont envie de résister à ce nouveau changement. Néanmoins, les outils numériques développent de nouvelles manières de travailler, de repenser les activités professionnelles et donnent en principe de la liberté aux acteurs. C'est dans cette évolution que de nouveaux projets et métiers peuvent se former.

Suite à l'apport de cet auteur, nous pourrions nous demander ce qu'il en est au niveau du travail social, ce dernier étant lui de plus en plus touché par les outils numériques que les autorités imposent, notamment, par l'exemple du PIIS électronique.

L'objectif de ce mémoire est de réaliser une étude sur la manière dont l'utilisation des outils numériques transforme le travail social de l'assistant social. Le CPAS sera le cas d'étude. Nous nous interrogerons sur les opportunités et limites des CPAS dans l'utilisation des outils numériques, sur les raisons et les conséquences pour le travail social et sur la relation entre l'utilisateur et l'assistant social. Quels sont les nouveaux enjeux auxquels les professionnels de la relation d'aide et les usagers doivent faire face ?

L'utilisation des outils numériques dans le secteur social et plus précisément dans les CPAS est en pleine croissance. De nombreuses études existent sur les TIC en relation avec le travail social. Néanmoins, ces dernières concernent le secret professionnel, l'impact de l'ordinateur sur la relation entre l'utilisateur et le travailleur social ainsi que l'informatisation à proprement parlé. Cependant, la transformation qu'il peut y avoir dans le travail social avec l'utilisation

des outils numériques propres au CPAS est moins abordée par les travailleurs sociaux eux-mêmes.

Le présent travail débute par une partie théorique où le premier chapitre traite du travail social en CPAS, de sa contextualisation et des enjeux et défis auxquels il est confronté actuellement. Le deuxième chapitre porte sur les grandes lignes du numérique au sein du travail et ses conséquences. Un troisième chapitre est consacré à l'apparition du terme « numérique » au sein du travail social en CPAS et fait référence aux principaux outils et aux principaux acteurs concernés. Ce dernier chapitre de la partie théorique essaye de comprendre quels sont les impacts positifs et négatifs de l'utilisation du numérique dans le travail social de CPAS.

En deuxième partie, nous trouverons la partie empirique dans laquelle nous exposerons les hypothèses et objectifs de notre démarche, la méthodologie mise en œuvre pour y répondre et le traitement des données. Une troisième partie sera consacrée à l'analyse des résultats et à la discussion. Les résultats de notre étude seront discutés au regard de nos hypothèses et de la littérature scientifique. Nous aborderons également les limites de notre démarche et présenterons la conclusion générale.

L'analyse de terrain de ce mémoire nous a permis de nous rendre compte que le travail social en CPAS est en mutation suite à l'utilisation quotidienne d'outils numériques. Le travail social évolue, mais n'arrive pas à définir sa nouvelle place par rapport à la notion de relation d'aide telle que définie autrefois. Le travail social essaye de se redéfinir tout en devenant dépendant de l'ordinateur et des outils numériques tels que la BCSS et d'autres outils qui sont en plein essor mais que les assistants sociaux essayent de freiner, de limiter ou encore de contourner pour ne pas se rajouter du travail administratif en plus. Ce sera donc intéressant de voir ce qui ressort des entretiens avec les assistants sociaux pour comprendre la manière dont ils voient le travail social en CPAS en lien avec les outils numériques et la manière réelle dont leur travail devient une mission de contrôle sur différents niveaux.

PARTIE I : la revue de littérature

Cette première partie a pour but d'établir une définition du travail social en CPAS en lien avec le numérique et de montrer quels sont les outils numériques qui sont déployés dans le secteur concerné et quelle population est impactée. Elle se divise en trois chapitres.

Chapitre 1 : le travail social en CPAS

Selon les informations issues de la Section CPAS de l'Association des Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale asbl, le CPAS est une initiative créée par l'Etat belge depuis 1976. Ce service à caractère public est institué localement dans chaque commune de Belgique et doit répondre à des missions spécifiques régies par un cadre légal englobant plusieurs lois. Pour effectuer ses missions de base, le CPAS a besoin de travailleurs sociaux qui répondent à la profession d'assistant social.

1.1. Contextualisation

Avant toute chose, nous pouvons commencer par définir le terme « travail » avant de comprendre ce que les mots « travail » et « social » liés entre eux veulent signifier. Tout d'abord selon Lessard et Tardif (1999), la « nature du travail » comprend les attributs de l'objet travaillé (sujet,...), les particularités des objectifs et du résultat du travail (degré de précision, de standardisation,) et les aptitudes nécessaires (techniques, relationnelles,...). Nous apprenons que le travail, fait valoir des résultats et des objectifs tout en requérant certaines attitudes pour développer la tâche initiale. Pour faire le lien avec cette définition du travail et le travail social, Barreyre et Bouquet cité par Imbert (2010 : 129-130) reprennent la définition du travail social comme « *étant un ensemble d'activités sociales conduites par des personnes qualifiées, dans le cadre d'une mission autorisée et/ou légale au sein de structures publiques ou privées, en direction d'individus ou de groupes en difficultés, afin de contribuer à la résolution de leurs problèmes* ». Cette définition limite le travail social aux ensembles professionnels institutionnalisés qui marquent une approche essentiellement centrée sur les groupes de professionnels formés ou sur des pratiques professionnelles qui sont le résultat d'un d'ensemble de facteurs historiques et sociopolitiques. C'est ainsi que le travail social intervient comme une action sociale là où l'utilisateur a des droits. Le travail du professionnel est d'appliquer dans ce champ, les missions, les protocoles et les méthodes dictées et normées par les politiques publiques.

La profession d'assistant de service social est selon, Garbarini (1999) exemplative au regard du désir et du besoin d'aider autrui dont elle fait œuvre au quotidien. Le service social est l'alchimie de la relation duale. Derrière la recherche du contact, le désir d'établir un dialogue et le souhait inconscient d'aimer l'autre et d'en être aimé, fonde et structure l'acte d'aider. Ce souhait entraîne l'existence de tiraillements et de tensions inhérents à la relation d'aide. Ainsi il est nécessaire de voir l'usager sans le toucher et d'écouter l'usager sans le juger. Cet auteur va établir une typologie des différentes modalités directives d'aide comme l'aide relais, d'accompagnement, guide, soutien, et d'interprétation. Il s'agit d'une part, d'aides directives et d'autre part, les deux autres formes d'aides non directives sont l'information et la compréhension. Pour aller plus loin et expliquer le sens de ces différentes aides, commençons par définir l'aide relais en s'appuyant de Garbarini (1999). L'aide relais permet de donner à un usager un panel de possibilités d'aide et de le relayer vers le service qui lui correspond le mieux. L'aide d'accompagnement englobe les formalités et démarches que le bénéficiaire doit réaliser en étant soutenu par l'assistant social pour l'orienter, l'appuyer et l'aider. L'aide guide montre le chemin à suivre à l'usager pour qu'il parvienne à atteindre ses objectifs. L'aide soutien englobe deux niveaux : celui de l'appui et celui de la mise en place d'un processus d'autonomie envers l'usager. La dernière modalité d'aide directive est l'aide d'interprétation qui consiste à éclaircir les comportements des usagers selon l'analyse, le constat et les remarques du travailleur social. L'aide d'information est une aide non influente qui consiste à fournir à l'usager les informations nécessaires pour l'aiguiller dans ses trajectoires de vie. L'aide de compréhension se base quant à elle sur l'empathie que l'assistant social peut témoigner envers l'usager.

Suite à l'apport de ces différents types d'aide, nous remarquons que le professionnel devra créer une relation qui se basera à la fois sur l'empathie et sur la prise de recul. Ainsi, Damamme et Paperman (2009) expliquent bien que « l'outil » central de la profession d'assistant social est la relation interpersonnelle qui se construit entre l'assistant social et l'usager. C'est ainsi que cet outil génère un temps de travail spécifique qui doit être élastique.

Etant donné que le contexte de cette recherche est basé sur un cadre précis du CPAS, il est important de définir le rôle premier de cette organisation. Selon les informations issues de la Section CPAS de l'Association des Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale asbl, il y a une explication détaillée datant de 2006 sur le fonctionnement du CPAS. Le but d'un CPAS en Belgique est de garantir à toutes personnes une vie conforme à la

dignité humaine et le droit au minimum de moyens d'existence sous certaines conditions sur un territoire donné, en l'occurrence la commune où cette personne réside. Il existe un CPAS par commune en Belgique. C'est ainsi qu'un citoyen étant dans une situation défavorisée peut se présenter au CPAS de sa commune pour introduire une demande d'aide sociale. Les aides sociales sont de nature différente : financières, médicales, socioprofessionnelles, ... L'assistant social a un mois pour rendre un rapport devant un organisme décisionnel : le Comité Spécial du Service Social. Ensuite, la personne reçoit une décision qui lui est notifiée et elle peut faire un recours devant le tribunal du travail dans les trois mois si elle conteste la décision rendue. Afin de régir l'objectif et les missions des CPAS, un cadre légal est fixé qui regroupe trois lois fondamentales à savoir : la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS, la loi organique du 08 juillet 1976 et la loi du 26/05/2002 concernant le Droit à l'Intégration Sociale. Il est important de savoir également que le CPAS doit être accessible à toute personne au quotidien afin de répondre à ses besoins vitaux pour qu'elle puisse s'intégrer au sein de la collectivité.

L'assistant social en CPAS a une mission première qui est reprise dans la loi organique du 08 juillet 1976 relative aux centres publics d'action sociale à l'article 47§1^{er} et mentionnant ceci « *Le travailleur social a pour mission, [...], d'aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent. A cette fin, il procède, notamment, aux enquêtes préparatoires aux décisions à prendre, fournit la documentation et les conseils et assure la guidance sociale des intéressés* ». L'assistant social en CPAS doit traiter toutes les personnes avec le plus grand respect des convictions de chacun et de la manière la plus objective possible sans privilégier l'une ou l'autre. Le travailleur social doit effectuer un travail adapté à chaque situation et veiller au respect de la vie privée des bénéficiaires.

1.2. Nature du travail social et enjeux actuels

Le travail social serait un concept qui reprend plusieurs métiers dont celui d'assistant social (Deslauriers et Hurtubise, 2005).

Le travail social est présent dans la vie de tous les jours, il compose notre monde et est donc au sein même de l'espace public et répond selon Savignat (2009) à une double dimension : l'action sociale et/ou de l'action sur le social. Pour l'auteur, le travail social englobe un panel de moyens d'agir dépendant d'acteurs afin de trouver des solutions aux personnes les plus

fragilisées. Le travail social est également, pour l'auteur, un élément du système sociétal qui nous interpelle sur la manière dont la société fonctionne. Il est un élément clé pour changer la politique de la Cité.

Le travail social a subi plusieurs changements comme l'explique Vrancken (2012). Il mentionne que, dans les années cinquante et soixante, il y a un déclin de la société industrielle qui fait naître de nouvelles professions triomphantes. Dans les années septante et quatre-vingt, des menaces contre certaines professions apparaissent et engendrent une reconnaissance des professions et donc, notamment de celui des travailleurs sociaux. En 2012, il y a une certaine déstabilisation dans l'ensemble des professions. Cette fragilisation est l'expression d'un nouveau mode de rationalisation managériale et budgétaire. Elle touche les politiques publiques et les politiques sociales et par ailleurs l'organisation même du travail social. Elle rompt les idées de bureaucratie et d'institutionnalisation sur lesquelles la profession du travail social s'était bâtie. Elle crée une nouvelle définition de la relation entre usagers et professionnels fondée sur le libéralisme. Le néo-libéralisme a, selon Savignat (2009), été le nouveau modèle conceptuel économique mais également social, en opposition avec les valeurs propres de la naissance du travail social. Ce mouvement néo-libéral a fait naître de nouvelles problématiques sociales et provoqué de nombreuses tensions en rapport avec la précarité, l'exclusion et le chômage. Ce néo-libéralisme a donné naissance à de nouvelles manières de procéder au niveau de l'action sociale et a engendré deux conséquences. La première concerne la façon d'organiser le travail social et l'autre, concerne le public qui fréquente les services sociaux. Lorsque Savignat (2009) fait référence aux manières de procéder, il mentionne la coopération, la coordination et l'individualisme englobé dans un Etat de droits. Ces différentes formes de procédure engendrent une redéfinition du monde de l'emploi et des nouveaux métiers. Aujourd'hui, le travail social a élargi ses frontières et ses pistes d'action, car il a pris place au sein du champ éducationnel mais également au sein des politiques de l'emploi. C'est ainsi que Vrancken (2010) dans son livre intitulé « *social barbare* », nous apprend que le travail social est devenu un phénomène dépersonnalisé. Il entend par cette dépersonnalisation du travail social, les procédures du travail social qui deviennent standards, voir banales. Le travail social est en tension, en crise, en recherche d'un nouveau sens, car la misère n'a plus de barrière, elle ne fait que s'étendre sur plusieurs dimensions sociétales. Il y a actuellement un enjeu social à redéfinir ce terme qui devient étranger à sa propre existence. Ainsi, Savignat (2009) se demande de quelle manière nous pouvons arriver à inclure des individus dans une société qui favorise elle-même l'exclusion.

En effet, le but du travail social actuel est de réduire les inégalités qui se perpétuent dans un système qui abolit lui-même la notion de lien social. C'est ainsi que dans une société malade, il est important que le travail social questionne les politiques en matière d'éducation, de logement et d'emploi. Néanmoins, pour Savignat (2009), il ne faut pas remettre en question le sens de l'adaptation qui permet à la majorité des institutions et des travailleurs de répondre au quotidien à la mouvance qu'engendre le travail social. Cependant, cette adaptation généralement rationalisée va valoriser des résultats quantitatifs plutôt que qualitatifs.

En bref

Dans ce premier chapitre, il a été question de présenter le contexte du travail social en CPAS et de définir la notion de travail et travail social. Nous avons appris que ces deux termes sont associés ensemble. Nous pouvons donc comprendre via la définition du travail social, le rôle de l'assistant social en CPAS. Ce rôle spécifique est lié à une relation entre l'utilisateur et l'assistant social via un besoin d'aide. Cette aide prend la forme d'une aide directive mais également d'une aide non directive qui recouvre à l'information et la compréhension. Nous constatons via ces deux formes d'aide que l'assistant social en CPAS a pour mission d'apporter un soutien à l'utilisateur mais qu'il doit également rendre des comptes à son institution pour justifier de l'aide qu'elle va apporter au bénéficiaire.

Dans ce chapitre, nous avons également soulevé les enjeux et changements actuels auxquels le travail social est confronté et auxquels il doit faire face. Nous avons appris que le travail social a été redéfini à plusieurs reprises au cours de l'histoire et qu'il englobe d'autres professions que la profession d'assistant social. Nous avons pris connaissance du fait que le travail social est rencontré au quotidien dans nos pratiques professionnelles dans le but d'interpeller la société et la manière dont cette dernière fonctionne. Également, via le développement du numérique et ses processus d'adaptation standards, nous avons constaté que les institutions font part de valeurs humanistes tout en alliant des questions de management liées au rendement, à la productivité et à la qualité. C'est cette forme de mouvance technocratique qu'engendre le numérique dans le travail et plus particulièrement dans le travail social. L'enjeu de cette numérisation dans le travail est expliqué dans le chapitre suivant via le développement des TIC, des catégories d'emploi et des générations d'outils numériques.

Chapitre 2 : les grandes lignes de la numérisation dans le travail

L'évolution du numérique dans le travail fait suite à des grandes révolutions technologiques et des phases de transition dans notre société. Valenduc (2018) explique qu'il y a eu plusieurs phases et courants qui ont conduit au déclenchement de la vague des technologies numériques de digitalisation apparue en 1980¹. Dans le courant des années 2000, les technologies numériques, via l'apparition des ordinateurs, se sont propagées dans l'activité économique et ont ainsi centralisé des données informatisées dans le monde entier. Cette irruption a touché de nombreux secteurs de travail, nous parlons alors de : e-work, e-health, e-government,... Ce nouveau mode de fonctionnement se prénomme le paradigme des TIC et pallie à l'échec du fordisme des années 1980.

2.1. Les TIC

Etant donné que le terme « TIC » englobe plusieurs significations, il est important de se référer au sens premier de la communication qui est décrit par Barreyre et Bouquet (2006) dans le nouveau dictionnaire critique d'action sociale, comme le propre de toute activité sociale. La communication constitue l'une des modalités fondamentales des conduites et pratiques humaines. Selon Maisonneuve (1982), la communication désigne tout échange et/ou transmission de significations entre des humains et des non-humains au moyen de sons, de gestes, de sensations, de symboles, d'objets ou supports communs ou techniques dans des espaces et temporalités variables. Dans la suite de cette réflexion, Gautellier (2002) définit les TIC comme des outils puissants « au savoir pour agir ». Elles sont perçues comme un risque et une chance pour le travail et plus précisément pour le travail social. L'auteur pense que les TIC peuvent entraver la relation physique entre professionnels et usagers via l'ordinateur qui est présent dans leurs interactions. Elles peuvent aussi mettre en cause la confidentialité, l'autonomie et la responsabilité fondamentale de chacun. Elles peuvent aussi permettre une plus grande autonomie physique, intellectuelle ou sociale des citoyens. Elles peuvent également faire réfléchir aux métiers et aux fonctions, aider à la structuration d'un milieu professionnel en favorisant la formation, l'échange de pratiques, la communication au-delà des cadres strictement institutionnels.

¹ Nous ne développerons pas sur ces vagues car ce qui nous intéresse dans ce mémoire est la digitalisation au sein du travail social. Cependant, pour en savoir plus sur les différentes phases et courants, l'article suivant complète l'information : Valenduc G. (2018). Révolutions technologiques et transitions dans la société. *Notes de prospective*, n°4, pp. 1-14.

En s'appuyant sur les idées d'Ouerghi (2016), pour pouvoir arriver à ces objectifs d'aide dans le travail social, ces technologies vont recourir à des outils de travail diversifiés comme, par exemple, les messageries,... Elles fonctionnent grâce à la technologie (les objets connectés). Ces technologies de communication sont ancrées dans une économie dite numérique. Néanmoins, l'essor de ces nouvelles technologies ne remplace pas pour autant les autres moyens de communication (le papier), il ne fait que les mettre en parallèle ou les superposer. C'est ainsi que l'on pourrait dire que la diversification des moyens de communication pour réaliser la tâche professionnelle accroît la charge de travail des travailleurs et des informations à traiter.

Pour aller plus loin et faire un lien avec le sujet de la recherche qui nous intéresse à savoir le travail social, Gautellier (2002) en se basant sur des informations du Conseil supérieur du travail social nous donne des recommandations sur la manière de définir les TIC dans le travail social. Le but étant de fixer des lignes directrices pour ne pas que les TIC deviennent une procédure purement technique et afin que les travailleurs sociaux restent vigilants face à l'essor de ces nouvelles technologies tout en s'en servant de manière appropriée. C'est ainsi qu'on apprend par Gautellier (2002) que les TIC ne peuvent pas être au sein du travail social :

- une automatisation des procédures d'accompagnement ;
- un découplage des relations et une catégorisation des personnes ;
- une désappropriation des acteurs (professionnels, bénévoles, citoyens) ;
- un pilotage par la seule gestion.

Cet auteur par la réflexion élaborée avec le Conseil supérieur du travail social ne souhaite pas que les TIC prennent le pas sur le travail social et dictent la conduite du travail social. Il propose que les TIC soient complémentaires au travail social et qu'elles laissent l'humain au centre des relations et, par conséquent, laissent place à l'imprévu. En effet, le travail social est adaptable à tout moment et ne se pratique pas de manière machinale. Il ne peut donc pas y avoir une forme mécanique de procédure d'accompagnement. Il faut agir au cas par cas. De même, si les TIC prennent la main sur le travail social, elles vont redéfinir l'identité du travailleur social et vont créer de nouveaux métiers comme, par exemple, des agents administratifs qui recevront les gens pour encoder leurs données mais qui ne seront pas forcément formés pour l'accompagnement des personnes. C'est ainsi qu'il est important de conserver au sein du travail social la place de chaque acteur. Chaque individu a un rôle à tenir pour agir au mieux. Néanmoins, si les TIC viennent à prendre le contrôle du travail social, il

pourrait y avoir un risque de pilotage gestionnaire. Ce risque comprend une autonomisation des procédures d'accompagnement, un découplage et une désappropriation des acteurs et des relations.

2.2. Le numérique

Pour reprendre une simple définition, le terme numérique englobe au niveau des sciences de l'information et de la télécommunication, les systèmes, dispositifs ou procédés qui emploient ce mode de représentation discrète (Larousse). Le numérique serait alors une continuité des TIC.

