



“ #16
LE TRAVAIL SOCIAL
FACE AUX DÉFIS
DU NUMÉRIQUE ”

Octobre 2024

Une publication de la Fédération des Services Sociaux
Autrice et auteur : Vleminckx Justine et Kern Martin

TABLE DES MATIÈRES

LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION	4
ÉDITO	5
INTRODUCTION.....	7
1. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE OU LA MISE EN INCAPACITÉ DES ADMINISTRÉS·ES	8
L'exclusion numérique en quelques chiffres	9
La mise en incapacité des personnes	11
De l'exclusion numérique à l'exclusion sociale : les conséquences de la digitalisation	12
2. LA GRANDE 'DÉMISSION 'DES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL OU LA FIN DES INTERMÉDIAIRES.....	15
3. LE TRAVAIL SOCIAL À L'ÉPREUVE DE LA DIGITALISATION : SOUS-TRAITANCE, NOUVELLES ATTENTES ET REDÉFINITION DES RÔLES	19
« Ce n'est pas mon rôle » : enjeux de sens et de compétence	20
« Faire avec ou faire à la place de » : remise en question du cadre déontologique du travail social	23
Evolution des représentations du métier d'assistant social et augmentation de la charge de travail.....	26
4. RÉSISTANCE ET COLLABORATION FACE À LA DIGITALISATION	28
Les EPN, des alliés pour alléger la charge « numérique » des assistants·es sociaux·ales ?	28
Visibiliser les difficultés liées au numérique et responsabiliser les pouvoirs publics	31
CONCLUSION	33
BIBLIOGRAPHIE	35

LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION

De janvier 2023 à décembre 2025, la Cellule recherch'action mène une étude à propos des impacts de la digitalisation généralisée de nos sociétés sur les services sociaux associatifs, avec des travailleurs·euses issus·es de ces institutions. Les données et analyses produites dans ce cadre sont issues de « fiches incident », complétées par des professionnels·les, qui exposent des situations problématiques en lien avec la numérisation, mais également de groupes de réflexions animés selon la Méthode d'Analyse en Groupe (MAG).

ÉDITO

La numérisation de la société n'est pas un défi technique mais un enjeu politique qui nous concerne toutes et tous. Ses impacts sur la vie privée et la démocratie comme sur l'environnement – le digital pollue autant que le secteur aérien – touchent tout le monde. La numérisation des services essentiels (en allant des communes jusqu'aux services bancaires) renforce les inégalités sociales et est dévastatrice pour une part non-négligeable de la population. Dans la capitale, sept Bruxellois·es peu qualifiés·ées sur dix ont des problèmes avec le numérique, pour eux·elles des situations de perte d'autonomie et de non-recours aux droits.

Les citoyens·nes qui accèdent difficilement à leurs droits, les travailleurs·euses sociaux·ales contraints·es de délaisser leurs missions premières pour jouer les intermédiaires entre les publics vulnérabilisés numériquement et l'Etat, ainsi que ceux·celles qui souhaitent conserver un contact physique avec les services publics, ont un intérêt commun à contester l'avènement du « tout-numérique ». La campagne contre l'ordonnance Bruxelles numérique a cristallisé ces mécontentements et a prouvé qu'il était possible de s'opposer à la numérisation à marche forcée. Face à une mesure ambitionnant de digitaliser les administrations locales et régionales afin que le numérique devienne le premier canal de communication entre ces services et les administrés·ées, des milliers de personnes et des centaines d'associations ont dit : « Nous ne voulons pas plus de numérique. Nous voulons plus de guichets et de services téléphoniques de qualité ». Grâce à des mobilisations protéiformes menées depuis deux ans, les détracteurs·trices de Bruxelles numérique ont forcé les autorités à aménager le texte et ils·elles poursuivent leurs actions.

Surtout, ce mouvement en faveur de « l'humain d'abord » a posé des bases idéologiques et organisationnelles pour inverser la tendance. Actuellement,

questionner systématiquement la numérisation en cours et obtenir réellement plus de guichets dans les services essentiels sont deux objectifs cruciaux. Dans ces perspectives, documenter les inégalités numériques, organiser des débats autour des problèmes suscités par les nouvelles technologies, densifier le lien entre les travailleurs·euses sociaux·ales et les habitants·tes des quartiers populaires, manifester pour un meilleur accès aux administrations et fédérer les critiques à l'encontre du numérique constituent des étapes indispensables.

Plus de droits, plus accessibles : un combat pour une société plus égalitaire, dans lequel les apports de chacune et de chacun seront déterminants.

Daniel Flinker
Lire et Ecrire Bruxelles

INTRODUCTION

En Belgique, depuis la pandémie du Covid-19, la généralisation de la numérisation des services publics et privés (les banques, par exemple) s'est accélérée. En toile de fond de ce mouvement : un grand plan