Le numérique dans le travail conduit à repenser la connaissance. C'est ainsi que Lundvall (1998) et un autre auteur, Foray (2009) cité par Valenduc et Vendramin (2016 : 23) font la distinction entre connaissances tacites et codifiées. La connaissance codifiée fait référence à la transcription des raisonnements de l'individu qui sont véhiculés en information et en messages. Ces derniers passent, alors, par un réseau via par exemple, l'utilisation d'un objet, d'un outil technologique. La connaissance tacite, quant à elle, est liée à l'intuition de l'individu, à ses connaissances innées ou acquises. A l'heure actuelle, un travailleur fait appel à ces deux types de connaissances. Ces deux types de connaissances interviennent alors dans les tâches du travailleur social. Pour continuer la réflexion, l'idée d'Autor et al. citée par Valenduc et Vendramin (2016) fait part de deux sortes de tâches : les tâches cognitives routinières et non-routinières. Les tâches cognitives non routinières se basent sur la réflexion et ne sont pas codifiables. Elles font en général appel aux connaissances tacites de l'individu. Les tâches cognitives routinières, elles, sont parfois codifiables quand elles suivent des procédures types. Par exemple, avec les nouveaux outils informatiques développés au sein des CPAS qui permettent de centraliser les informations, il y a parfois une substitution de l'informatique et du travail dit humain qui a des conséquences sur le travail social au sens général et la relation entre l'utilisateur et l'assistant social. Dans le travail social, le but de l'informatique serait juste d'aider dans la réalisation de certaines tâches mais de ne pas chevaucher le travail social.

C'est ainsi que Schneider (2017) explique que les plans d'informatisation donnent moins de pouvoir aux usagers mais le numérique peut les émanciper. Le numérique peut servir le social sans faire de fissure entre les professionnels et les usagers. Le travail social étant une relation humaine à la base il ne peut pas être remplacé par des machines numériques. Il y a aussi un

impact sur le type de nouvelles demandes d'aide auxquelles les assistants sociaux sont confrontés comme, par exemple, remplir un formulaire administratif en ligne pour les usagers.

Suite à ces différents apports, nous constatons que le numérique change notre vision de la société dans son ensemble. Il révolutionne notre manière d'interagir et notre vision de l'accompagnement des personnes en difficulté.

2.3. Les catégories d'emploi et types de réseaux

Les technologies numériques transforment la société dans son ensemble et, notamment le secteur de l'emploi. C'est ainsi que Colin (2015) constate que le numérique crée deux catégories d'emploi :

- 1) des emplois bien rémunérés, à dimension managériale ou créative requérant une qualification élevée ;
- 2) des emplois peu qualifiés et non routiniers, largement concentrés dans les services à la personne, qui sont peu rémunérés car leur productivité reste faible.

Au milieu, nous retrouvons toujours les professions intermédiaires mais elles ont tendance à se raréfier. Nous pourrions donc constater que le travail social se situe entre ces deux catégories. Il est une profession intermédiaire. Certaines tâches numériques peuvent être répétitives et installer une certaine routine. L'auteur mentionne que l'automatisation des tâches concerne aussi les employés de bureau, qui sont aussi les travailleurs sociaux de CPAS.

Dans ces catégories d'emploi, nous identifions également, comme Colin (2015) l'explique, deux types de réseaux en lien avec le numérique : un réseau direct où chaque utilisateur du réseau bénéficie du raccordement au réseau d'autres utilisateurs du même type ; un réseau indirect où plusieurs catégories d'acteurs interagissent sur des plateformes. Dans le travail social de l'assistant social en CPAS, l'assistant social est confronté aux deux réseaux. En effet, ces derniers ont un réseau direct dans les logiciels informatiques propres à l'institution du CPAS pour pouvoir travailler et vérifier les conditions de la loi via l'encodage des données des usagers dans le logiciel de la BCSS. Ils sont aussi confrontés à un réseau indirect où le CPAS interagit avec d'autres acteurs à échelle locale pour redéfinir des pratiques professionnelles ou encore apporter de l'aide à un usager via d'autres services. En effet, les assistants sociaux peuvent se connecter à d'autres sites internet comme des revues en ligne pour débattre et se questionner sur leurs pratiques. Ils peuvent également inscrire un usager

sur un site en ligne pour l'aider dans certaines démarches administratives (dossier d'allocations d'handicapé, familiales, un rendez-vous médical,...)

A travers l'apport de Colin (2015), nous constatons qu'il y a une transformation des manières de travailler et s'il y a une transformation de nos modes de conduites au niveau du travail alors, il peut s'opérer un changement au niveau macrosociologique et avoir des conséquences sur les aspects politiques, économiques et sociaux de notre société. C'est ainsi que Colin (2015) aborde le concept de l'économie numérique en mentionnant que ce phénomène permet la collecte et le traitement de données collectées des utilisateurs. Ce progrès numérique permet un volume de stockage élevé et une certaine rapidité de traitement des données. L'économie numérique est répartie comme Colin (2015) l'explique en trois infrastructures à savoir :

- Les infrastructures physiques qui comprennent les réseaux de télécommunication et de connexions des institutions publiques.
- Les infrastructures d'ouverture des données qui englobent les données de collectivités territoriales des entreprises publiques aux données d' « intérêt général » détenues par des personnes privées.
- Les infrastructures juridiques.

Dans le cadre de ce mémoire, ce qui est intéressant à retenir c'est que le CPAS répond à l'infrastructure d'ouverture des données. Via l'utilisation des outils numériques que l'assistant social doit utiliser pour effectuer son enquête sociale, il encode les données privées de l'utilisateur dans une base de données à caractère public. Nous constatons ainsi, que le travail social en CPAS devient une forme d'économie numérique et que ce dernier comme le mentionne Le Gall (2017) est traversé par l'informatisation suite à la dématérialisation de l'administration et l'informatisation des dossiers sociaux devenant une forme de plate-forme numérique prénommée : e-administration.

2.4. Les générations d'outils numériques

A l'heure actuelle, il y a une différence dans l'appropriation des outils numériques en fonction des générations d'outils. Boboc (2017) distingue trois générations d'outils numériques à savoir :

- Les systèmes informatiques d'entreprise intégrés dont le but est de favoriser la centralisation.
- Les outils de communication comme, par exemple, les emails, le but étant de laisser une grande marge de liberté dans le travail et permettre la transformation de l'organisation des tâches.
- Les outils de travail coopératif, comme les réseaux sociaux afin de penser le travail de façon différente.

Avec la première génération d'outils numériques, l'appropriation de ceux-ci était opérée de manière hiérarchique tandis que dans la deuxième génération, cela se fait de manière plus spontanée et, enfin, dans la troisième génération, cela est en fonction du contexte local de travail. Nous observons que l'appropriation des outils numériques se fait encore beaucoup à un niveau individuel.

En bref

Dans ce chapitre deux, nous apprenons que les TIC vont transformer le travail et que de nouveaux emplois vont se créer. Nous constatons que les TIC peuvent bouleverser le travail social et redéfinir le concept de confidentialité, d'autonomie de l'utilisateur, et le sens de la responsabilité. A l'inverse, les TIC peuvent permettre aux professionnels d'échanger au-delà du cadre institutionnel et remettre en cause la pratique des professionnels. Nous découvrons également dans ce chapitre que l'utilisation des TIC ne limite pas l'utilisation du papier. Au contraire, ces deux moyens de communication se complètent mais peuvent engendrer une lourdeur administrative. Les outils numériques permettent : la centralisation, la communication et la coopération. Au sein du travail social, les outils numériques changent la relation d'aide entre le travailleur social et l'utilisateur. Le chapitre qui suit va nous éclairer sur les nouvelles manières de travailler au sein du travail social en CPAS. Quels sont les outils numériques que les travailleurs utilisent, qui sont les acteurs confrontés à ces outils et quelles sont les conséquences sur le travail social en CPAS ?

Chapitre 3 : le numérique au sein du travail social en CPAS

Le CPAS par des missions sociales, économiques et politiques essaye de se relier au monde qui le compose et l'entoure. Cette connexion entre différents niveaux d'interaction se traduit par des actions dans l'organisation qui vont porter sur l'identité de l'assistant social dans ce cas concret. C'est ainsi qu'en s'appuyant de la théorie de Bolle De Bal (2003) sur les dimensions de l'entreprise « reliante », nous pourrions mentionner que le CPAS est connecté aux citoyens et au monde. Cette connexion porte sur la technique de l'information notamment via le développement des outils numériques afin que le CPAS soit relié de manière intelligente au monde qui l'entoure et mène à bien ses missions générales. Wagener (2017) complète bien cette idée en mentionnant que la numérisation dans le travail provient du tournant de la sécurité sociale. Ce phénomène permet l'échange entre les personnes. D'un point de vue social, il crée des outils comme des systèmes informatiques qui appuient le travail social entre les professionnels et les usagers et facilite la collaboration. En ce qui concerne l'aspect négatif, Wagener (2017) explique que les systèmes informatiques peuvent être une lourdeur supplémentaire dans le travail social. Ce système de numérisation va pouvoir mesurer le temps de l'accompagnement nécessaire et renforcer la notion de contrôle. Il s'agira alors d'un moyen plus facile de contrôler la fraude sociale et sanctionner les personnes présumées fraudeuses.

Comme mentionné, le travail social est à l'épreuve du numérique. L'assistant social doit maîtriser les logiciels avec lesquels il travaille. En effet, Dubasque (2017) stipule que les informations que l'assistant social doit connaître sont détenues dans des logiciels qu'il doit la plupart du temps utiliser quotidiennement dans son travail pour rendre compte de son activité ou encore récolter des données sur l'utilisateur. Cette manière de procéder implique la remise en question de la notion du secret professionnel vu qu'il y a un partage d'informations de plus en plus présent.

Dans le travail social de l'assistant social en CPAS, il a toujours existé une injonction paradoxale entre aide et contrôle. Ce conflit serait accentué par la numérisation. En effet, d'après Boboc (2017) le numérique au sein du travail renforcerait la tension qui existe déjà au sein des CPAS entre aide et contrôle. C'est un questionnement qui n'est pas nouveau. Il est donc intéressant de voir comment les questions autour de cette dialectique aide/contrôle se posent avec le numérique.

3.1. Les principaux outils

Comme nous l'avons vu précédemment, depuis l'utilisation de l'ordinateur au sein du travail social en CPAS, il y a un changement qui s'est opéré au niveau de la relation d'aide entre l'assistant sociale et l'utilisateur. A l'heure actuelle, nous savons que de nouvelles manières d'interagir dans la relation d'aide entre un travailleur social et un usager ont fait leur apparition avec le numérique. C'est ainsi qu'un travailleur social peut collaborer avec un autre travailleur de CPAS en ce qui concerne la situation d'un usager. En effet, plusieurs outils numériques reliés entre eux ont pour but, selon la vision politique des autorités, de favoriser la collaboration entre les CPAS mais également entre l'assistant social et l'utilisateur.

Dans ce mémoire, les principaux outils numériques qui nous intéresseront seront la BCSS, le RSE et le PIIS électronique.

Tout d'abord, selon Duchêne, (2017), la BCSS serait un moyen de vérifier la pertinence de l'information relative aux usagers en consultant les flux informatiques et procéder à un travail social efficace.

Selon la vision politique du ministre de tutelle Willy Borsus (2015), le RSE est un outil qui permet un accompagnement social optimal pour le travailleur et l'utilisateur dans le respect des droits de ce dernier. L'action sociale a pour but de favoriser les échanges d'informations pertinentes et objectives entre les CPAS, de manière électronique.

Le PIIS électronique, à la base, n'est pas un outil numérique mais un dispositif d'application d'une nouvelle philosophie politique en matière d'insertion. Ce PIIS électronique serait un moyen de poursuivre l'accompagnement entamé dans un CPAS en le transmettant aisément au CPAS qui deviendrait alors compétent territorialement. Le but est d'optimiser les ressources des CPAS entre eux et de faciliter la collaboration des professionnels en lien avec l'utilisateur.

Selon la vision politique des autorités, ces outils numériques ont pour but premier de centraliser les données, d'optimiser le travail social et de collaborer le plus efficacement dans l'intérêt de l'utilisateur et du professionnel.

3.1.1. La BCSS

L'esprit de la politique de Borsus, (2015), est que les CPAS puissent via le réseau de la BCSS, avoir accès à un grand nombre de données de la part d'autres secteurs dans et en dehors de la sécurité sociale. Les CPAS sont un des acteurs les plus actifs sur la BCSS mais paradoxalement, ils ne sont pas connectés entre eux pour pouvoir mieux s'échanger les informations recueillies.

L'activité de la BCSS est régie par la « loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale ». Cette loi confie notamment à la BCSS la mission de véhiculer des données entre membres de la sécurité sociale tout en garantissant la sécurité des échanges. Pour effectuer cette procédure, le travailleur doit s'enregistrer dans un système où il doit se connecter au sein de son administration et au sein de la BCSS pour permettre de garantir la protection des données. En vertu de l'article 19§2 de la loi du 26 mai 2002 relative au Droit à l'Intégration Sociale et de l'article 60§1 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, le demandeur d'aide est tenu de collaborer à l'enquête sociale en fournissant les données demandées ou en autorisant la consultation de ces données.

C'est au travailleur social de juger de la pertinence des données et de les consulter au niveau de la BCSS. Les conditions et les modalités selon lesquelles le CPAS peut recueillir des informations sont reprises dans l'article 6§4 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de Droit à l'Intégration Sociale. Cet article précise notamment qu'en s'adressant au CPAS, un demandeur l'autorise à vérifier tous les renseignements et déclarations disponibles auprès de diverses administrations publiques.

Il y a différents flux qu'on peut consulter au sein de la BCSS à savoir² :

- le flux en matière d'emploi ;
- le flux en matière de données légales (domicile, naissance, état civil,...) ;
- le flux en matière de pension ;
- le flux en matière d'indépendant ;
- le flux en matière d'handicap ;

² Il y a plus d'informations sur ces flux dans le numéro 2 de l'année 2017 de la revue CPAS Plus. On y retrouve notamment, une explication sur les règles à respecter pour utiliser ces flux informatiques.

- le flux en matière de chômage ;
- le flux en matière de mutuelle ;
- le flux en matière d'allocations familiales ;
- le flux en matière de situation immobilière,...

Ces flux permettent d'avoir une vue d'ensemble de ce qui est fourni de la situation administrative et financière de l'utilisateur. Ces données sont soumises au secret professionnel et la consultation de ces flux se fait uniquement dans l'objectif de remplir les missions du CPAS par la personne qui en a la responsabilité.

La BCSS évolue pour proposer des améliorations du travail social comme l'explique Duchêne (2017). Ainsi, il se peut que de nouveaux flux se développent ou soient réadaptés. Ces réadaptations sont prises en compte en tenant compte des dispositifs technologiques et des politiques de l'action publique.

Selon Valenduc et Vendramin (2016), le fait de traiter ce type de données a des conséquences sur le contrôle et la surveillance du travailleur. Dans le cadre, de l'utilisation de la BCSS, il y a également un contrôle opéré sur les usagers de CPAS.

3.1.2. Le RSE

Le RSE qui est, comme la BCSS, une vision politique du ministre de tutelle Willy Borsus (2015), a des conséquences positives liées à son informatisation.

Le but du RSE est de :

- *« Permettre à un CPAS d'obtenir des informations d'un précédent CPAS sur un usager.*
- *Permettre, en passant par la BCSS, que cet échange soit informatisé, rapide, simple, sécurisé, structuré et contrôlé.*
- *Permettre, à travers la sélection en concertation avec le secteur des données véhiculées dans le RSE, que cet échange ne concerne que des données objectives, proportionnelles, sélectionnées et contrôlées.*
- *Permettre, à travers l'accès structuré à ces données, de garantir que la personne accédant à ces données en a les droits.*

- *Permettre, en donnant accès aux assistants sociaux à de nouvelles données personnelles dont les CPAS sont sources authentiques, de préciser et mieux cibler les aides à apporter à un demandeur d'aide.*
- *Permettre au demandeur d'aide de ne pas devoir revenir sur sa situation administrative antérieure au sein d'un précédent CPAS »³.*

Nous apprenons que le RSE est un flux de la BCSS. Duchêne (2017) met en avant qu'il existe des données essentielles reprises de la BCSS dans le RSE. Nous pouvons notamment dans ce flux RSE obtenir un grand nombre d'informations concernant l'utilisateur. Ce qui est assez innovant via ce flux RSE, c'est que le nouveau CPAS chargé de l'accompagnement de l'utilisateur peut avoir accès aux décisions des trois années précédentes, la date à laquelle la décision a été prise, l'entrée en vigueur de celle-ci, les motivations et la législation à laquelle elle se réfère.

L'échange d'informations personnelles des bénéficiaires doit être protégé. C'est pourquoi, la Commission de la protection de la vie privée a manifesté son accord sur l'utilisation du RSE entre les CPAS. En effet, les travailleurs sociaux des CPAS ont besoin de cet outil pour optimiser leur travail, tout en étant soumis au secret professionnel.

3.1.3. Le PIIS électronique

Selon les informations issues de la Section CPAS de l'Association des Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale asbl, il est expliqué que le PIIS été introduit par la loi relative au Minimex en 1993. Suite au constat d'une augmentation du nombre de jeunes bénéficiant du Minimex (Minimum de moyen d'existence pour vivre), cette loi ne suffisait pas à intégrer les jeunes dans un parcours d'insertion professionnelle et les mettre sur le marché de l'emploi. Ce projet individualisé d'insertion a dès lors été conçu par le législateur de l'époque afin de permettre de mobiliser les forces de l'utilisateur pour réaliser des objectifs d'action concrets et nécessaires à son intégration. En 1993, ce contrat d'intégration sociale est devenu obligatoire pour les moins de 25 ans. Ce dispositif doit être conclu dans les trois mois de l'ouverture du droit au Minimex et permet le droit et le maintien de ce droit tout

³ Pour de plus amples informations à ce sujet, il est intéressant de consulter l'article suivant : Borsus W. (2015). Circulaire concernant la mise en production du rapport social électronique. *SPP Intégration Sociale*.

en justifiant d'une disposition au travail excepté s'il y a des raisons de santé ou d'équité qui les empêchent.

En 2002, la loi relative au droit à l'intégration sociale remplace la loi Minimex et maintient le concept de projet individualisé d'insertion sociale en le remplaçant par intégration sociale. C'est ainsi que le jeune de moins de 25 ans a droit à l'intégration sociale par le biais de l'emploi sous la forme d'un contrat de travail ou sous la forme d'un PIIS qui va déboucher en un temps donné à un emploi. Il a également droit à l'intégration sociale par le biais d'un PIIS centré sur des études de plein exercice.

En ce qui concerne les usagers de 25 ans et plus, la conclusion d'un PIIS n'était pas obligatoire jusqu'en 2016. C'est ainsi, qu'une loi modifiant la loi relative au droit à l'intégration sociale a été adoptée en juillet 2016 est entrée en vigueur le 1er novembre 2016. L'extension la plus importante pour les CPAS était l'obligation de conclure un PIIS pour toutes les personnes bénéficiant du droit à l'intégration sociale. Néanmoins, un PIIS peut ne pas être conclu pour des raisons de santé ou d'équité mais les CPAS doivent motiver la non-conclusion. A l'heure actuelle, les CPAS doivent réaliser, avant le PIIS et dès l'octroi du RIS, un bilan social qui permet de faire une anamnèse globale et précise de la personne dans la perspective de définir des objectifs plus personnels au sein du PIIS.

D'un point de vue général, le PIIS permet d'accomplir des démarches nécessaires à l'insertion sociale et/ou professionnelle de tout usager bénéficiant du RIS et dont l'emploi n'est pas encore possible. Ce projet doit être conclu dans les trois mois suivant la décision du CPAS concernant les conditions d'octroi au droit à l'intégration sociale. Il y a deux formes de PIIS.

Le PIIS comporte différentes caractéristiques, il doit notamment être adapté à la personne en fonction de sa situation personnelle et de ses capacités. C'est un contrat écrit qui est conclu entre la personne et le CPAS. De plus, un tiers peut être rajouté au contrat. Il est informatisé et doit être encodé dans un programme spécifique par le CPAS pour pouvoir recevoir les subsides auprès du ministère public de l'intégration sociale.

Le PIIS reprend différents éléments qui sont adaptables comme les aspirations de la personne, ses compétences, son parcours scolaire, ses qualifications, ses motivations, ses forces et ses besoins ainsi que parfois les limites de la personne. Le contrat a une durée d'un an mais

légalement, il n'y a aucune durée qui est imposée. En revanche, en ce qui concerne les PIIS d'études de plein exercice, la durée est celle des études du bénéficiaire.

Le PIIS fait l'objet d'évaluations par le travailleur social à charge du dossier. Le travailleur social doit prévoir trois évaluations par an dont deux sont obligatoires et doivent se faire en face à face avec l'utilisateur et les intervenants extérieurs s'il y en a. Si le PIIS n'est pas respecté par l'utilisateur sans motif légitime, le CPAS peut sanctionner la personne selon une procédure spécifique liée à la réglementation du contrat PIIS.

Le PIIS s'arrête le jour où l'utilisateur change de territoire et que le CPAS n'est plus compétent territorialement pour accorder le RIS. Néanmoins, via le RSE, les CPAS peuvent se partager le PIIS par voie numérique et sous réserve de l'accord de l'utilisateur.

Comme mentionné précédemment, avec la récolte et le contrôle des données des usagers, les outils numériques ont élargi le cadre légal du CPAS. Selon Duchêne (2017), le cadre légal du CPAS est basé sur trois réglementations à savoir :

- *« La loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS, qui précise les missions du CPAS, qui organise notamment les relations entre les travailleurs ainsi que le secret professionnel en CPAS.*
- *L'arrêté royal du 12 août 1993 organisant la sécurité de l'information dans les institutions de sécurité sociale et qui esquisse les grandes lignes des normes minimales de sécurité.*
- *La loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel qui veille notamment au respect de la vie privée »⁴.*

Les acteurs concernés décrits ci-dessous ont besoin de ces cadres légaux pour pouvoir interagir de manière adéquate.

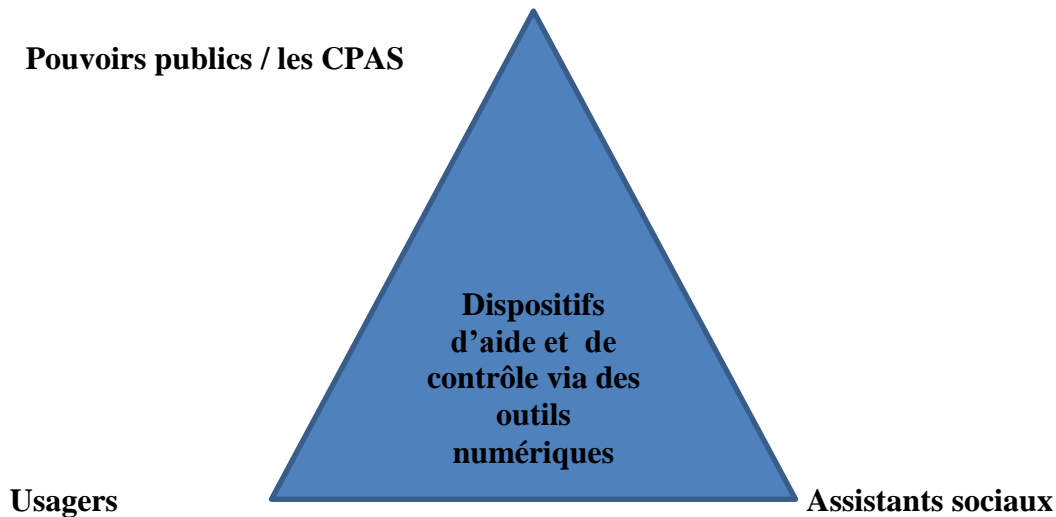
⁴ Pour de plus amples informations à ce sujet, il est intéressant de consulter l'article suivant : Duchêne J. (2017). En CPAS : qui peut faire quoi avec les flux de la BCSS ? (Partie 1) & Etat des lieux des flux de la BCSS consultables par les CPAS wallons et consultation du A036 (Partie 2). *CPASPLUS*, n°2 & n° 8, pp. 9-12 & pp. 2-7.

3.2. Les acteurs concernés

Une institution va s'organiser et créer des liens entre les individus et les valeurs qu'elle défend. L'organisation est, selon Minguet et Thuderoz (2005), un ensemble de groupes humains et sociaux par lesquels des acteurs vont coopérer dans un but commun qui répond aux valeurs de l'institution et des intérêts respectifs individuels ou collectifs des acteurs. Cependant, des liens peuvent se créer au-delà de la présence physique des travailleurs. En effet, comme Bolle De Bal (2003) l'explique via le concept de la « reliance », nous pouvons relier des êtres humains à des choses, à des concepts et à des outils. Comme nous l'avons vu dans le point sur les principaux outils numériques au sein du CPAS, l'utilisation des logiciels informatiques engendre que les usagers sont directement reliés à des données numériques. L'assistant social est également relié aux usagers par l'intermédiaire des informations numérisées les concernant.

Au-delà de ce concept de « reliance », il faut savoir que chaque individu dispose de valeurs qui dictent ses choix et ses conduites. En se référant à la théorie des mondes de Boltanski et Thévenot citée par Jacquemain (2001), nous apprenons qu'il y a plusieurs cités que les individus vont mobiliser pour pouvoir justifier leurs agissements. Dans le cadre de ce mémoire, un monde est intéressant à retenir en lien avec l'institution du CPAS, il s'agit du monde civique qui concerne le bien commun et l'intérêt général. Dans ce monde, les objets qui vont être mobilisés sont les lois, les règlements dans le but de rendre justice par rapport à l'intérêt de tous dans l'organisation. Dès lors, le CPAS justifie son fonctionnement par l'utilisation de dispositifs numériques comme la BCSS, le RSE et le PIIS électronique pour mobiliser au mieux l'équité et la justice pour tous. Néanmoins, nous pourrions aussi nous demander si le CPAS ne mobilise pas un autre monde qui est le monde de l'industriel qui recherche l'efficacité, le rendement au sein d'organisations telles que les CPAS. Le but est d'être le plus efficace possible. En quelque sorte il y aurait comme la théorie de Boltanski et Thévenot citée par Jacquemain (2001) le mentionne, un compromis entre ces deux mondes. Ce compromis est une association durable et légitime entre le monde civique et industriel. Ce compromis entre les deux mondes présente une connotation positive puisqu'il s'agit de légitimer l'association des deux mondes afin de lui donner un sens acceptable et justifier la loi avec le principe de l'efficacité. C'est dans ces différents mondes que les acteurs présents au sein des CPAS vont se positionner. Précédemment, nous avons vu les principaux outils numériques qui sont déployés dans le travail social de l'assistant social au sein d'un

CPAS. L'enjeu maintenant est de comprendre quels sont les acteurs qui sont confrontés à ces outils et comment ils les mobilisent, quel monde gouverne ces principaux acteurs ? Nous pourrions élaborer un schéma à trois pôles afin de présenter les acteurs concernés par ces outils numériques.



Ce schéma repose, comme le mentionnerait Qribi (2010), sur un mécanisme d'intégration conflictuelle et une certaine dialectique instituée. En effet, il montre que le centre des trois personnes est l'aide mais que dans cette aide il y a pour l'utilisateur un certain contrôle de la part des autorités et des institutions tel que le CPAS. Le mécanisme de chaque acteur est l'intégration de la personne demandeuse d'aide. Cependant, ce procédé peut être conflictuel, car un contrôle doit être exercé. Cette vérification s'effectue via l'intégration des données de l'utilisateur dans la BCSS ou encore via le rapport d'enquête sociale qui consiste à vérifier si la personne répond à certaines conditions et aux critères des besoins d'aide. Le rôle de l'assistant social est d'aider mais aussi de contrôler pour répondre au besoin d'aide de l'utilisateur mais également au besoin de contrôle de l'institution. L'assistant social est donc dans une dialectique instituée. Ce besoin d'aide et de contrôle passe désormais par des dispositifs numériques tels que les outils de la BCSS. Nous pourrions nous demander si c'est vraiment depuis le numérique que le travail social en CPAS se situe dans l'aide et/ou le contrôle. La tension entre aide et contrôle a toujours existé. Wagener (2019) nous apprend que le travail de l'assistant social est apparu en Flandre, il est issu du Mouvement Ouvrier Chrétien dont le but était d'intervenir en matière d'éducation pour donner de l'aide aux familles et encadrer la jeunesse suite aux conditions de travail dans lesquelles les familles ouvrières étaient. L'assistant social avait aussi en plus de cette aide à fournir en termes d'éducation, un rôle de

gestion administrative pour favoriser au mieux l'intégration, la communication et le contrôle. Nous remarquons que l'Etat belge a toujours voulu que l'assistant social aide les personnes en détresse mais rende également des comptes à ses autorités. Néanmoins, via l'utilisation du numérique, la question de l'aide et du contrôle se pose différemment. Schneider (2017) mentionne que le contrôle des usagers dans le travail social est plus intense depuis l'apparition du numérique. C'est ainsi que ce renforcement de la notion de contrôle via l'utilisation des outils numériques, comme la BCSS ou encore le RSE, crée une plus grande distance entre le travailleur social et l'utilisateur et remet en question la relation de confiance initiale. Néanmoins, Schneider (2017) explique que ce qui est important via la numérisation du travail social c'est que ce mouvement puisse élargir l'autonomie et les capacités des usagers en mobilisant leur droit d'action plutôt que les travailleurs sociaux s'en servent pour mieux contrôler.

3.2.1. Les pouvoirs publics

Comme le mentionnent Franssen et Orsini (2017) dans un cours sur l'analyse de l'action publique, l'Etat social actif donne des objectifs à chaque acteur de manière active dans le but de favoriser une protection sociale efficace. Pour eux, l'Etat social va choisir des instruments pour répondre à des problèmes qui se posent au sein de la société. Franssen et Orsini (2017) vont expliquer qu'un instrument de l'action publique est un élément de nature sociale ou technique qui établit des échanges et liens sociaux entre les citoyens et les institutions publiques suivant le message qu'il véhicule. L'Etat social dispose de nombreux instruments qu'il utilise en fonction de la problématique concernée. C'est ainsi que les dispositifs sont présents dans les institutions et vont influencer les acteurs institutionnels dans leur travail et leurs comportements. Les instruments permettent parfois de pérenniser certaines actions, de changer certaines manières de fonctionner ou encore de rendre plus prévisibles les événements auxquels les acteurs peuvent être confrontés. Vu que les politiques publiques font face tous les jours à de nombreux changements sociétaux, il faut réfléchir à l'adaptation de l'action publique. Franssen et Orsini (2017) expliquent que cette réflexion est accompagnée de principes de justification comme la symbolique de l'autorité, de l'efficacité, de la solution, et de l'ouverture sur le principe de modernité. Cet apport est important, car il justifie la manière dont les ministres ont réfléchi la mise en place des dispositifs tels que la BCSS, le RSE et le PIIS électronique qui sont des programmes à l'usage exclusif des CPAS. Ces

dispositifs servent à pallier à des problématiques auxquelles l'ensemble de la société est confronté.

Dans un sens large, les pouvoirs publics dans une organisation comme un CPAS ont pour but d'inclure tous les citoyens de la commune pour remodeler l'institution, dans son environnement politique, économique, social et éducationnel. C'est le fondement même d'une démocratie par la participation des citoyens au fonctionnement de la Cité. Fontaine, (2010), explique que pour qu'une démocratie existe, il faut la participation politique, la discussion et l'interaction publique. La politique s'appuie sur les avis des citoyens : « *la démocratie et les droits civils et politiques renforcent d'autres types de liberté en donnant une voix aux démunis et aux vulnérables. Une presse libre et indépendante est indispensable à cet objectif d'élargir le débat public, non seulement du fait de son rôle d'information mais également parce qu'elle protège ceux que la société néglige en leur donnant une voix* » (Sen cité par Fontaine, 2010 : 152). C'est ainsi que le but des pouvoirs publics est de faire fonctionner l'ensemble des organisations et faire respecter l'avis des citoyens.

3.2.2. Les assistants sociaux

Les travailleurs sociaux sont vus pour Vrancken (2012) comme des acteurs qui perturbent l'exercice traditionnel des professions. Le travail social se situe entre les citoyens et le monde politique. Pour étayer un peu plus cet argument de l'auteur, nous pouvons penser que le travail social est une profession intermédiaire comme expliqué dans le point sur les catégories d'emploi et les types de réseaux. En effet, le travailleur social est un intermédiaire entre le souhait des organisations pour lesquelles il travaille mais également celui des personnes, souvent dans des situations de précarité. Les organisations étant chapeautées par un pouvoir politique, il est parfois difficile pour le travailleur social d'exercer du mieux qu'il le peut sa fonction d'aide envers l'utilisateur requérant un besoin spécifique. Néanmoins, il peut parfois être facile pour le travailleur social de se retrancher derrière sa casquette institutionnelle pour éviter de répondre à toutes les démarches et demandes des usagers.

Les assistants sociaux doivent trouver un équilibre dans les échanges émotionnels et affectifs qui font partie de leur métier (Laloy, 2013). Ce travail de stabilité peut se faire via l'utilisation d'outils numériques lors des échanges pour tenter de mieux se distancier. En effet, via l'ordinateur présent lors des échanges formels entre l'assistant social et l'utilisateur en CPAS, il y

a une certaine distance qui est mise et fixée par un cadre physique prenant la forme d'une barrière. Cet ordinateur permet ainsi de temps à autre, quand l'assistant social peut être en train d'absorber le vécu émotionnel de l'utilisateur ; d'utiliser l'outil informatique comme refuge pour par exemple : encoder les données de la carte d'identité de l'utilisateur dans la BCSS,... Ensuite, l'assistant social peut reprendre l'entretien sur les aspects plus psychologiques pour être plus attentif et plus distant. L'ordinateur et les outils numériques qui accompagnent le travail de l'assistant social en CPAS régulent alors la relation d'aide. A l'inverse, des travailleurs sociaux peuvent trouver que les outils numériques (comme l'ordinateur) représentent une entrave à la construction d'une relation de confiance et d'écoute.

Dans le travail social en CPAS, par l'écoute fournie aux usagers et le travail de terrain qu'il y a derrière, l'assistant social peut avoir une flexibilité dans la gestion de son travail. En effet, Laloy (2013) explique que l'assistant social a en général une certaine souplesse dans la gestion de ses tâches mais aussi une énorme responsabilité. Afin de combiner le respect du cadre légal de l'organisation et son travail d'accompagnement, l'assistant social doit maîtriser différents référentiels. C'est ainsi que tout au long de son travail, il doit réajuster sa pratique. Zarifian (2003) explique bien cet argument en nous apprenant que l'assistant social travaille au sein d'une organisation particulière et voit des situations sociales nouvelles au fil des journées. Selon l'auteur, ce professionnel doit sans cesse réfléchir et se repositionner face à sa pratique professionnelle. Suivant ces différents apports, nous constatons que l'assistant social a une position délicate, il doit à la fois faire du travail administratif en utilisant les outils numériques mais également du travail relationnel en prenant le temps d'écouter la personne. Ces deux visions du travail sont à la fois organisationnelles et requièrent une certaine pratique professionnelle. C'est ainsi qu'il arrive parfois que l'assistant social soit confronté à des tensions professionnelles et organisationnelles qui peuvent générer des difficultés dans l'utilisation et l'articulation des outils numériques comme nous l'explique Laloy (2003). En effet, le travailleur social a une position qui doit se situer entre l'utilisateur et l'institution et doit satisfaire les attentes des deux. Ces attentes qui sont toutefois nuancées. C'est ainsi qu'il y a souvent un conflit entre la dimension relationnelle et l'administrative. Cette dernière prend en général le pas sur la dimension relationnelle qui est le cœur du métier de l'assistant social. Cette dimension administrative se manifeste néanmoins à travers la consultation par l'assistant social des données de la BCSS. Laloy (2013) complète cette tension entre administration et relation au moyen de son étude sur l'articulation des temps. Cette recherche sur l'articulation des temps se base sur la « nature du travail » et les « représentations »

associées aux pratiques des assistants sociaux. Laloy (2013) nous apprend que certains assistants sociaux interrogés relatent la dérive managériale de leur organisation. En effet, il s'avère que certains professionnels sont évalués sur le nombre de dossiers qu'ils traitent et non sur la qualité du travail relationnel avec l'utilisateur. Or, nous constatons que les outils numériques n'allègent pas cette tâche administrative. Au contraire, elle la renforce et transforme la place que la dimension relationnelle avait autrefois au sein du travail social en CPAS.

3.2.3. Les usagers

En général, les personnes qui bénéficient de l'aide sociale ou du RIS rencontrent l'assistant social qui utilise ces outils numériques. En CPAS, nous constatons souvent qu'il est difficile pour les personnes de compléter des documents en ligne. C'est ainsi que l'utilisation de la BCSS est un outil précieux pour l'assistant social. Afin de compléter cette idée, Brotcorne, (2015), nous apprend que plus les personnes ont un niveau d'étude élevé, plus elles utilisent des services en ligne, tandis que les personnes les moins qualifiées les utilisent beaucoup moins. Voilà ce qu'il se passe en général pour les usagers de CPAS qui sont souvent des personnes peu qualifiées. Nous pouvons aller plus loin en complétant cette réflexion par le phénomène de « Sherwoodisation » décrit par Blairon (2015) comme étant le fait que des citoyens choisissent volontairement ou non de quitter la Cité, le territoire, la manière de vivre, les règles instituées,... Il est intéressant de faire un lien avec les outils numériques auxquels les usagers sont confrontés quand ils introduisent une demande d'aide sociale au CPAS et le fait que certains préfèrent survivre loin de ce genre d'écrans de contrôle propres au CPAS.

Il est utile d'avoir à l'esprit que le travail social en CPAS est avant tout le contact avec les usagers pour pouvoir les aider dans leur situation. Néanmoins, cette aide passe par des mécanismes de contrôles notamment l'utilisation de la BCSS pour vérifier les informations que l'utilisateur mentionne à l'assistant social. C'est ainsi que lors de la présentation orale de Mahy (2019)⁵, nous avons appris que les usagers sont de plus en plus démobilisés à l'idée de venir demander de l'aide aux administrations comme les CPAS. En effet, selon Mahy (2019) ces derniers n'osent pas toujours demander de l'aide au CPAS étant donné que la

⁵ Lors du cours de Dock T. (2019). Questions approfondies de politique sociale. Arlon, Cours *FOPES*, UCL, nous avons rencontré le 02/02/19 Mahy C., secrétaire générale du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté.

dématérialisation leur fait perdre du sens dans la manière d'atteindre ce qu'il leur est demandé au niveau administratif. Ils n'y arrivent pas toujours, ils sont dépourvus ou encore n'ont pas d'outils à disposition (PC, Smartphone,...). Or, l'assistant social en CPAS, dispose des informations relatives à l'utilisateur à partir de sa carte d'identité et il peut faire les démarches administratives pour ce dernier de manière automatique. L'intervenante mentionne également que les assistants sociaux ont généralement accès aux informations qu'ils demandent à l'utilisateur via les bases de données informatisées. Le fait que les informations soient centralisées, engendre une charge administrative en plus pour l'assistant social qui doit aller les consulter tandis que l'utilisateur ne doit pas forcément lui apporter. Cette centralisation des données des utilisateurs amène le questionnement suivant : les CPAS ne renforceraient-ils pas l'assistanat de l'utilisateur plutôt que son émancipation ? Un autre élément important de l'intervention de Mahy (2019) à retenir est la non-proposition. Il s'avère que souvent, les travailleurs sociaux ont une méconnaissance de la législation qui change sans cesse. La surcharge fait que ces derniers n'ont pas forcément le temps de se tenir informés et de se mettre à jour au niveau législatif. Par conséquent, ils n'informent pas toujours l'utilisateur de l'ensemble des droits auxquels ce dernier pourrait prétendre. Nous pouvons donc constater qu'une partie du travail d'aide est délaissée suite à la mouvance et à la vitesse des informations fournies via l'utilisation des outils numériques auxquels les assistants sociaux sont confrontés. L'intervenante, nous apprend également que les instruments comme par exemple le RSE, ne répondent pas toujours aux intentions de base que l'action publique propose. En effet, ces instruments n'atteignent pas toujours les objectifs de départ ou fonctionnent différemment de leurs missions premières. C'est ainsi qu'il se crée autour de ces instruments des freins dans le travail social de l'assistant social en CPAS, ce qui peut avoir pour conséquence le renforcement des mécanismes d'exclusion des utilisateurs⁶.

Il est important de savoir que pour pouvoir protéger la vie privée du citoyen et entre autres, l'utilisateur de CPAS, la personne peut via un site internet spécifique⁷ examiner quel flux de la BCSS le CPAS a consulté au cours des six derniers mois à son sujet (Duchêne, 2017). Elle

⁶ Mahy C., secrétaire générale du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté a abordé la question du non-recours aux droits. Elle a défini cinq grands aspects : la non-connaissance, la non-demande, le non-accès, la non-proposition, l'exclusion du droit. Dans ce mémoire, ce qui nous intéresse, c'est la non-demande et la non-proposition en lien avec le travail de l'assistant social en CPAS et les outils numériques.

⁷ Ce site internet selon Duchêne (2017) est le suivant : < <https://mondossier.rrn.fgov.be/fr/> >

peut alors si elle le souhaite demander une justification au CPAS afin qu'il y ait conservation du contact social authentique se basant sur la confiance.

3.3. Les conséquences de l'usage des outils numériques

Comme expliqué, les CPAS ont l'obligation d'utiliser les outils numériques cités précédemment, notamment pour activer des politiques d'insertion ou encore pour récolter des données sur l'utilisateur afin de l'aider dans sa situation sociale et financière. Les assistants sociaux travaillant au sein des CPAS ont donc de multiples tâches à accomplir. C'est ainsi que nous pouvons dire à la suite de Bidet (2011) que la multi-activité au sein du travail devient une nouvelle expérience. C'est via la notion « *d'expérience* » développée par Dewey citée par Bidet (2011) que nous pouvons approcher la transformation du travail et plus précisément du travail social dans notre cas d'étude. Dewey cité par Bidet (2011) nous apprend entre autre que l'expérience est un élément du futur qui vise à nous libérer des anciennes pratiques pour aller vers un progrès de la connaissance. La multi-activité décrite par Bidet peut avoir des conséquences positives mais aussi négatives. Dans cette section, nous nous concentrerons sur les impacts positifs et négatifs des outils numériques dans le travail social de l'assistant social en CPAS.

3.3.1. Les impacts positifs

Une recherche de Benedetto-Meyer et Klein (2017) montre que les outils numériques à finalité collaborative maintiennent les liens entre les travailleurs plutôt que de changer les manières de fonctionner et de collaborer. En effet, dans le travail social de l'assistant social en CPAS, il est amené à collaborer avec d'autres associations, d'autres services pour le bien-être de l'utilisateur mais également de l'institution. C'est ainsi que partager de l'information via l'utilisation d'outils informatiques (emails, documents électroniques), pour la création de projets, renforce le tissage de liens et améliore la rapidité et la qualité des services à fournir. Par exemple, une étude de connexions solidaires de 2016 réalisée par Davenel, portant sur le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation, renforce l'idée que le numérique dans les pratiques professionnelles engendre une certaine accélération et facilitation dans les tâches du travail. D'ailleurs un tableau repris de cette étude de Davenel (2016) illustre ce phénomène en fonction des usages d'Internet selon le type d'accompagnement.

Usages d'Internet selon le type d'accompagnement⁸

Utilisation d'internet par type d'accompagnement	Gestion Planning	Suivi dossiers usagers	Echanges Collègues Structure	Echange Partenaires Extérieurs	Vous documenter	Démarche usagers en présence ou absence	Communiquer avec les usagers
Budget	45%	59%	81%	93%	98%	93%	51%
Emploi	49%	63%	84%	94%	98%	93%	55%
Droit	45%	57%	82%	93%	98%	92%	49%
Logement	43%	57%	84%	93%	99%	91%	51%
Hébergement	51%	56%	84%	90%	98%	91%	49%
Soutien	54%	56%	83%	91%	99%	91%	43%

Une autre conséquence positive démontrée par Davenel (2016) est que les personnes interrogées des différents champs de l'action sociale n'ont pas l'impression que les outils numériques, notamment l'ordinateur, aient un impact dans la relation d'aide entre le professionnel et l'utilisateur. C'est simplement un outil qui sert la relation mais qui ne s'immisce pas dans la relation. De plus, une motivation pour les CPAS d'utiliser les dispositifs numériques au sein du travail social est la performance et la centralisation qui en découlent.

3.3.2. Les impacts négatifs

La révolution numérique qui est au sein de nos organisations de travail nous pousse à favoriser la rapidité et l'urgence au nom de ce qui est important dans la tâche initiale comme le mentionne Bidet (2011). D'ailleurs une étude réalisée par Lahlou (2000) sur le travail de bureau introduit la notion « d'attracteurs cognitifs » qui sont des compositions d'outils matériels ou immatériels utilisés pour une action. Le travailleur est attiré par ces ensembles et va ainsi se mettre à réaliser la tâche selon ses propres perceptions cognitives. Néanmoins, le travailleur va choisir dans ces nombreuses activités, certaines tâches qui sont vues par l'organisation et le travailleur comme peu importantes. C'est ainsi que ce phénomène va parfois empêcher de réaliser d'autres actions plus captivantes et relevant plus du travail

⁸ Davenel Y.-M. (2016). Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers. *Les Etudes connexions Solidaires*, pp. 1-61. Schéma repris à la page 13.

demandé. En l'occurrence, pour les travailleurs sociaux, ce qui relève de leur « vrai travail » est le travail humain. Néanmoins, via la consultation de la BCSS, l'élément essentiel de leur travail est transformé par le numérique et cela peut engendrer à une échelle microsociologique, une flexibilité grandissante de l'assistant social. C'est ainsi que Valenduc et Vendramin (2017) expriment dans un de leur article que certains travailleurs ont des craintes par rapport aux changements organisationnels qu'il peut y avoir dans leur travail ; le numérique est un exemple de changement. Ces craintes sont des risques liés à un développement grandissant du numérique qui ne serait pas en faveur de la qualité de l'emploi. C'est ainsi que dans l'article intitulé « le travail est-il devenu insoutenable ? » Périlleux et Vendramin (2017) vont apporter des éléments de réponses. Les auteurs mentionnent qu'il peut parfois y avoir des sensations d'épuisement et de chutes dans le travail social du fait qu'il y a d'une part des conflits entre les objectifs de qualité et de quantité, entre la sécurité et le rendement ainsi que des contradictions dans les rôles et les places. Selon Périlleux et Vendramin (2017), certaines personnes témoignent que la qualité va être mise derrière la quantité. Ce phénomène se manifeste principalement dans les activités relevant du travail relationnel. Les travailleurs ont une sensation de perte de sens dans ce qu'ils réalisent. C'est ainsi que ces professionnels vont parfois finir par se détacher et agir de manière machinale sans s'en rendre compte, en ayant l'impression de bâcler leur travail tout en s'épuisant.

Nous pourrions penser que les outils numériques au sein du travail social de CPAS peuvent avoir certaines limites comme éroder le sens du travail de base de l'assistant social. Il est alors possible de parler de déshumanisation du travail social. Cette notion est reprise par Taskin (2017) dans un document intitulé « *perspective critique en gestion sur les espaces de travail* ». L'auteur reprend une définition issue de la théorie du management pour expliquer que la déshumanisation exprime le fait de s'abandonner à la technicité d'un système. Force est de constater que l'obligation d'utilisation de la BCSS au sein des CPAS amène les travailleurs sociaux à utiliser la technologie dans leur organisation de travail et ce au détriment du travail relationnel avec l'utilisateur.

Schneider (2017) complète cette idée en parlant de la machination de l'humain pour la fonction d'assistant social. En effet, ces outils numériques peuvent avoir comme risque selon l'auteur que l'assistant social en CPAS soit vu comme une extension du logiciel informatique lorsqu'il rencontre les usagers afin de mieux encoder les données, les vérifier davantage, les contrôler ou encore être juste l'intermédiaire entre le logiciel et ces derniers.

En bref

Cette première partie nous apprend via ces trois chapitres que le numérique a eu une énorme implication dans le milieu du travail et plus précisément dans le travail social.

Dans le chapitre un, il a été intéressant de définir le travail social en CPAS, les tâches et les missions de l'assistant social. A travers ce chapitre, nous apprenons que, le cadre légal du CPAS, à travers le travail de l'assistant social, est d'aider les plus démunis et de trouver des solutions en respectant le secret professionnel et la vie privée des usagers. Afin de réaliser ce travail, l'assistant social doit établir une enquête sociale dans le but de proposer les aides adéquates. C'est dans le point sur les enjeux actuels que nous découvrons que l'un des plus grands tournants auquel le travail social a été confronté est celui de la numérisation. Le travail social se situe alors, entre technique de management et relation humaine, comme le mentionne Savignat (2009).

Le deuxième chapitre nous donne une définition des TIC et nous explique comment le numérique façonne le travail et particulièrement le travail social. Nous constatons l'existence de la création de différents réseaux que Colin (2015) va scinder en deux ainsi que différentes générations d'outils qui transforment les manières de travailler.

Le chapitre trois aborde le numérique au sein du travail social en CPAS et les principaux outils que l'assistant social utilise. Il se consacre aux différents acteurs qui sont confrontés à ces outils numériques et à la manière dont la dialectique aide/contrôle est questionnée par l'utilisation du numérique. Ce chapitre aborde les conséquences positives et négatives de cette numérisation du travail social via notamment la machination de l'humain par l'effet d'accélération et, également, la déshumanisation.

SYNTHESE DE LA REVUE DE LITTÉRATURE ET **HYPOTHESES DE RECHERCHE**

Nous remarquons au terme de cette partie, qu'il y a, au sein du travail social, des éléments qui concernent la nature du travail, notamment la charge administrative et l'interaction entre l'assistant social et l'utilisateur. Dans cette interaction, nous retrouvons la dialectique aide/contrôle qui est présente depuis toujours au sein des CPAS mais que la numérisation a accentuée. C'est ainsi qu'une première hypothèse de recherche peut être formulée : **1) l'utilisation des outils numériques renforce la tension entre aide et contrôle dans le travail de l'assistant social en CPAS.**

Cette numérisation en CPAS se traduit par l'usage d'outils numériques ancrés dans une vision politique, dont le but est la centralisation, la rapidité et le partage d'informations entre les CPAS et l'utilisateur. En effet, l'utilisation des principaux outils numériques tels que la BCSS, le RSE et le PIIS électronique dans le travail social de l'assistant social en CPAS est basée sur des critères organisationnels qui répondent à des stratégies dont l'objectif premier est la collaboration entre les CPAS sur le long terme et une facilitation pour l'utilisateur. Cet argument nous permet d'énoncer une deuxième hypothèse de recherche : **2) l'utilisation des outils numériques au sein du travail social accroît la charge administrative de l'assistant social en CPAS.** En effet, l'utilisation des outils numériques spécifiques par l'assistant social en CPAS lui donne beaucoup plus de travail administratif. Nous pourrions nous demander si ce travail administratif n'est pas en train de prendre le pas sur celui du relationnel ou s'il ne reconfigure pas la façon dont l'assistant social doit organiser son travail avec les différentes tâches qui le composent.

C'est ainsi qu'une troisième hypothèse de recherche peut être formulée : **3) l'utilisation des outils numériques au sein du travail social en CPAS modifie la relation d'aide entre l'utilisateur et l'assistant social.** Cette hypothèse est argumentée par l'apport de Garbarini (1999) qui nous explique que l'assistant social a recours à différentes typologies d'aide, qui peuvent être directives et non-directives. Le chapitre deux nous donne également des informations sur la distinction entre connaissances tacites et codifiées qui conduit à cette troisième hypothèse. Le chapitre trois, nous apporte une vision des outils numériques et les conséquences positives et négatives qui en résultent au niveau des assistants sociaux et de leur relation avec les

usagers. Nous pouvons alors nous questionner sur une certaine vision de l'émancipation et/ou de l'assistantat envers l'utilisateur ?

Une dernière hypothèse est : **4) l'utilisation des outils numériques permet une variété d'usages dans les modalités de travail des assistants sociaux en CPAS.** L'utilisation d'outils numériques permet, pour rappel, la centralisation, la communication et la coopération. Cela engendre au sein du travail social une nouvelle manière de travailler via l'utilisation de l'informatique qui est propulsée par des directives politiques, économiques et sociales. C'est ainsi que parfois l'assistant social, dans son travail, peut faire double emploi en utilisant l'informatique et le papier. Le chapitre trois nous éclaire également sur cette hypothèse par la notion de multi-activités que Bidet (2011) introduit dans les impacts positifs de la numérisation. En effet, via l'utilisation des outils numériques en plus de sa fonction de travail relationnel, l'assistant social doit travailler avec les outils numériques et vérifier d'autres paramètres plus techniques pour effectuer sa mission.

Ces différentes lignes directrices retenues ci-dessus sont essentielles pour se questionner sur le sujet central de ce mémoire qui est la numérisation dans le travail social et dont la question est la suivante : comment l'utilisation d'outils numériques transforme-t-elle le travail social de l'assistant social en CPAS ?

C'est ainsi que dans la deuxième partie, il sera intéressant de comprendre comment, sur le terrain, les différents outils numériques (BCSS, RSE, PIIS électronique) transforment le travail social de l'assistant social en CPAS. Ce questionnement se déclinera sur le terrain autour des différentes hypothèses de recherche.

PARTIE II : la méthodologie

Dans la première partie de la recherche, une revue de littérature a été élaborée. Cette partie théorique était essentiellement composée d'articles sociologiques. Sur base de cette littérature, les hypothèses ont été dégagées. C'est pourquoi l'orientation de cette recherche s'articule vers un cadre disciplinaire sociologique pour comprendre l'interaction, la manière dont l'ensemble des travailleurs sociaux s'adapte face au numérique. La recherche vise à récolter l'expérience des assistants sociaux confrontés aux outils numériques. Comment ces outils numériques peuvent-ils façonner leur travail social ? Quels sont les interactions, les avis que nous pourrions récolter par les travailleurs sociaux sur l'effet du numérique dans leur secteur de travail ?

Cette deuxième partie a pour but de présenter la méthodologie utilisée tout en l'accompagnant d'une explication.

Chapitre 1 : la mise en place de la méthode

L'analyse du terrain aura lieu au sein de CPAS. La population touchée sera des assistants sociaux travaillant en CPAS.

Nous choisissons comme terrain le CPAS, car c'est une des seules institutions confrontées au travail social qui utilise les outils numériques précédemment cités (BCSS, RSE et le PIIS électronique). Les données seront des données qualitatives. L'objectif, à travers cette étude qualitative, est donc de comprendre la manière dont les outils numériques transforment le travail social au quotidien des assistants sociaux de CPAS.

La méthode qualitative via des entretiens semi-directifs avec comme support un guide d'entretien est donc la méthodologie, la plus appropriée comme nous l'apprennent Marquet, Quivy et Van Campenhoudt (2017). Le guide d'entretien se trouve en annexe 1. Les différents thèmes qui ont été abordés dans le guide d'entretien sont entre autre l'utilisation des différents outils numériques dans le quotidien du travail social, la charge administrative, la tension entre aide et contrôle qu'il y a dans le travail social en CPAS, la notion d'émancipation et d'assistanat des usagers, les différents changements majeurs rencontrés dans le travail social en CPAS via l'utilisation des outils numériques.

1.1. Les hypothèses de travail

Par la synthèse de la première partie et via les apports théoriques, nous avons dégagé les hypothèses qui sont reprises de manières succinctes ci-dessous :

1) L'utilisation des outils numériques renforce la tension entre aide et contrôle dans le travail de l'assistant social en CPAS.

2) L'utilisation des outils numériques au sein du travail social accroît la charge administrative de l'assistant social en CPAS.

3) L'utilisation des outils numériques au sein du travail social en CPAS modifie la relation d'aide entre l'utilisateur et l'assistant social.

4) L'utilisation des outils numériques permet une variété d'usages dans les modalités de travail des assistants sociaux en CPAS.

1.2. La récolte des données

C'est au travers des interviews que les assistants sociaux ont exprimé leur avis sur différents thèmes à savoir :

- La nature de leur travail.
- Leur connaissance des différents outils numériques (BCSS, RSE, PIIS électronique).
- La charge administrative.
- La relation d'aide avec l'utilisateur via notamment la notion d'aide et de contrôle ainsi que d'assistanat et d'émancipation des usagers.
- La variété des usages dans leur pratique de travail social.

1.2.1. Le type d'entretien

Les entretiens personnels ont été réalisés en face à face de façon semi-directive. En effet, comme le mentionne Fenneteau (2015), à travers l'entretien semi-directif, l'intervieweur ne fait que questionner de manière orientée la personne qu'il va interroger pour ensuite, laisser la place à la parole. A travers ce dispositif, le répondant peut narrer son expérience sur les outils numériques dans le travail social.

1.2.2. La matrice de sélection

Les personnes interrogées sont des individus occupant une fonction d'assistant social de première ligne au sein d'un CPAS et utilisant les outils numériques décrits dans ce mémoire : la BCSS, le RSE et le PIIS électronique.

Cette recherche se base sur l'interview de sept travailleurs émanant de trois CPAS différents. Les trois institutions choisies dépendent de la taille du CPAS. En effet, nous pourrions nous demander : les assistants sociaux d'un CPAS où la population de la commune est plus dense travaillent-ils de la même manière que dans un CPAS émanant d'une plus petite commune ? Les pratiques de travail et l'organisation du travail social sont différentes en fonction de la densité de la population de la commune et de sa situation géographique en milieu urbain ou rural. Pour étayer cet argument, Mormont (1983) explique que dans les milieux ruraux composés de terres agricoles et de petits commerces de proximité, l'aide sociale était autrefois pratiquée de manière particulière pour les plus démunis. C'était souvent une aide plus intime entre le riche et le pauvre et donc les problèmes sociaux n'étaient pas forcément pensés à une échelle organisationnelle. C'est avec l'apparition du volet politique que les CPAS vont se définir et changer l'aide traditionnelle pratiquée autrefois au sein des milieux ruraux. Nous apprenons que les assistants sociaux des CPAS ruraux font en général ce que les autres CPAS ne pratiquent pas comme, par exemple, faire diverses tâches qui concernent l'accompagnement individuel des usagers et les démarches administratives propres à l'institution. Suite à cet apport, nous jugeons utile de faire appel à un CPAS avec une taille plus conséquente, un CPAS de moyenne taille et enfin un plus petit CPAS. Nous interrogerons trois travailleurs dans le plus grand CPAS, deux travailleurs dans le CPAS de taille moyenne et deux autres travailleurs dans le plus petit CPAS. Pour définir le critère de la taille du CPAS, nous nous sommes basés sur le nombre d'habitants de la commune en supposant que le nombre de personnes bénéficiant du RIS du CPAS serait en corrélation avec la démographie de cette commune. Nous nous sommes également basés sur le nombre d'assistants sociaux que le CPAS comprend comme travailleurs.

La procédure de sélection tient compte de deux critères fondamentaux pour les répondants :

- Les années d'ancienneté des assistants sociaux. En effet, nous trouvons pertinents d'interroger des assistants sociaux qui viennent de commencer à travailler en CPAS et d'autres qui ont de l'expérience pour avoir une matrice de sélection de profils plus variés en rapport avec certaines variables stratégiques. Idéalement, nous aimerions donc avoir une répartition plus ou moins équitable de ces sept entretiens avec des personnes ayant quelques années d'ancienneté au moins dix ans et d'autres personnes fraîchement engagées. L'idée est d'avoir des entretiens qui offrent une certaine diversité de la numérisation du travail social.
- L'utilisation des outils numériques tels que la BCSS, le RSE et le PIIS électronique. En effet, nous trouvons important d'interroger des assistants sociaux qui ont travaillé sans les outils numériques et qui à l'heure actuelle, travaillent avec.

Présentation de la matrice de sélection

Pour information, les entretiens ont été réalisés dans le courant du mois de juillet 2019. Pour prendre les rendez-vous, il a suffi de passer des appels téléphoniques dans les CPAS sélectionnés et d'expliquer l'objet de l'étude. Les répondants ont répondu de manière positive. Les entretiens ont été enregistrés, et ont duré entre quarante et soixante minutes. Ils ont ensuite été retranscrits et sont restés confidentiels. Il est intéressant de souligner que les répondants ont été des femmes.

Nous vous présentons ci-dessous un tableau qui reprend le type d'utilisation qu'ont les assistants sociaux des outils numériques (BCSS, RSE, PIIS électronique). Il y sera également repris un prénom fictif des assistants sociaux interviewés afin de conserver leur anonymat. Nous retrouvons aussi dans ce tableau les années d'ancienneté au sein du CPAS ainsi que dans la profession d'assistant social.

Le tableau récapitulatif de la matrice de sélection en lien avec les principaux outils numériques de CPAS

	Utilisation de la BCSS	Ancienneté dans le CPAS	Ancienneté dans la profession
Carine	Assistante sociale dans le grand CPAS	13 ans	14 ans
Sarah	Assistante sociale dans le petit CPAS	20 ans	39 ans
Sylvie	Assistante sociale dans le CPAS de taille moyenne	13 ans	16 ans
Valérie	Assistante sociale dans le CPAS de taille moyenne	25 ans	25 ans
	Utilisation de la BCSS + PIIS		
Béatrice	Assistante sociale dans le grand CPAS	6 ans	6 ans
Marie	Assistante sociale dans le petit CPAS	1 an	3 ans
Ulysse	Assistante sociale dans le grand CPAS	5 ans	9 ans
	Utilisation du RSE		
0			

PARTIE III : analyse et interprétation des données

Cette troisième partie va nous permettre de découvrir comment les assistants sociaux interrogés se positionnent par rapport à l'utilisation des principaux outils numériques tels que la BCSS, le RSE et le PIIS électronique. Suite, aux quatre hypothèses émises, nous pourrons faire ressortir de chaque entretien les quatre grandes thématiques importantes à savoir : la notion d'aide et/ou de contrôle, la charge administrative, la relation d'aide entre assistant social et usager avec la notion d'assistantat et/ou d'émancipation ainsi que la variété d'usages dans le travail social en CPAS. Nous confronterons ces quatre hypothèses avec la partie théorique.

Chapitre 1 : analyse des données recueillies

Afin de présenter les résultats, deux angles sont abordés: par entretien et par hypothèse. L'analyse par entretien montrera de manière résumée les éléments mis en avant par les interviewés. L'analyse par hypothèse reprendra les différents thèmes abordés lors des entretiens pour les analyser en parallèle.

Le tableau repris dans le point sur la matrice de sélection est intéressant car il montre bien les différences qu'il y a entre les assistants sociaux qui utilisent la BCSS et le PIIS et ceux qui utilisent uniquement la BCSS. De manière synthétisée, nous observons qu'aucun des participants n'utilise le RSE. Cette constatation sera expliquée dans la suite de l'analyse. Nous constatons également les diversités existantes au niveau de l'usage des outils et la taille du CPAS ainsi que les années d'ancienneté dans le CPAS et dans la profession d'assistant social pour l'utilisation des outils.

1.1. Analyse par entretien

Puisque l'objet du mémoire est de s'intéresser aux outils numériques et à la manière dont leur utilisation peut transformer le travail social de l'assistant social en CPAS, il est utile de découpler pour l'analyse des entretiens individuels, les différents outils numériques que les assistants sociaux des CPAS utilisent. Ces outils ont été décrits dans le cadre théorique.

Premier entretien : Béatrice, assistante sociale depuis six ans dans le grand CPAS.

Pour cette assistante sociale, les outils informatiques sont devenus des outils de travail qu'elle utilise au quotidien. Elle explique que toutes les informations des demandeurs sont stockées sur un serveur et sont disponibles pour chaque assistante sociale du CPAS. Elle voit cela comme un gain de temps et d'efficacité. Comme programme informatique pour la réalisation de son travail, elle utilise principalement la BCSS et également le PIIS électronique. Par contre, elle n'utilise pas le RSE. Elle explique que la BCSS est une base de données qui sert à la fois de renseignements et de contrôle des usagers pour éviter les fraudes.

« A la base je trouve que la BCSS est bien parce que ça nous amène toutes les informations en cinq minutes mais de l'autre côté, il y a ce côté contrôle si facile ».

Elle explique également que ce type d'outil numérique est une bonne chose quand il fonctionne correctement. En effet, parfois, il peut y avoir des temps d'attente très longs pour recevoir les informations. De plus, les données ne seraient pas toujours à jour selon elle, ce qui entraînerait des problèmes pour les usagers s'ils ne prévoient pas des changements dans leur vie.

Concernant le RSE, elle mentionne qu'elle en a entendu parler mais que dans le CPAS où elle travaille, il n'est pas encore utilisé. Elle mentionne :

« Normalement, nous devrions l'utiliser un moment mais nous n'en avons jamais plus reparlé ».

Elle ne voit pas le but de commencer à utiliser cet outil. D'ailleurs elle dit :

« Moi, si demain, nous pouvons le faire, je ne suis pas sûre que j'irai voir parce que, dans le RSE, il y a les données de base dont nous avons de toute façon besoin dès le début de l'entretien, la date de naissance, la composition de ménage [...] Je trouve que ce qui apporte la découverte avant tout, c'est la découverte des gens ».

Selon elle, l'utilisation du PIIS électronique est laissée à l'appréciation de chaque assistant social. Elle mentionne qu'il leur est arrivé une fois dans le CPAS de le partager électroniquement mais ça reste rare. Elle dit :

« C'est un outil que j'aime bien car j'ai appris à l'utiliser ».

Le métier d'assistant social évolue de plus en plus vers des connaissances numériques, les relations avec les gens restent la priorité mais d'après elle, il y a une demande des politiques de faire toujours plus. Néanmoins, sa préférence reste la relation humaine.

« C'est le lien, l'aide, l'entretien. Après je ne dis pas, hein, y a des jours où je suis bien contente d'être devant mon ordinateur toute la journée et d'être tranquille parce que c'est parfois très dur mais, c'est ce que j'aime, les échanges ».

En résumé, selon elle, les outils numériques sont à la fois un bien et un mal car ils facilitent le travail tout en mettant des nouvelles contraintes et deviennent une source de contrôle en même temps.

Deuxième entretien : Sarah, assistante sociale depuis vingt ans dans le plus petit CPAS.

Par rapport aux outils numériques, elle a beaucoup de mal à les utiliser. Elle préfère l'utilisation du support papier, mais l'ordinateur reste une obligation notamment via l'utilisation de la BCSS. Elle mentionne qu'elle utilise la BCSS comme principale source de données pour obtenir les informations nécessaires.

Lors des permanences sociales, elle n'utilise pas l'ordinateur et les principaux outils, car pour elle, cela rompt la relation humaine. Elle mentionne :

« Maintenant, je trouve que nous passons beaucoup plus de temps, en tant qu'assistante sociale, sur un PC qu'avec les gens ».

Au niveau du RSE, dans ce petit CPAS, ils ne l'utilisent pas encore. Son avis sur ce sujet est qu'elle n'est pas pour un partage des dossiers entre CPAS, car pour elle le ressenti ne peut pas se retrouver dans un dossier numérique. De plus, selon elle, le partage des informations sur les usagers brise la relation de confiance entre l'assistant social et les usagers. D'ailleurs, elle mentionne que le RSE serait utile uniquement pour les aides urgentes :

« Ca peut être intéressant, pour avoir un peu plus d'informations. Maintenant, je préfère avoir la personne en face et faire ma petite enquête à moi mais si nous avons une demande d'aide urgente, ça peut être intéressant dans ce sens-là ».

Concernant le PIIS électronique, elle mentionne qu'elle ne le fait pas, elle dit d'ailleurs :

« Ça sert à quoi, c'est moi qui le gère. Qu'est-ce qu'un autre CPAS a besoin de savoir mon PIIS. Et les PIIS, c'est aussi, en fonction des réalités de terrain, c'est en fonction des réalités ».

La personne interrogée a trente-neuf ans de carrière en CPAS et elle pense que ces nouveaux outils numériques sont loin d'être une facilité et renforcent de plus en plus la notion de

contrôle. Cependant, elle trouve que le contrôle a toujours existé en CPAS mais que l'informatique l'a amplifié.

Pour cette personne, la relation avec les bénéficiaires est primordiale. Son but est d'aider les personnes pour des démarches administratives et l'informatique ne peut pas remplacer cette chose d'après elle.

Troisième entretien : Marie, assistante sociale depuis an dans le plus petit CPAS.

Elle utilise comme principaux outils numériques la BCSS et le PIIS électronique. Selon elle, l'utilisation de ces outils numériques facilite le travail social au quotidien.

« Ce que je trouve bien c'est tout ce que nous pouvons consulter comme données sur la BCSS. Nous ne sommes plus obligés de demander aux personnes. Et donc ça facilite le travail parce que les bénéficiaires n'amènent pas toujours leurs documents en temps et en heure parfois c'est difficile de les mobiliser ».

Au niveau du RSE, elle en a entendu parler mais elle ne l'utilise pas et n'a pas connaissance de ce qu'il contient. Néanmoins, il lui est arrivé de demander un rapport d'utilisateur à un autre CPAS via le RSE mais elle ne l'a jamais reçu. Elle donne son avis sur cet outil en disant :

« Je pense que c'est bien et pas bien car cela peut aider parfois à la compréhension de la situation de l'utilisateur qui vient en CPAS mais en même temps cela reste une vision personnelle. Je pense même s'il y a des faits factuels, il y a des situations qui peuvent être interprétées de manière différente. En fonction de la manière dont l'assistant social va interpréter les faits, on peut avoir son jugement influencé et cela peut porter préjudice à la situation de l'utilisateur avant même qu'il ne l'explique. C'est mon point de vue. Cela peut aider au niveau de la récolte d'informations. Enfin je ne sais pas ce qu'il y a dans ce rapport ».

Au niveau du PIIS électronique, elle doit le faire pour les subventions, elle trouve que ça engendre beaucoup de travail administratif. Elle mentionne :

« Ça fait beaucoup de travail administratif pour pas grand-chose. Ça peut être intéressant pour fixer des objectifs mais ça fait beaucoup de travail et c'est quelque chose que nous faisons déjà avant dans les petits CPAS. Nous faisons déjà cela et nous avons le temps de suivre l'évolution des personnes et leur demander les papiers qu'il fallait mais, maintenant, ils nous ont mis des deadlines. Il faut voir les personnes tous les trois mois pour

faire des évaluations. Il faut trois évaluations par an dont deux en face à face et pour les étudiants qui sont en kot à l'université c'est difficile de les voir ».

L'intéressée trouve que le travail social avec certains outils comme le PIIS et la BCSS est plus contrôlé, elle pense que cela complique en partie les relations avec les gens. En effet, elle explique que des informations sont mentionnées sans que les usagers se doutent de la présence de ces données dans les différents programmes.

Elle est devenue assistante sociale pour aider les gens, mais elle trouve qu'elle s'éloigne de plus en plus de sa mission première et tout cela avec la mise en place d'applications numériques qui sont censées faciliter le travail social mais qui selon elle, permettent un contrôle plus grand de l'utilisateur.

Quatrième entretien : Ulysse, assistante sociale depuis cinq ans dans le plus grand CPAS.

Elle utilise l'ordinateur lors de ses permanences et l'utilisation de l'email et Skype font partie de son travail quotidien.

D'ailleurs, elle mentionne :

« J'arrive au bureau, j'allume mon P.C. C'est la première chose que je fais ».

Pour elle utiliser l'ordinateur en général est vu comme un facilitateur de communication.

« C'est un facilitateur au niveau de la communication ce qui est important ».

Comme outils numériques utilisés au sein du CPAS, elle utilise la BCSS et le PIIS électronique. Pour elle, la BCSS est utilisée pour l'encodage et la consultation de données des usagers. C'est une aide pour récolter des informations sur la personne mais cela devient selon elle, un contrôle de l'utilisateur et une charge administrative en plus. De plus, elle pense que la relation de confiance a tendance à disparaître avec ces demandes de contrôle et de vérification. Le PIIS et le rapport qu'elle doit réaliser avant lui prennent beaucoup de temps.

Elle n'utilise pas le RSE et elle a un avis négatif dessus, elle pense que c'est une atteinte au secret professionnel quand elle partage un dossier d'une institution à une autre.

« Nous, ici, nous ne faisons pas encore de RSE [...] Je ne sais pas au niveau des encodages des autres CPAS mais, je pense que ça n'est pas encore vraiment d'actualité [...] Nous n'avons jamais eu cette information que nous étions obligés de l'utiliser. Je trouve que ça va à l'encontre du secret professionnel [...] dans le sens, où le RSE est partagé donc chaque CPAS, si la personne déménage et si l'autre CPAS peut consulter l'autre RSE qui a

été rédigé par l'assistant social précédent, je trouve qu'il y a ce secret professionnel qui est rompu quelque part parce que nous mettons les informations confidentielles de la personne[...] Il faut que nous essayons de partir à zéro avec la personne, de démarrer à zéro, je trouve que c'est essentiel ».

Pour Ulysse, le numérique est essentiel dans le travail de l'assistant social, il fait gagner beaucoup de temps mais malheureusement, au détriment du travail social sur le terrain en lien avec la relation des usagers.

Cinquième entretien : Carine, assistante sociale depuis treize ans dans le plus grand CPAS.

Elle nous informe qu'elle privilégie le relationnel et l'aspect émotionnel plutôt que l'utilisation de l'ordinateur. Néanmoins, dans son travail quotidien, elle côtoie principalement des personnes qui ne sont pas familiarisées avec l'informatique, c'est pourquoi elle fait des démarches administratives avec ces derniers.

Lors de l'élaboration des rapports, elle utilise son ordinateur ainsi que la BCSS pour obtenir des informations sur les usagers. Pour elle, cela représente une intrusion dans la vie privée des bénéficiaires et un contrôle, mais c'est également une source d'information pour les professionnels.

« La BCSS c'est important que nous l'ayons, que nous y ayons accès et je pense même qu'il y a certains accès que nous devrions avoir [...] style, quand les gens rentrent en prison ».

Concernant le RSE, le CPAS dans lequel elle travaille ne l'utilise pas et elle ne sait d'ailleurs pas vraiment quel en est l'usage.

« Je ne sais même pas à quoi ça sert, ce que ça implique, quel est l'objectif, je ne sais pas. Comme nous ne l'utilisons pas. Nous en avons déjà parlé mais... ».

Notre interlocutrice ne réalise pas de PIIS mais elle fait parfois quelques petites démarches administratives que le service insertion qui s'occupe du PIIS pourrait faire. Son avis sur le PIIS est que cet outil est un supplément de travail administratif.

« Au niveau du PIIS, ça c'est vraiment une charge en plus, ça c'est clair. [...] Les PIIS ça nous prend énormément de temps, ça oui. Ça alourdit considérablement notre travail ».

Sixième entretien : Sylvie, assistante sociale depuis treize ans dans le CPAS de taille moyenne.

Cette dernière mentionne qu'elle utilise l'ordinateur dans son travail de tous les jours. Elle consulte les emails, encode et récolte les données des usagers dans les programmes types tel que la BCSS.

« Parce que, dans le cadre des dossiers comme un revenu d'intégration qui est quand même une des grandes missions du CPAS [...] donc là, il y a tout un volet du travail c'est justement se connecter sur la BCSS où nous devons chercher toutes des informations au niveau de l'assurabilité des gens, au niveau des droits qu'ils ont, au niveau des biens qu'ils ont qui est une obligation dans le cadre de leur dossier ».

Cet usage des outils numériques est un gain de temps pour l'accès au dossier, mais d'après elle, la relation avec les bénéficiaires durant les permanences se trouve un peu plus distante avec l'ordinateur au milieu plutôt qu'une feuille de papier comme avant. Actuellement l'assistante sociale passe plus de temps sur les différents programmes du métier comme la BCSS que dans le contact humain car pour elle, c'est devenu la nouvelle norme.

« Ça casse la relation : vous vous appelez comment ? (tape sur l'ordinateur) Vous êtes né quand ? (tape sur l'ordinateur) Ah, je vois que vous avez du chômage. Vous avez du chômage ? Les gens viennent avec leur misère, nous les laissons déposer leur paquet sur la table, sur le bureau et nous ne commençons pas à casser la relation avec cette machine entre nous ».

Elle ne réalise pas de PIIS dans le cadre de son travail. Il n'y a donc pas eu plus d'échange à ce sujet.

Dans ce CPAS, ils n'utilisent pas le RSE car d'après elle c'est un trop petit CPAS que pour utiliser ce RSE, il n'y aurait rien à y mettre. Néanmoins, son avis est qu'elle préfère rencontrer la personne et se faire sa propre opinion plutôt que de suivre un dossier établi par un assistant social d'une autre commune. Elle mentionne :

« Parce que nous sommes un tellement petit CPAS que nous n'y mettons rien quasi. [...] Que mon dossier social soit partagé, je veux bien le partager verbalement avec la personne au téléphone. Oui, il n'y a pas de soucis. Mais, commencer à lui donner toutes mes notes, non, non parce que, ce qu'il y a, c'est qu'il y a la façon dont nous vivons les choses qui

transparaissent aussi dans les notes et le fait de pouvoir en parler, nous pouvons... parce que bon, nous avons beau essayer d'être neutre le plus possible, nous ne sommes pas neutre parce que nous-mêmes, nous avons une histoire, nous avons une éducation. Donc, c'est toujours intéressant de pouvoir expliquer verbalement pour [...] qu'il y ait un rapport humain dans l'échange. Nous nous rendons mieux compte aussi de tout ce potentiel que nous avons mis dans notre rapport. La façon dont nous avons interprété les choses ».

En résumé, elle pense que les outils numériques ont généré une augmentation de travail. L'ordinateur a engendré une mutation du relationnel vers du travail administratif. De plus, elle a l'impression qu'avec tous ces nouveaux programmes, une multitude de renseignements se trouvent dans le dossier de l'utilisateur ; ce qui renforce le contrôle à son égard.

Septième entretien : Valérie, assistante sociale depuis vingt-cinq ans dans le CPAS de taille moyenne.

Valérie nous apprend qu'elle passe énormément de temps sur son ordinateur pour consulter ses emails, consulter les données des bénéficiaires. Elle trouve que certains programmes sont difficilement accessibles et doivent être mis à jour trop régulièrement.

Elle utilise la BCSS comme programme et elle trouve cet outil très utile, car il donne des informations directement sur les usagers et cela évite de poser toujours les mêmes questions. D'un côté c'est un facilitateur pour le travail administratif mais de l'autre c'est un frein pour la relation avec les usagers.

« Je pense que d'un côté c'est un outil très intéressant parce que c'est une banque de données. Je gagne du temps. Quand j'ai construit quelque chose, je ne dois pas le reconstruire à chaque fois mais, ça met un peu une barrière entre nous et les gens ».

Selon cette dernière, avec la BCSS, tout est centralisé, c'est plus facile pour obtenir des renseignements et vérifier les informations des usagers. Le contrôle se fait naturellement sans devoir questionner l'utilisateur sur sa vie de tous les jours.

« La BCSS, forcément c'est intéressant quand nous rencontrons les gens pour la première fois. Nous évitons de devoir les interroger sur tout leur historique parce que nous allons retrouver beaucoup plus facilement au niveau de la BCSS ».

Concernant le RSE, l'intéressée et son équipe ne l'utilisent pas. Elle sait juste de quoi il s'agit mais elle n'a pas vu de changement dans son travail et ne l'a jamais utilisé. Elle mentionne :

« Je sais qu'à un moment donné ils nous ont dit : « le rapport électronique devient effectif ». Il y a eu toute une série de manipulations au niveau du programme mais, pour nous, ça n'a rien changé ».

L'intéressée n'utilise pas le PIIS et ne l'envoie donc pas par voie électronique mais d'après elle, cet outil permet de formaliser la relation de l'assistant social et de l'utilisateur via un contrat.

Pour elle, les outils numériques sont devenus irremplaçables mais diminuent le relationnel avec les gens qui est primordial pour elle.

« Ça change la relation humaine. C'est pour ça que, par exemple, le jour où ils me proposent une tablette, pour aller chez les gens avec ma tablette, je dirais : non merci. Parce que, pour moi, justement, j'aime beaucoup aller en visite à domicile pour rencontrer les gens dans leur cadre, dans leur univers [...] Je préserve la relation avec les gens et je pense que mon métier d'assistante sociale, c'est d'abord de privilégier la relation aux personnes, l'écoute aux personnes ».

Ces différents outils n'aident pas les usagers dans leur émancipation et pour une certaine catégorie de personnes ça renforce leur besoin d'assistantat.

1.2. Analyse par hypothèse

1) L'utilisation des outils numériques renforce la tension entre aide et contrôle dans le travail de l'assistant social en CPAS.

Dans la majorité des CPAS, les assistantes sociales interrogées ont mentionné que l'utilisation des outils numériques change le rapport entre l'aide et le contrôle. En effet, les différents programmes aident à la centralisation des données, ce qui rend les recherches plus aisées mais qui par la même occasion renforce le contrôle. Quelques passages des entretiens où ce propos est bien illustré avec certaines nuances :

« Je dirais que c'est bien cela aide mais que nous en arrivons, je pense, même indirectement, à contrôler plus parce que nous avons accès à plus de données donc nous

savons plus facilement si les personnes disent la vérité mais du coup, ça devient un peu malsain. Nous avons toujours envie de vérifier plus, d'aller voir plus loin ». -(Marie).

« Certaines personnes ont des difficultés à avoir des documents, ne comprennent pas tous les documents que nous leur demandons. Donc, parfois, c'est plus facile pour eux aussi. Pour nous, oui, évidemment, c'est plus facile, c'est sûr et certain. [...] Le contrôle, oui et non, parce qu'en attendant, nous pouvons avoir quand même les documents avant. Nous pouvons demander à n'importe qui. Donc, le contrôle est toujours là en CPAS malgré tout, que ce soit par informatique ou en ayant des contacts avec les organismes en fait. Au niveau informatique, oui ça a renforcé dans le sens où nous devons avoir plus de choses dans le dossier, au niveau de l'enquête, beaucoup plus de preuves,... Maintenant, je trouve que ça ne change pas grand-chose » -(Sarah).

Il n'y a pas de différence notoire entre les trois CPAS de tailles différentes. Ces organismes utilisent les mêmes outils informatiques pour contrôler notamment la BCSS. On constate que ce sont les assistantes sociales les plus récentes au sein de l'institution qui pratiquent parfois le PIIS électronique. Cependant, le RSE n'est pas encore utilisé entre les CPAS et n'est pas vu comme une aide ou un contrôle supplémentaire par les assistantes sociales mais davantage comme une perte de temps.

La majorité des assistantes sociales que nous avons questionnées pensent que les outils numériques comme la BCSS permettent de confronter les dires des usagers vis-à-vis des données centralisées dans le logiciel, ce qui représente un contrôle laborieux.

« A la base, je trouve que la BCSS est bien parce que ça nous amène toutes les infos en cinq minutes mais de l'autre côté, c'est ce qui a fait qu'à un moment nous devons le faire tous les mois parce que justement il y a ce côté contrôle si facile ». -(Béatrice).

Le PIIS qui est plus qu'un instrument électronique est également devenu un outil de contrôle. En effet, via le suivi intensif et l'encodage par voie numérique pour sa transmission au ministère de l'intégration sociale renforce la notion de contrôle. D'ailleurs une assistante sociale illustre bien ce propos par ses dires :

« Le PIIS cela nous oblige à contrôler, nous devons faire des évaluations au moins trois fois par an et cela nous oblige à vérifier que les gens aient bien fait ce que nous leur demandons qui était noté dans leur PIIS. Autrement, nous devons noter que non. Nous devons

le remettre en objectif et nous sommes dans le contrôle tout le temps pour savoir ce qu'ils font ». -(Marie).

Les usagers sont en général conscients que beaucoup de leurs informations sont enregistrées dans des bases de données, ce qui les oblige à être des plus transparents sur leur situation de vie. Cela fait partie des contrôles demandés par les autorités et pour pouvoir bénéficier d'aide les personnes se soumettent à ces directives.

« Notre hiérarchie nous impose de les utiliser forcément. Ces outils-là, oui, quelque part quand on nous demande de consulter l'ensemble de nos dossiers tous les trois mois c'est clairement dans un but de contrôle, de voir si les gens n'ont pas oublié de nous dire s'ils ont travaillé, s'ils ont introduit une demande d'allocation aux personnes handicapées pour éviter les récupérations ». -(Carine).

Les personnes interrogées sont d'accord pour dire que les outils numériques renforcent le contrôle tout en venant soutenir leur travail au quotidien et apporter une certaine aide à l'utilisateur.

« C'est les deux. C'est devenu les deux parce qu'un bénéficiaire qui ne m'a pas prévenu qu'il travaillait, je vais contrôler qu'il travaille mais à côté de cela, ça m'aide parce que s'il ne m'a pas prévenu qu'il travaille et que je ne le vois pas et que je l'apprends plus tard, je devrai revenir en arrière sur le RIS qui a été octroyé. C'est une aide mais en même temps du contrôle ». -(Marie).

« Il y a des moments où c'est effectivement un contrôle et, moi, ça m'aide à avancer aussi dans mon travail. [...] A l'époque, qu'est-ce que nous faisons, nous vérifions avec les gens, nous récoltions les fameuses fiches de paie et puis nous téléphonions à l'employeur ou à l'agence intérim pour vérifier si ce qu'ils nous avaient communiqué était réel. Nous étions supposés le faire systématiquement mais nous le faisons beaucoup moins parce que ça prenait énormément de temps ». -(Valérie).

2) L'utilisation des outils numériques au sein du travail social accroît la charge administrative de l'assistant social en CPAS.

Dans l'ensemble, les assistantes sociales interrogées sont partagées sur le sujet. En effet, certaines trouvent que cela facilite le travail administratif notamment pour les recherches. Cela évite de prendre contact avec différentes administrations, car toutes les données sont encodées dans les logiciels comme la BCSS. D'autres trouvent que l'utilisation des outils numériques comme la BCSS et le PIIS informatisé donne plus de travail.

« Le PIIS, je trouve que ça l'alourdit très fort ». -(Marie).

De plus, il est plus difficile de manipuler ces outils pour certaines en fonction de leur niveau de compétence en informatique. Ce phénomène devient une complication supplémentaire surtout pour l'assistante sociale interrogée dans le petit CPAS qui a trente-neuf ans d'ancienneté dans la profession d'assistante sociale.

Pour d'autres, l'utilisation de l'ordinateur est un gain de temps.

« Je vais pas dire que je suis pro ordi mais je trouve que c'est beaucoup plus facile parce que je tape, sans prétention, hyper vite à l'ordinateur. J'écris mal donc, mes collègues devaient de toute façon venir me voir pour me demander ». -(Béatrice).

« Je travaille plus vite avec le P.C. mais au début voilà, j'avais plus facile à écrire qu'à taper à l'ordinateur » -(Ulysse).

« Il y a quand même cette facilité aussi, qui est un frein aussi, c'est le copier-coller. Vous allez rechercher votre rapport, vous le copiez, vous le recollez, Mais le copier-coller, ça a aussi des lacunes, c'est que nous ne relisons pas forcément tout ». -(Sylvie).

« Je trouve que c'est fort intéressant parce que je perdais énormément de temps dans des tas de papiers avant. [...] nous perdions du temps dans la rédaction de nos dossiers, dans la rédaction de nos courriers, que maintenant, avec ces outils, tout est là, il n'y a plus qu'à aller ». -(Valérie).

Toutes reconnaissent que l'utilisation du papier est de moins en moins à l'ordre du jour mais qu'elles ont tout de même un support papier qu'elles ont imprimé en plus du fichier informatique. Ce qui parfois peut paraître faire double emploi et alourdir la tâche administrative.

« Nous avons justement des ordinateurs pour nous aider à avoir moins. Je trouve avoir plus et je trouve que c'est de plus en plus administratif ». -(Sarah).

« L'outil informatique renforce la charge administrative parce que nous devons encore garder la version papier mais s'il n'y avait qu'une version avec laquelle travailler ça diminuerait la charge. Le souci, c'est qu'il faut avoir les deux versions ». -(Ulysse).

Néanmoins, les outils numériques tels que la BCSS permettent une certaine centralisation de données dans un seul endroit et accessible à tous les assistants sociaux. Ce programme procure un gain de temps une fois l'encodage terminé seulement s'il fonctionne correctement et est mis à jour car il rencontre souvent des bugs informatiques.

« La BCSS forcément, c'est intéressant quand nous rencontrons les gens pour la première fois. Nous évitons de devoir les interroger sur tout leur historique, parce que nous allons retrouver beaucoup plus facilement au niveau de la BCSS ». -(Valérie).

En revanche, si la BCSS est là dans un but de contrôle purement administratif, c'est une perte de temps dans le travail au quotidien pour certaines.

« La BCSS pour contrôler tous mes dossiers chaque mois, c'est une grosse perte de temps pour moi ». -(Béatrice).

Le RSE n'est pas utilisé par les CPAS dans lesquels nous avons réalisé nos entretiens et ne présente pas un grand intérêt pour la plupart des personnes interrogées, car c'est un partage de données qui enfreint, pour elles, une partie du secret professionnel et remet en question la relation de confiance entre l'utilisateur et l'assistant social. Elles ne voient pas cela comme un gain de temps sauf s'il faut intervenir pour une aide urgente.

Le PIIS informatisé avec ses évaluations représente pour la majorité des assistantes sociales qui l'utilise une charge administrative supplémentaire qui n'est pas très utile et qui devient une perte de temps.

En résumé, les outils numériques au sein du travail social procurent une aide non négligeable, mais en même temps le travail social devient du travail administratif. Ce travail administratif est de l'encodage basique et l'ajout de logiciels informatiques supplémentaires alourdit à leur sens cette notion du travail.

« Comme nous avons accès à plein de choses au niveau de la BCSS, l'enquête doit être beaucoup plus poussée. Donc, nous devons vérifier tout. Tous les flux, donc, que ce soit emploi, assurabilité, pension, allocation de handicap, tout ça. Tous les flux auxquels nous avons accès, nous devons aller les vérifier obligatoirement ». -(Sarah).

Nous constatons également qu'une assistante sociale trouve que ce qui lui prend le plus de temps c'est le suivi individuel avec les bénéficiaires plutôt que la tâche administrative qui est liée avec l'utilisation des outils numériques.

« Pour moi c'est ça qui prend le plus de temps, c'est la rencontre avec les gens pour les suivis individuels ». -(Valérie).

3) L'utilisation des outils numériques au sein du travail social en CPAS modifie la relation d'aide entre l'utilisateur et l'assistant social.

Sur cette hypothèse, il y a unanimité sur le fait que les outils numériques bouleversent la relation d'aide entre les assistants sociaux et les usagers. Lors de contacts directs avec les bénéficiaires, il y a la présence d'un ordinateur ce qui provoque une distance relationnelle. Les personnes ne sont plus écoutées avec toute l'attention voulue. La machine s'immisce entre l'utilisateur et l'assistante sociale.

« Même avec un bénéficiaire maintenant, parce qu'il y en a beaucoup qui gèrent par emails aussi, « scanne-moi tel document, il me le faut tout de suite. » hop c'est fait. Qu'avant, nous prenions notre téléphone, nous revoyions la personne ». -(Sarah).

Pour une majorité des personnes interrogées, elles privilégient dans la mesure du possible, une relation directe sans la présence d'ordinateur pour créer un climat de confiance avec les gens. Les personnes qui se présentent en CPAS pour demander des aides savent maintenant que leurs données sont informatisées, ce qui provoque par conséquent une certaine méfiance vis-à-vis de l'organisme. En effet, elles doivent conserver une ligne de conduite cohérente car il y a un partage des informations entre tous les organismes via la BCSS. Cela peut parfois gêner ces personnes et apporter une certaine fracture dans la relation avec l'assistant social comme le mentionne Marie lors de son entretien.

Pour certaines assistantes sociales interviewées l'utilisation des outils numériques tels que la BCSS renforce d'une certaine manière l'assistantat de l'utilisateur.

« Par rapport aux personnes, c'est sûr qu'elles ne sont plus actrices de leur dossier parce que nous avons tout ». -(Carine).

« Tout ce que nous pouvons consulter comme données sur la BCSS, nous ne sommes plus obligé de les demander aux personnes. Les bénéficiaires n'amènent pas toujours leurs documents en temps et en heure. Parfois, c'est difficile de les mobiliser ». -(Marie). Dans ce cas de figure pour cette assistante sociale, c'est un gain de temps qui permet d'avancer dans

son travail. Cependant, elle exprime qu'elle veut également mobiliser les usagers en leur demandant parfois d'apporter certains documents auxquels elle a quand même accès.

Pour d'autres assistantes sociales, c'est un moyen de faire de la prévention vis-à-vis de l'utilisateur et de l'alerter par rapport à ce qui est constaté dans le programme.

Pour Sylvie, ce serait à l'utilisateur de communiquer tout changement de situation sans forcément que l'assistante sociale doive vérifier dans la BCSS. Ce serait une manière pour ce dernier, de s'émanciper tout seul.

Ce qui est intéressant de constater, c'est que les deux assistantes sociales qui ont le plus d'expérience dans le CPAS et d'ancienneté dans la profession vont beaucoup plus assister les usagers que les autres assistantes sociales. Elles vont davantage les accompagner dans la réalisation de leurs démarches et privilégier la relation d'aide plutôt que la part administrative sur ordinateur qu'il y a à effectuer.

Certaines assistantes sociales trouvent que certains outils numériques notamment via la consultation de la BCSS pour vérifier les informations de l'utilisateur, vont changer leur relation avec ce dernier.

« Quand je vais sur la BCSS et que je me rends compte qu'ils ont triché, ce n'est pas tellement le contrôle qui me dérange, c'est plus le fait de me rendre compte qu'ils ont menti et que si je ne l'avais pas vérifié, je ne l'aurais pas su ». -(Béatrice).

Concernant le PIIS et son informatisation, une assistante sociale qui l'utilise s'exprime à ce sujet et trouve que cet outil modifie la relation d'aide avec l'utilisateur.

« Cela met plus de pression sur les usagers et ce n'est pas forcément utile. Avant, nous travaillions plus dans la confiance que maintenant. Tout est formalisé et nous sommes contrôlés par rapport au travail que nous fournissons. Ils nous demandent d'individualiser les aides apportées par le CPAS. Avant il y avait déjà des PIIS. Maintenant, ils nous demandent de les personnaliser pour avoir les subsides ». -(Marie).

Pour Ulysse, l'ordinateur est un excellent moyen de communiquer avec les jeunes par emails dans le cadre d'un suivi PIIS d'un étudiant à distance.

Au niveau du RSE, ce dernier n'étant pas utilisé, il n'a pas d'impact sur la relation entre l'utilisateur et l'assistant social mais certaines assistantes sociales pensent que si elles devaient l'utiliser, ce serait un énorme problème au niveau du secret professionnel et que ça influencerait le premier entretien qu'elles auraient avec l'utilisateur.

En conclusion, les outils numériques au sein du travail social modifient partiellement la relation d'aide mais dans la plupart des cas les assistants sociaux essaient de conserver ce lien relationnel privilégié avec les usagers.

« Justement, moi j'ai soixante ans et je trouve que je deviens de plus en plus déconnectée. Parce que, ce rapport, ce travail administratif sur l'ordinateur, tout ça, prend une telle proportion que nous en oublions l'humain ». -(Sylvie).

4) L'utilisation des outils numériques permet une variété d'usages dans les modalités de travail des assistants sociaux en CPAS.

Les assistantes sociales interviewées ont, par l'utilisation des outils numériques, des nouvelles manières de travailler. En effet, sous certains aspects, cela permet une relative rapidité dans le travail.

Par exemple, toutes utilisent les emails et certaines commencent même à convoquer les personnes via ce moyen plutôt que par un courrier postal.

« J'envoie presque plus de courriers parce que même les convocations nous faisons beaucoup par emails ». -(Béatrice).

Egalement, le fait qu'il y a une centralisation des données sur les usagers, cela permet un certain gain de temps dans le travail et un suivi plus poussé de l'utilisateur.

« Quand je suis quelqu'un depuis 10 ans, par exemple, il y a un rapport social quelque part qui trace un peu l'évolution de la personne et, ce document, je peux aller le rechercher à n'importe quel moment pour le remettre dans un dossier qui va être présenté au conseil, pour que cette trace reste là ». -(Valérie).

L'utilisation des outils numériques conduit parfois à ce que les assistantes sociales prennent du temps pour aider l'utilisateur à remplir d'autres documents électroniques en ligne. Par exemple, Béatrice aura tendance à le faire à la place de la personne tandis qu'Ulysse lui demandera d'abord de le faire puis l'aidera par la suite.

Certaines mentionnent également que les outils numériques tels que la BCSS par exemple, engendrent des problèmes de bugs informatiques : il faut parfois s'armer de patience et recommencer le travail et donc cela peut être une perte de temps pour le travail de l'assistant social qui est essentiellement l'accompagnement de l'utilisateur. Ce travail d'accompagnement comprend toute une série de tâches diversifiées ; allant de l'écoute, à l'orientation, au remplissage de données sur l'interface informatique,...

« Le programme ne marche pas très bien. Parfois, il plante et, du coup, nous n'avons pas accès aux données tout de suite. Nous devons y retourner plus tard alors je trouve que c'est un peu embêtant ». -(Marie).

Egalement, utiliser les outils numériques et le support papier fait double emploi et fait perdre du temps au travail social des assistantes sociales. En effet, dans chacun des trois CPAS, les assistantes sociales doivent présenter au comité décisionnel un dossier papier.

« C'est l'institution qui nous oblige parce que l'on doit, par exemple, pour constituer un dossier, il faut avoir des papiers même si la personne nous a transmis son contrat de bail ou son, voilà, par email, nous devons l'imprimer et le mettre dans le dossier. Nous ne pouvons pas seulement les sauvegarder dans son dossier électronique ». -(Ulysse).

L'utilisation des outils numériques a créé des tâches spécifiques à chaque travailleur social. Cependant, il peut y avoir une confusion et une perte de sens dans les tâches qui doivent parfois être orientées vers d'autres assistants sociaux de CPAS.

« Nous, nous rédigeons le rapport social pour approuver le PIIS. Après, c'est l'agent qui encode dans le programme, qui encode la décision du comité qui va être validée par le ministère ». -(Ulysse).

« Ici, nous avons comme mot d'ordre de consulter tous les trois mois l'ensemble de nos dossiers, l'ensemble des flux pour tous nos dossiers tous les trois mois. Pour moi, ce n'est pas du travail social, ça pourrait être fait par quelqu'un d'autre ». -(Carine).

Pour la majorité des assistantes sociales, ces outils transforment la mission de l'assistant social au niveau du contrôle comme cela a déjà été mentionné plus haut. Bien que cela soit obligatoire dans le cadre de leur travail, elles n'apprécient pas consulter les données de la

BCSS et souhaiteraient éviter ce type de tâches. Néanmoins, elles soulignent que cela leur facilite le travail par rapport aux exigences de ce qui leur est demandé.

Nous remarquons aussi par les interviews des assistantes sociales que les outils informatiques ouvrent un accès à des champs de plus en plus vastes de données qu'il faut qu'elles aillent chercher, sélectionner et classer par la suite dans le programme de la BCSS par exemple.

« Nous avons beaucoup plus d'accès. Au tout début que j'ai travaillé ici, nous n'avions quasiment pas d'accès. Des flux grisés auxquels nous n'avions pas accès et, au fil des années, ils créent de nouveau flux et, à l'heure actuelle, nous avons pas mal d'accès. C'est assez lent tout cela quand même, il faut imprimer, classer dans les dossiers... ». -(Carine).

Béatrice nous a expliqué également que l'utilisation des outils numériques au sein du CPAS engendre de nouvelles formations en informatique pour savoir utiliser un logiciel.

Egalement, ces outils numériques comme le PIIS électronique ou encore la BCSS créent une certaine contrainte pour les assistantes sociales, celle de devoir être attentives à ce que l'utilisateur mentionne et en même temps aux critères des outils tels que la BCSS et le PIIS électronique. En fonction des assistantes sociales, ces outils numériques sont soit utilisés comme guide pour l'entretien ou comme des catégories à remplir à la suite de l'entretien.

« Quand nous sommes en entretien, nous devons rédiger le rapport de l'entretien. Je rédige en même temps mais je ne vais pas consulter la BCSS ou quoi. La recherche se fait après. J'essaie de faire ça, de plus écouter, retranscrire après mais ce n'est pas toujours évident. Nous manquons de temps ». -(Ulysse).

Valérie et Béatrice expliquent que, par exemple, pour elles, utiliser les outils numériques via la consultation dans la BCSS peut être un moment pour faire une pause dans leur contact relationnel avec les usagers ;

« Ça permet effectivement de prendre du recul. Moi, quand je suis un peu fatiguée suite à quelques entretiens un peu difficiles, effectivement je vais m'atteler à des tâches informatiques un peu plus différentes. Genre allocations de chauffage encodées pour le conseil, ça me permet de prendre du recul par rapport à des entretiens qui ont été un peu plus lourds ». -(Valérie).

« Il y a des jours où je suis bien contente d'être devant mon ordinateur toute la journée et d'être tranquille parce que c'est parfois aussi très dur mais, oui, c'est ce que j'aime, les échanges et heureusement ». -(Béatrice).

Nous remarquons que l'utilisation du numérique avec ces différents outils et notamment dans notre cas, la BCSS, change la manière de travailler des assistantes sociales et par conséquent, la dimension relationnelle du travail social. De plus, les outils numériques vont créer au sein du travail de nouveaux outils toujours plus complexes à utiliser ou remis à jour auxquels il faut être attentif. En plus d'être attentives aux changements de législation, elles doivent être attentives aux modifications qui peuvent s'opérer dans les programmes informatiques qu'elles utilisent au quotidien et qui leur permettent d'accomplir leur travail social.

Egalement, pour Sylvie et Marie par exemple, en plus de changer la mission du travail social, les outils numériques qui contrôlent essentiellement l'utilisateur, contrôlent également le travailleur social.

« Même au niveau des inspections, nous regardons si vous avez bien été consulté. Ils n'analysent plus votre travail [...] et ils n'essayent pas de comprendre ce qu'il y a derrière. Nous perdons notre logique de travail quelque part ». -(Sylvie).

En bref

Au terme de cette analyse, via les entretiens et les hypothèses, nous constatons que l'utilisation de l'ordinateur, de l'email et des dossiers informatisés est présente au quotidien dans le travail de chaque assistante sociale interviewée. Nous apprenons également que la BCSS est un outil numérique du quotidien utilisé par toutes. Il est vu en général comme un outil pratique, qui facilite le travail mais qui renforce la part de contrôle et cette part de contrôle fait en général perdre du temps aux assistantes sociales pour effectuer leur « vrai » travail. Ce travail se situe en général entre la relation avec l'utilisateur et le professionnel. Néanmoins, la consultation de la BCSS a tendance à ne plus mobiliser l'utilisateur car l'assistante sociale a accès à toutes les données et l'utilisateur n'est plus obligé de lui rapporter les documents.

Nous apprenons par ces entretiens que certaines assistantes sociales interrogées qui ont le plus d'ancienneté dans la profession ont parfois eu plus de mal à s'adapter aux outils numériques. Elles ont alors parfois plus privilégié la relation avec la personne en utilisant les outils après leurs entretiens. Une des assistantes sociales du plus petit CPAS qui a de nombreuses années

d'expérience en CPAS sollicite souvent ses plus jeunes collègues quand elle éprouve des difficultés à utiliser les nouveaux programmes informatiques ou les nouveaux onglets qui apparaissent dans la BCSS. C'est donc une nouvelle manière de travailler et de collaborer avec ces outils. Certaines assistantes sociales plus jeunes sont beaucoup plus à l'aise avec les outils numériques et notamment l'utilisation du PIIS électronique. On constate que le RSE n'est utilisé dans aucun des trois CPAS alors que l'on apprenait que c'était une obligation décrétable depuis 2015. C'est une grande limite à ce mémoire puisque nous n'avons pas récolté de données concrètes sur cet outil vu que les personnes interrogées ne l'utilisaient pas dans leur quotidien professionnel. De plus, la revue de littérature développait une partie sur le RSE. Le chapitre deux et essentiellement le point sur les limites de la recherche en expliquera davantage sur ce sujet.

Ces entretiens nous montrent, en lien avec les hypothèses, que l'usage des outils numériques a tendance à accentuer la tâche administrative plutôt que la relation humaine au sein du travail social. Ces outils créent de nouvelles manières de travailler.

Il sera donc intéressant via le chapitre suivant de faire des liens avec ce qui ressort des entretiens et ce que la revue de littérature nous apprend afin de mieux confronter les informations entre elles.

Chapitre 2 : analyse des résultats en lien avec la revue de littérature

Ce chapitre sera consacré à l'analyse des résultats obtenus lors des interviews en lien avec la littérature scientifique se référant dans la première partie de notre étude. Afin de réaliser un travail plus concis, chaque hypothèse sera reprise comme base pour traiter les informations les plus pertinentes.

2.1. Retour sur la littérature scientifique par hypothèse

2.1.1. L'utilisation des outils numériques renforce la tension entre aide et contrôle dans le travail de l'assistant social en CPAS.

La première hypothèse soulevée est en lien avec la tension entre aide et contrôle qui peut être renforcée par les outils numériques en CPAS. Dans les entretiens que nous avons réalisés, nous constatons que beaucoup d'assistantes sociales trouvent que les outils numériques tels que la BCSS et le PIIS électronique renforcent la notion de contrôle. Néanmoins, certaines personnes, comme Sarah, mentionnent que le contrôle a quelque part toujours existé même avant les outils numériques. Nous pourrions aussi remarquer que les assistantes sociales formulent toutes que ce qui leur tient à cœur dans leur « vrai » travail social, c'est le contact et la relation avec les usagers. Pour beaucoup, l'utilisation de la BCSS peut être un avantage dans leur travail. Cependant, elles n'en voient pas forcément l'utilité car ça les aide dans leur travail mais en même temps ça permet de contrôler l'utilisateur. Par leurs témoignages, nous pouvons rejoindre l'argument de Boboc (2017) qui mentionne que le travail social est en tension entre contrôle et aide.

Dans la revue de littérature, nous avons vu que la tension entre aide et contrôle a toujours existé mais la majorité des assistantes sociales que nous avons interrogées, nous ont appris que le numérique, et notamment les flux de plus en plus développés dans la BCSS ou encore cette notion de PIIS électronique, a renforcé le contrôle de manière accrue. Nous pourrions donc nous rallier à l'argument de Schneider (2017) qui mentionne que les outils numériques renforcent le contrôle de l'utilisateur au sein du travail social. En effet, les assistantes sociales l'expliquent bien dans leur témoignage. Ces dernières n'ont plus besoin de demander des documents à l'utilisateur car elles ont accès à toutes leurs données via la BCSS. Cependant,

cette consultation permet de mieux sanctionner les personnes qui ont fraudé, Wagener (2017) explique d'ailleurs bien cet argument formulé par les assistantes sociales interviewées.

Pour beaucoup, surtout les plus jeunes assistantes sociales avec le moins d'ancienneté, le PIIS électronique qu'elles utilisent, est vu comme un outil de contrôle supplémentaire et une perte de temps. En effet, nous apprenons dans la littérature que le PIIS répond de plus en plus à des exigences de contrôle spécifique dans le but d'aider l'utilisateur et lui donner un projet de vie.

Comme Carine nous l'a expliqué, les usagers, en général, sont conscients que les assistantes sociales ont accès à des données les concernant et ils vont donc essayer de s'adapter à cela. La littérature nous a appris par Duchêne (2017) que le CPAS a un cadre légal basé sur plusieurs réglementations notamment la protection des données à caractère privé des usagers. C'est donc important que les usagers soient conscients de cette loi car les outils numériques pourraient créer des nombreux problèmes si ce n'était pas le cas. Egalement, nous avons vu avec Dubasque (2017) que les assistants sociaux doivent respecter la notion de secret professionnel par rapport à la récolte des données des usagers. Néanmoins, quand nous questionnons les assistantes sociales des trois CPAS différentes sur le RSE, certaines répondent en mentionnant que c'est une atteinte au secret professionnel et que cet outil a pour but de contrôler l'utilisateur de plus en plus. C'est pourquoi, les CPAS ont peut-être une certaine réticence à l'utiliser.

Nous pouvons constater que les informations reprises dans la littérature au sujet de cette hypothèse nous montrent le bien-fondé de l'utilisation des différents outils numériques dans le but d'aider mais aussi de contrôler l'utilisateur. Néanmoins, quand nous allons sur le terrain, pour les assistantes sociales, ces outils sont vus comme un contrôle sans cesse renforcé vis-à-vis de l'utilisateur.

2.1.2. L'utilisation des outils numériques au sein du travail social accroît la charge administrative de l'assistant social en CPAS.

Les assistantes sociales interrogées sont mitigées sur la charge administrative qu'elles peuvent avoir en utilisant les outils numériques. Cela varie en fonction de leur ancienneté dans les CPAS et de leur accoutumance ou non avec l'informatique. Pour toutes, le fait de faire double emploi en utilisant le support papier et informatique, accroît la charge administrative de leur travail. D'ailleurs, Ouerghi (2016), mentionne bien que le fait d'utiliser à la fois le papier et les TIC ne fait que de la superposition d'informations et cela peut être lourd.

Les assistantes sociales interrogées affirment que la centralisation des données est un gain de temps dans leur travail. Davenel (2016) mentionne bien que le numérique permet une facilité dans le travail. Cependant, pour les assistantes sociales, la BCSS peut également engendrer une perte de temps lorsqu'il s'agit de consultations régulières de données des usagers, l'impression des flux ou encore le contrôle administratif qui est demandé. C'est une charge en plus par rapport au « vrai » travail relationnel qui est la mission centrale pour toutes les assistantes sociales interrogées. Nous pouvons donc faire un lien avec ce que Gautellier (2002) nous a appris dans la revue de littérature, quand il mentionne que le travail social ne doit pas devenir un travail machinal via l'utilisation des TIC. En revanche, nous constatons que toutes les assistantes sociales en CPAS ont l'obligation d'utiliser la BCSS comme la revue de littérature nous l'apprenait et les assistantes sociales nous le mentionnent aussi lors des entretiens. Nous constatons que la consultation de la BCSS est une pratique quotidienne répétitive dans le cadre d'une nouvelle demande de RIS mais également d'un suivi social. Nous le remarquons également avec le PIIS informatisé qu'elles doivent remplir, pour celles qui dans les CPAS l'utilisent. Elles doivent remplir certaines cases bien définies avec des critères identiques. Nous voyons donc que d'une certaine manière, ces procédures peuvent alléger le travail social mais aussi l'alourdir par la répétition d'actions qu'il peut y avoir. En revanche, nous pouvons également mentionner que ces procédures concernant le PIIS qui alourdissent le travail sont propres au PIIS indépendamment de sa version informatisée.

Les assistantes sociales nous apprennent également que le RSE pourrait, si elles l'utilisaient, être un gain de temps uniquement lorsqu'elles ont un usager en face d'elles qui a besoin d'une

aide urgente. Les informations de la revue de littérature s'accordent pour dire que via cet outil, il y a un allègement de la charge administrative pour le travailleur social.

Le PIIS informatisé pour les assistantes sociales interrogées qui l'utilisent est une lourdeur administrative en plus. En revanche, l'AR de 2016 sur le PIIS nous montre cela comme un moyen de responsabiliser l'utilisateur et de mieux l'aider mais également de le sanctionner s'il ne respecte pas les objectifs spécifiques décrits dedans.

Au regard de l'analyse approfondie des entretiens et de la littérature, nous pouvons dire que l'utilisation de la BCSS facilite le travail des assistants sociaux en ce qui concerne le respect de la loi du RIS. Cependant, outre cette pratique de consultation dans le logiciel, l'assistant social doit faire preuve de capacités relationnelles qui constituent la base de son métier. En plus de sa fonction administrative et de contrôle, il doit développer une relation avec l'utilisateur. Cette relation étant celle de l'aide, de la neutralité, de l'empathie et du respect.

Par ce que nous avons appris dans la littérature et sur le terrain, nous remarquons qu'il y a un certain besoin de performance qui se développe dans le travail via les outils numériques auxquels les assistants sociaux sont confrontés et qui leur permettent, comme le mentionne le ministre de tutelle, de gagner du temps dans leur travail. Cependant, les assistantes sociales interrogées sont mitigées et nous confient que les outils numériques leur font perdre du temps et par conséquent, accroissent leur charge administrative. Par exemple, elles peuvent gagner du temps pour récolter directement les informations de l'utilisateur dans le logiciel de la BCSS mais elles en perdent en se connectant au logiciel qui parfois présente des bugs informatiques. Elles ont également une charge administrative supplémentaire et elles délaissent parfois la relation d'aide et d'écoute avec l'utilisateur au profit de l'outil numérique. Elles sont donc en multi-activité en ayant plusieurs tâches simultanées et diversifiées à leur actif comme l'expliquait Bidet (2011).

2.1.3. L'utilisation des outils numériques au sein du travail social en CPAS modifie la relation d'aide entre l'utilisateur et l'assistant social.

Sur le terrain, toutes les assistantes sociales interrogées sont d'accord pour dire que l'utilisation d'outils numériques modifie la relation d'aide avec l'utilisateur. Ce changement se manifeste via l'ordinateur qui est présent entre le professionnel et le bénéficiaire lors de l'entretien. Ce phénomène nous renvoie à la notion de déshumanisation que Taskin (2017) nous mentionnait. Comme nous l'avons vu, Mahy (2019) s'accorde également sur cette transformation de la relation d'aide entre l'utilisateur et l'assistant social de par son opinion selon laquelle ces outils numériques en CPAS font perdre du sens à la dimension relationnelle du travail social.

Nous avons appris dans les entretiens que beaucoup d'assistantes sociales essaient encore de privilégier la relation avec la personne lors des rencontres et d'utiliser l'ordinateur après. Ce sont surtout les assistantes sociales qui ont le plus d'ancienneté dans la profession et dans le CPAS qui sont concernées. Nous pouvons donc être en concordance avec l'étude de Davenel (2016) qui nous mentionne que certains professionnels ne voient pas de changement dans la relation avec l'utilisateur via l'utilisation d'outils numériques quand ils sont essentiellement des supports à la relation d'aide.

La relation d'aide est également transformée car les outils numériques vont augmenter la notion d'assistantat de l'utilisateur comme Carine nous le raconte lors de son entretien. La BCSS est un outil qui favorise très bien l'assistantat du bénéficiaire selon la plupart des assistantes sociales interrogées. En effet, par la récolte des informations au sujet de l'utilisateur dans la BCSS, les assistantes sociales ne sont même plus obligées de lui demander des documents. Via cet argument, nous pouvons nous référer à ce que Schneider (2017) nous apprend quand il nous explique que l'assistant social peut effectuer des tâches machinales et devenir juste une prolongation du système informatique qui ne laisse plus place à la relation. Pour aller plus loin, nous pourrions faire un lien avec l'apport de Garbarini (1999) qui définit l'aide directive en regroupant cinq grandes catégories d'aide. Via cette notion d'assistantat par la récolte de données des usagers dans la BCSS, nous pourrions nous demander si ces différentes catégories d'aide directive n'auraient pas tendance à être délaissées. En effet, vu que l'assistant social a toutes les informations dont il a besoin dans le logiciel, il n'a plus vraiment

besoin d'aiguiller, d'accompagner, d'orienter ou encore de guider l'utilisateur vers un service adéquat.

Egalement, nous retrouvons un aspect de contrôle derrière l'utilisation de la BCSS. Ce phénomène peut modifier, comme Béatrice nous l'apprend lors de son entretien, la relation avec la personne et le rapport d'aide. Via ces arguments, nous pouvons faire un lien avec ce que Mahy (2019) nous a appris, quand elle mentionne que l'aide passe par des mécanismes de contrôle qui n'encourageraient pas les usagers à frapper à la porte du CPAS pour se faire aider.

L'utilisation du PIIS informatisé est une pression en plus pour l'utilisateur et donc dans la relation avec ce dernier comme en témoigne Marie. En effet, l'AR de 2016 sur le PIIS, nous apprend qu'il peut y avoir de nombreuses sanctions dans le cas où ce dernier n'est pas respecté. Ce qui peut mettre en porte-à-faux la relation entre le professionnel et l'utilisateur. Ces sanctions demandent un travail beaucoup plus rigoureux administrativement parlant pour la rédaction des objectifs du PIIS à mettre en place. Cependant, nous pourrions voir ce moyen comme une manière de responsabiliser davantage l'utilisateur lorsqu'il doit faire ses démarches ou donner son accord s'il veut que son PIIS soit transmis à un autre CPAS.

Au niveau du RSE, étant donné que les assistantes sociales nous ont mentionné ne pas l'utiliser, nous ne pouvons pas faire de lien avec ce que le décret mentionne concernant sa manière d'utilisation. Cependant, certaines assistantes sociales ont donné leur avis à ce sujet. Elles sont assez réticentes quant à son utilisation. Dans la partie de littérature, nous apprenons que le RSE aurait pour but de favoriser l'efficacité du traitement du dossier de l'utilisateur. Pour certaines assistantes sociales, ce serait juste un moyen d'influencer le premier contact avec l'utilisateur et ça biaiserait la relation de départ et outrepasserait la notion de secret professionnel. En revanche, la revue de littérature nous apprend par Duchêne (2017) que l'utilisateur a le droit de demander au CPAS les flux de la BCSS qu'il a consultés à son sujet ou ce qu'il a partagé notamment via l'extension du flux BCSS en RSE. Cette procédure supposerait que nous puissions renforcer d'une certaine manière le lien de confiance via l'utilisation des outils numériques. En effet, le fait que les usagers aient accès à un site internet du gouvernement mentionnant ce que le CPAS a consulté en matière de flux à leur sujet, l'assistant social serait peut-être plus vigilant sur la notion du secret professionnel et il y aurait une relation plus transparente avec l'utilisateur. L'utilisateur peut alors contrôler lui-même ce que l'assistant social

contrôle à soin sujet. Cependant, dans ce mémoire, nous ne nous sommes pas renseignés sur le taux de demande de consultation des flux par les usagers.

Cette hypothèse en étant confrontée au terrain en lien avec l'apport de Gautellier (2002) nous mentionne l'inverse de ce que cet auteur nous apprenait. Les TIC via l'utilisation de la BCSS ou encore du PIIS informatisé deviennent sous certains angles une automatisation des procédures d'accompagnement car pour toutes nouvelles demandes, l'assistant social doit consulter les données de l'utilisateur dans la BCSS et élaborer un PIIS si ce dernier ouvre un droit au RIS. L'humain n'est donc plus le centre de la relation mais l'élément qui sert l'objet principal. Ce dernier étant l'ensemble des outils numériques propre au CPAS. Or, Damamme et Paperman (2009) nous expliquaient bien que l'objet principal était la dimension relationnelle entre l'utilisateur et le professionnel.

2.1.4. L'utilisation des outils numériques permet une variété d'usages dans les modalités de travail des assistants sociaux en CPAS.

Nous avons constaté, par les entretiens réalisés, que l'utilisation des outils numériques a créé une diversité d'usages et de pratiques dans le travail des assistantes sociales en CPAS. Notamment, elles travaillent toutes avec l'ordinateur et les emails qui leur permettent une certaine rapidité dans le travail. Cependant, elles perdent du temps quand parfois, elles doivent aider l'utilisateur à remplir d'autres documents en ligne. Nous pouvons comparer ce que nous apprenons sur le terrain avec la recherche de Benedetto-Meyer et Klein (2017) qui mentionne que le partage d'informations via les outils informatiques comme les emails permet une meilleure qualité de service.

Elles doivent également se former ou se tenir informées sur les nouveaux outils informatiques et consacrent donc du temps à cette exigence institutionnelle plutôt qu'à l'aspect du travail relationnel. Pour prolonger cet argument des assistantes sociales interrogées, nous apprenons dans la revue de littérature par Mahy (2019) que souvent la surcharge de travail des travailleurs sociaux fait qu'ils ont une méconnaissance de leur travail social en entier au niveau des changements réglementaires et que ça peut donc faire défaut à l'utilisateur.

En plus de travailler avec le support informatique, toutes doivent aussi utiliser le support papier pour les dossiers à présenter au Conseil. Cela fait double emploi dans leur travail et est une charge administrative en plus comme nous l'avons vu dans l'hypothèse numéro deux et via l'apport théorique d'Ouerghi (2016).

Les outils numériques tels que la BCSS qui est une centralisation de données leur permettent de mieux suivre l'utilisateur et gagner du temps mais leur en font également perdre quand il y a des bugs informatiques ou une nécessité d'apprendre de nouveaux flux. Pour beaucoup des assistantes sociales interrogées, ce n'est pas du « vrai » travail social de consulter la BCSS, c'est une tâche imposée qui doit être faite. Duchêne (2017) explique bien que la BCSS évolue sans cesse en fonction des réalités politiques.

Les outils numériques font qu'il y a certaines tâches bien particulières qu'elles estiment ne pas devoir faire, qui n'ont pas de sens mais qui parfois leur permettent de prendre du recul ou faire une pause dans la dimension relationnelle du travail social avec l'utilisateur. D'ailleurs Périlleux et Vendramin (2017) dans leur article sur « le travail est-il devenu insoutenable ? » pourraient aider à apporter un élément de réponse à certains de ces entretiens des assistantes sociales interrogées. En effet, le fait que ces assistantes sociales font des tâches qui ne devraient pas, selon elles, être de leur activité, pourrait engendrer par la suite une confusion entre leur rôle et les places qu'elles prennent. Ce phénomène pourrait tendre vers une perte de sens dans leur travail social.

Certaines assistantes sociales interrogées nous ont fait part que les outils numériques ont également pour but de contrôler le travailleur social. En effet, elles expliquent que souvent lors des contrôles d'inspection, ce qui leur est demandé, c'est essentiellement qu'elles vérifient bien les flux de la BCSS plutôt que d'aider en profondeur l'utilisateur. On peut mettre cet argument en lien avec la recherche de Benedetto-Meyer et Klein (2017) qui mentionne que les outils numériques ont pour but de permettre une certaine collaboration que d'engendrer un changement majeur dans le travail. Or, dans ce cas de figure, ce n'est pas vraiment le cas, c'est considéré, par ces assistantes sociales, Sylvie et Marie, comme un moyen de pression supplémentaire et un changement dans la manière de travailler.

Un point repris dans la revue de littérature concernant le RSE et non soulevé par les assistantes sociales interrogées est intéressant pour cette hypothèse. Nous constatons comme

déjà mentionné à plusieurs reprises que les assistantes sociales qui ont été vues en entretiens ne l'utilisent pas encore. Nous pourrions émettre plusieurs suppositions : peut-être est-ce parce qu'elles ont peur que ce RSE change une nouvelle fois leur manière de travailler, de pratiquer et qu'il bouleverse encore plus leur vision du travail social avec l'utilisateur. Peut-être aussi est-ce parce qu'elles en ont une opinion négative et qu'elles n'en voient pas le bien-fondé par manque d'utilisation ou peur d'une surcharge de travail administratif ou informatique. D'ailleurs, Mahy (2019) appuie bien ces questionnements en mentionnant que le RSE peut parfois dévier de ses objectifs de base issus de l'action publique. Il y a alors des résistances sur le terrain.

En bref

Nous pourrions nous demander s'il n'y a pas un changement au niveau de l'interaction entre l'assistant social et l'utilisateur. Comme si l'assistant social devait, via les outils numériques qu'il a à sa disposition, aller chercher les informations à la place de l'utilisateur. Nous avons également vu que l'utilisateur n'ose pas toujours demander de l'aide car il ne sait pas spécialement manipuler les outils numériques au niveau administratif et que l'assistant social y est plus amené. Cela peut renforcer un certain assistantat de l'utilisateur.

C'est ainsi que nous entrons dans un certain bouleversement du travail social qui d'un côté tend à donner une certaine responsabilité à l'utilisateur par l'utilisation du PIIS électronique mais de l'autre par le contrôle effectué au sein de la BCSS renforce son assistantat car l'assistant social dispose de tous les documents et ce dernier n'a plus vraiment besoin de les rapporter. Ceci donne alors du travail en plus à l'assistant social et modifie la relation interpersonnelle basée sur le lien de confiance entre l'utilisateur et l'assistant social.

C'est via ces différents mécanismes auxquels le travail social est confronté quotidiennement qu'il faut le repenser pour lui donner une ligne directrice. D'ailleurs, nous pourrions nous questionner dans ce cas de figure : est-ce qu'il existera encore ?

2.2. Les limites de la recherche

Dans la partie deux et trois de ce mémoire, l'étude réalisée auprès de différents assistants sociaux de CPAS utilisant des outils numériques comme principalement la BCSS et ses nombreux flux a permis de dégager une certaine vision du travail social contemporain.

Après avoir réalisé des liens avec les avis des interviewés récoltés lors des entretiens et la littérature scientifique, des points de différences pour l'utilisation des outils numériques par les assistants sociaux de CPAS ont été relevés.

C'est suite à toutes ces informations lues, récoltées par entretiens que la réalisation de ce mémoire peut présenter certaines limites :

Une première limite est immédiatement constatée par rapport à la première partie de ce mémoire. Un des premiers objectifs d'un mémoire est de poser des choix qui ont tout de suite été opérés sur trois outils numériques bien précis. Lors des interviews, je me suis rendue compte que la majorité des assistantes sociales interviewées n'utilisent pas le RSE. Il est important de savoir que beaucoup des assistantes sociales ont vu l'onglet RSE apparaître dans le programme de la BCSS mais cela reste encore un onglet grisé auquel elles n'ont pas accès. Nous constatons que même s'il y a une impulsion politique à utiliser le RSE comme décrit dans la revue de littérature, dans la pratique ça ne se fait pas. Peut-être est-ce car l'onglet est encore grisé. La majorité des assistantes sociales interrogées se positionnent sur l'utilisation future de cet outil et trouve que ce serait sans intérêt. Elles n'en verraient pas le but. Pour elles, ce serait un moyen de contrôle supplémentaire et ça viendrait abolir la relation de confiance qu'elles ont avec les usagers. De plus, De plus, Sarah, assistante sociale du plus petit CPAS, nous a mentionné qu'il faut tenir compte des réalités de chaque commune pour l'élaboration d'un rapport sur l'utilisateur et que ce rapport ne serait donc pas utile lorsque l'utilisateur part dans une autre commune. Néanmoins, la majorité pense que lors des aides urgentes, ça pourrait faciliter le travail d'avoir ce rapport.

Au niveau du PIIS électronique, elles connaissent l'outil mais elles ne l'utilisent pas toutes, car ce n'est pas encore forcément beaucoup pratiqué. Certaines assistantes sociales, en fonction de la taille de leur CPAS, vont l'utiliser plus fréquemment. Nous le constatons, par exemple, pour le plus grand CPAS. Selon les arguments que chacune des assistantes sociales

ont donnés, nous pourrions mentionner que c'est une stratégie d'évitement car elles éprouvent des difficultés à réaliser et suivre leur propre PIIS informatisé alors, devoir le partager, ce serait pour elles du travail supplémentaire. Nous constatons également que ce sont les assistantes sociales les plus nouvellement engagées en CPAS qui utilisent le plus le PIIS électronique.

Une deuxième limite est liée à la partie deux qui concerne la méthode de terrain. Suite à l'étude qualitative, d'autres informations ont été recueillies et n'ont pas forcément été traitées. En effet, les entretiens semi-directifs ont donné place à d'autres outils numériques qui ne nous intéressaient pas forcément dans le cadre de ce mémoire. Il serait intéressant qu'un prochain chercheur se serve des résultats non traités pour étendre cette étude.

Une troisième limite est dans le choix de réaliser une étude qualitative sur une matrice de sélection limitée qui présente une des plus grandes limites de cette recherche. Dans ce cas concret, le fait d'avoir choisi sept personnes à interroger ne permet pas d'étendre les résultats à l'entièreté d'une population du secteur de CPAS. De plus, le fait que les répondants pour les entretiens ont été uniquement des femmes est une limite en plus par rapport à la matrice de sélection. Nous pouvons supposer que s'il y avait eu des assistants sociaux des deux genres, les propos recueillis auraient peut-être été plus nuancés.

Une quatrième limite peut être dans la sélection de l'institution. Le choix s'est porté uniquement sur des assistants sociaux de CPAS utilisant les outils numériques vu que c'était l'objet de l'étude. Néanmoins, vu que l'utilisation de l'entièreté de ces outils est obligatoire pour les CPAS, il n'en aurait pas été autrement sauf si la recherche s'était étendue à un autre champ que le CPAS. Dans ce cas de figure, la récolte des informations aurait été peut-être beaucoup plus confrontée et nuancée. De plus, le choix de ces répondants de CPAS permet d'avoir des réponses assez approfondies en la matière en lien avec la question de recherche vu qu'ils connaissent leurs sujets et permettent à certains de se questionner sur ces pratiques et prendre le recul nécessaire.

D'un point de vue transversal, il y a un décalage entre les pratiques institutionnelles et organisationnelles car nous constatons que le RSE n'est pas utilisé or, comme nous l'avons mentionné, c'est une obligation légale.

A travers ce mémoire sur l'utilisation des outils numériques dans le travail social en CPAS, nous remarquons que les pratiques évoluent mais que les bases du travail social restent les mêmes. Nous le constatons très bien par l'utilisation quotidienne des ordinateurs dans le travail de l'assistant social et des échanges par email avec les usagers. Cette pratique est un nouveau mode de communication qui remplace la relation d'aide traditionnelle se basant sur l'entretien en face à face. Nous apprenons également qu'en termes de changement, le travail social est appuyé par de nombreux outils numériques étant toujours plus rapides, plus développés et auxquels l'assistant social doit de plus en plus s'adapter. Cette adaptation aux outils numériques ne fait pas partie de la formation de base d'assistant social.

Nous apprenons en termes d'innovation, lors des entretiens, que le contrôle des usagers en CPAS était déjà présent avant même que les outils numériques ne fassent leur apparition. Cependant, à l'heure actuelle, ce renforcement du contrôle par le biais des outils numériques permet de contrôler de manière plus évidente non seulement les usagers mais également les assistants sociaux. Ce qui est une nouvelle pratique qui tend à se développer et qui dans le futur pourrait avoir une énorme conséquence sur l'aspect relationnel du travail social.

Lors des entretiens, il a été possible de constater, via une analyse plus transversale, que l'utilisation des outils numériques dans le travail social semblait être la norme à suivre pour les assistantes sociales plus récemment engagés alors que ce n'était que le résultat d'une évolution pour les assistantes sociales ayant plus d'années d'ancienneté. Ainsi, nous pourrions supposer que l'utilisation des outils numériques soit la norme des prochaines générations d'assistants sociaux. L'utilisation de ces outils ne serait alors plus remise en question par rapport, par exemple, à la notion de contrôle.

CONCLUSION GENERALE

Les nombreux changements qu'encourent nos sociétés d'aujourd'hui à travers ce phénomène de numérisation font part de transformations dans différents domaines notamment celui du social. Ce phénomène a d'une part fragilisé le sens de la relation humaine qui est la base du travail social. D'autre part, il a renforcé le principe de collaboration en lien avec l'efficacité. C'est ainsi que les travailleurs sociaux de CPAS ont été amenés à utiliser de manière quotidienne les outils numériques au sein de leur travail.

Les CPAS, mais essentiellement les assistants sociaux qui sont soucieux des droits humains et sociaux, peuvent penser que l'utilisation de ces outils numériques dans le cadre du travail social ne sert pas à alléger les tâches mais plutôt à renforcer le contrôle notamment via la BCSS. Dans la théorie, si les décideurs publics souhaitent que les CPAS utilisent ces différents outils afin de garantir la dignité humaine dans une perspective de collaboration. Dans la pratique, les assistants sociaux ne partagent pas forcément cet avis car c'est une charge en plus et un contrôle accentué sur l'utilisateur mais aussi sur leur travail social.

Nous voyons en théorie que les outils numériques auxquels font face les CPAS ne sont pas incompatibles avec les exigences de secret professionnel. Cependant, sur le terrain, l'avis des travailleurs sociaux de CPAS est mitigé. Concernant l'autonomie des usagers, l'utilisation des outils numériques est d'une part, une alternative particulièrement intéressante puisque ce type de pratique s'applique dans une insertion de l'utilisateur sur du long terme surtout via l'utilisation du PIIS. D'autre part, l'utilisation des outils numériques peut permettre un certain contrôle et l'assistanat de l'utilisateur l'empêcherait de faire toutes démarches. Cette forme de contrôle engendre un risque de sanctions et de retrait du droit à l'intégration sociale des usagers accrue par rapport au passé. Le travail social devient donc mouvant avec comme ligne directrice l'efficacité et la répression.

Dans un monde idéal, l'utilisation des outils numériques pourrait avoir un énorme impact au niveau de l'économie de temps dans le travail social, car cela pourrait réduire la charge administrative qui est maintenant centrée dans des bases de données partagées entre CPAS. Cependant, ce fonctionnement n'est pas encore d'actualité dans les CPAS car ils utilisent

encore les deux versions : le papier et le numérique. D'où la tâche administrative renforcée pour les travailleurs sociaux.

Les assistants sociaux des CPAS ont bien compris les enjeux liés à l'utilisation des outils numériques et y sont réticents par rapport au sens même du travail social. Nous remarquons leur réticence par rapport au RSE. Suite à l'intérêt grandissant des usages des outils numériques et des politiques d'intégration sociale, les assistants sociaux des CPAS ont malgré tout compris l'exigence concernant la transparence des données des usagers ainsi que les processus associés dans le travail social.

Finalement, en tant qu'actrice de la génération de la révolution numérique, soucieuse de l'impact social dans le travail social et de la place de l'être humain au milieu de cette ère numérique, même si j'étais de par mon métier a priori un peu sceptique quant au gain de temps amené par les outils numériques au sein du travail social, je remarque qu'il y a une réelle volonté des assistants sociaux d'être de plus en plus rapides mais avant tout une volonté de revenir au centre de la relation humaine, en ayant plus de collaboration avec l'utilisateur.

Enfin, il serait peut-être intéressant qu'un chercheur dans le champ de la psychologie sociale poursuive cette recherche en faisant un lien avec la robotisation. Ce nouveau terme utilisé depuis un moment dans notre société et qui commence à s'immiscer petit à petit dans beaucoup de secteurs. Alors pour marquer le point final à l'aide de mon outil numérique, je vous soumetts l'expérience suivante : si nous placions un robot au sein du service social du CPAS, quel phénomène cela engendrerait pour le professionnel de la relation d'aide et pour l'utilisateur ?

Une question reste en suspens dans ma tête : comment pouvons-nous redéfinir le travail social de demain pour qu'il ait encore tout son sens au niveau relationnel ?

D'un point de vue personnel, ce mémoire m'a appris que les assistants sociaux ont de multiples tâches liées à leur pratique professionnelle. Ces tâches leur prennent beaucoup d'énergie, de temps et deviennent parfois répétitives notamment via l'utilisation des outils numériques. Par ces phénomènes, les assistants sociaux perdent une partie du sens de leur travail relationnel et la vision qu'ils avaient de celui-ci avant d'exercer leur métier. Le politique, l'institution ou encore l'usager leur en demande toujours plus en terme d'aide et d'efficacité.

La notion même de la relation d'aide change, évolue et s'adapte mais à quel prix pour le sens du travail de l'assistant social ? Vu le changement dans le travail social qui est en train de s'opérer au sein des CPAS par l'utilisation des outils numériques, ne pourrions-nous pas parler d'assistant administratif plutôt que d'assistant social ?

BIBLIOGRAPHIE

1. Livres

Barreyre J.-Y., Bouquet B. (2006). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*. Paris, Bayard Jeunesse, Travail social, pp. 637.

Deslauriers J.-P., Hurtubise Y. (2005). *Le travail social international. Eléments de comparaison*. Travail social. pp. 342.

Fenneteau, H. (2015). *Enquête: entretien et questionnaire*. Paris, Les Topos, Dunod, pp.128.

Garbarini J. (1999). *Relation d'aide et travail social*. Paris, ESF, Actions sociales, pp. 108.

Lessard C., Tardif M. (1999). *Le travail enseignant au quotidien. Expérience, interactions humaines et dilemmes professionnels*. Bruxelles, De Boeck Université.

Maisonneuve J. (1982). *Introduction à la psychosociologie*. Presses universitaires de France, pp. 172.

Marquet J., Quivy R., Van Campenhoudt L. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales, 5^e édition*. France, Dunod, pp. 384.

Minguet G., Thuderoz C. (2005). *Travail, entreprise et société ; manuel de sociologie pour ingénieurs et scientifiques*. PUF, Sciences Sociales et Sociétés, pp. 340.

Pichault F., Rorive B., Zune M. (2002). *Etude « TIC et métiers en émergence »*. LENTIC, Laboratoire d'Etudes sur les Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication, DiGITIP, SESSI, Paris, pp. 201.

Vrancken D. (2010). *Social barbare*. Charleroi, Couleur livres, Question de société, pp. 101.

Zarifian P. (2003). *A quoi sert le travail ?* Paris, La Dispute, pp. 192.

2. Articles de revues

Bidet A. (2011). La multi-activité, ou travail est-il encore une expérience ? *Communications*, n°89, pp. 9-26.

Benedetto-Meyer M., Klein N. (2017). Du partage de connaissances au travail collaboratif : portées et limites des outils numériques. *Sociologies pratiques*, n°34, pp. 29-38.

Boboc A. (2017). Numérique et travail : quelles influences ? *Sociologies pratiques*, n° 34, pp. 3-12.

Bolle De Bal M. (2003). Reliance, déliance, liance : émergence de trois notions sociologiques. *Sociétés*, n° 80, pp. 99-131.

Borsus W. (2015). Circulaire concernant la mise en production du rapport social électronique. *SPP Intégration Sociale*.

Colin N. (7/2015). Economie numérique. *Notes du conseil d'analyse économique*, n°26, pp.1-12.

Brotcorn P. (2015), Inégaux face aux technologies numériques : un problème d'accès ? Chercheuse à la *Chaire Travail-Université, CIRTES, UCL*.

Damamme A., Paperman P. (2009). Temps du care organisation sociale du travail en famille. *Temporalités*, n°9.

Davenel Y.-M. (2016). Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers. *Les Etudes connexions Solidaires*, pp. 1-61.

Dock T. (2019). Questions approfondies de politique sociale. Arlon, Cours *FOPES*, UCL. Intervention orale de Mahy C. (02/02/19), secrétaire générale du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté sur la question du non-recours aux droits.

Dubasque D. (2017). Quand le numérique prend possession de nos vies. *La Revue française de service social*, n°264.

Duchêne J. (2017). En CPAS : qui peut faire quoi avec les flux de la BCSS ? (Partie 1) & Etat des lieux des flux de la BCSS consultables par les CPAS wallons et consultation du A036 (Partie 2). *CPASPLUS*, n°2 & n° 8, pp. 9-12 & pp. 2-7.

Fontaine L. (2010). La justice sociale selon Amartya Sen. *Esprit*, pp. 145-154.

Franssen A., Orsini A. (2017-2018). Analyse de l'action publique. *Université Saint-Louis de Bruxelles*, pp. 2-133.

Gautellier C. (2002). Nouvelles technologies et travail social. *VST-Vie sociale et traitements*, n°76, pp.8-11.

Imbert F. (2010). Qui sont les travailleurs sociaux : Sociologie des professions. *Les Cahiers Dynamiques*, n°48, pp 128-136.

Jacquemain, M. (2001). Les cités et les mondes : le modèle de la justification chez Boltanski et Thevenot. *Département de Sciences sociales*, Université de Liège, pp. 1-28.

Qribi, A. (2010). Socialisation et identité. L'apport de Berger et Luckmann à travers « la construction sociale de la réalité ». *Bulletin de psychologie*, n°506, pp.133-139.

Lahlou S. (2000). La cognition au travail et ses outils : débordement, révolution, distribution ? Et Attracteurs cognitifs et travail de bureau. *Intellectica*, vol. 30, n°1, pp. 7 -17 et pp. 17- 113.

Laloy D. (2013). L'articulation des temps sociaux dans la profession d'assistant social : une question d'engagement subjectif. *Enfances ; Familles, Générations*, n°18, pp. 35-51.

Mormont, M. (1983). L'aide sociale locale en milieu rural. *Revue Internationale d'Action Communautaire*, n°7, pp. 23-29.

Ouerghi M. S. (2016), Les TIC : un outil pour contribuer à la E-Gouvernance. Manouba-Tunisie, ENSI, *Tunisian Management Science Society*, pp. 1-5.

Périlleux T., Vendramin P. (mars 2017). Le travail est-il devenu insoutenable ? UCL, *Sociétés en changement, IACCHOS (Institut d'analyse du changement dans l'histoire et les sociétés contemporaines)*, n°1, pp. 2-8.

Savignat P. (2009). Le travail social aux défis du néolibéralisme: entre le et la politique. *Le sociographe*, n° 30, pp. 21-29.

Schneider M. (2017). Les conditions d'adoption du numérique dans le service social. *La Revue française de service social*, Association nationale des assistances sociales et assistants sociaux, Le travail social à l'épreuve du numérique.

Taskin L. (2017). Une perspective de recherche critique sur les espaces de travail : de l'invisibilité à la considération de la déshumanisation au travail. Montréal, Canada, *Research Group on Collaborative Space*.

Valenduc G. (2018). Révolutions technologiques et transitions dans la société. *Notes de prospective*, n°4, pp. 1-14.

Valenduc G., Vendramin P. (2017). La redistribution collective du temps de travail. UCL-CIRTES, *Chaire Travail-Université*, pp. 3-40.

Valenduc, G., Vendramin P. (2016). Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures. *ETUI, Working Papers*.

Vrancken D. (2012). Le travail social serait-il devenu une profession ? Quand la « prudence » s'invite au cœur d'un vieux débat. *Pensée plurielle*, n°30-31, pp. 27-36.

Wagener M. (2019). FOPES séminaire : survol de la sociologie du travail. UCL, *Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société*, pp.1-96.

3. Documents électroniques

AR du **3 octobre 2016** modifiant l'AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale (*M.B. 11.10.2016*). En ligne < http://www.ocmw-info-cpas.be/fiche_FT_fr/le_projet_individualise_dintegration_sociale_piis_ft> consulté le 10/01/19.

Blairon J. (03/2015). Les usages sociaux des concepts : le cas de la « sherwoodisation ». Analyses et études RTA asbl, Intermag.be. En ligne < www.intermag.be/505>, consulté le 01/03/19.

Larousse (s.d.). Numérique. En ligne < <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/numerique/55253>>, consulté le 04/02/19.

La Section CPAS de l'AVCB asbl. *Le CPAS (Centre Public d'Action Sociale), qu'est-ce que c'est ?* En ligne le 08/08/06 et dernière actualisation le 22/11/06 sur le site OCMW-INFO-CPAS < http://www.ocmw-info-cpas.be/fiche_FV_fr/le_cpas> consulté le 28/02/19.

La Section CPAS de l'AVCB asbl. *Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS)*. Version n°02. En ligne le 16/12/16 et dernière actualisation le 20/01/17 sur le site OCMW-INFO-CPAS < http://www.ocmw-info-cpas.be/fiche_FT_fr/le_projet_individualise_dintegration_sociale_piis_ft> consulté le 07/02/19.

Loi organique des (centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976 – Loi du 7 janvier 20002, art.2) (M.B. du 05/08/1976, p.9876. Err : M.B. du 26/11/1976, p.15027). En ligne < <https://wallex.wallonie.be/PdfLoader.php?type=doc&linkpdf=447-436-6444>> consulté le 15/05/19.

4. Entretiens

Entretien retranscrit avec Béatrice, assistante sociale dans le grand CPAS réalisé le 1 juillet 2019 à 10h.

Entretien retranscrit avec Carine, assistante sociale dans le grand CPAS réalisé le 3 juillet 2019 à 13h.

Entretien retranscrit avec Marie, assistante sociale le CPAS de petite taille réalisé le 3 juillet 2019 à 9h30.

Entretien retranscrit avec Sarah, assistante sociale dans le CPAS de petite taille réalisé le 3 juillet 2019 à 8h30.

Entretien retranscrit avec Sylvie, assistante sociale dans le CPAS de taille moyenne réalisé le 5 juillet 2019 à 14h.

Entretien retranscrit avec Ulysse, assistante sociale dans le grand CPAS réalisé le 3 juillet 2019 à 11h.

Entretien retranscrit avec Valérie, assistante sociale dans le CPAS de taille moyenne réalisé le 5 juillet 2019 à 15h.

ANNEXES

Annexe 1 : guide d'entretien

- Questions personnelles

- **Avant d'entrer dans le vif du sujet, pouvez-vous brièvement vous présenter?**

- Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'institution ?

- Quelle position occupez-vous actuellement ?

- Questions ouvertes

- **Pouvez-vous me raconter une journée-type dans votre travail ?**

- **Quelles sont vos activités ? Pouvez-vous les décrire ?**

- **Etes-vous à l'aise à utiliser les outils informatiques ?**

- **Quelles sont vos capacités en la matière ?**

- **Pouvez-vous me raconter des épisodes, des situations que vous avez rencontrées, où vous avez été confrontées à des difficultés d'utilisation des outils informatiques ?**

- **Des situations où l'utilisation des outils numériques a posé un problème organisationnel ?**

- **Des situations où l'outil informatique a pu être un support ?**

- **Des épisodes de bugs informatiques ?**

- **L'utilisation des outils informatiques au sein de votre travail a-t-elle un impact dans votre travail social en général ?**

- sur la tension aide/ contrôle en CPAS ?

- **Pouvez-vous me parler des différents outils numériques propres au CPAS tels que :**

- La Banque Carrefour de Sécurité Sociale ;*

- Le Rapport Social Electronique ;*

- Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale électronique.*

- Comment vous les utilisez, les consultez, les encodez et les partagez entre vous et avec l'utilisateur ?

- **Que pensez-vous de ces outils numériques ?**

- Est-ce des facilitateurs de travail ?

-Une charge de travail supplémentaire ?

➤ **Trouvez-vous que suite à la mise en œuvre de ces différents outils, votre charge administrative a augmenté ?**

➤ **L'utilisation des outils numériques offre-t-elle un avantage aux CPAS et aux bénéficiaires ?**

-Selon vous, l'utilisation des outils informatiques favorise-t-elle l'émancipation des usagers ou l'assistanat de ces derniers ?

-Selon vous, l'utilisation des outils numériques transforme-t-elle la relation d'aide avec l'utilisateur ?

➤ **L'utilisation des outils numériques change-t-elle votre manière de travailler ?**

-Avez-vous vu d'autres tâches s'ajouter à votre travail ?

-Est-ce un moyen de prendre du recul par rapport à ce que vous faites ?

➤ **Quelles seraient selon vous les conséquences positives ou négatives des CPAS à utiliser les outils numériques ?**

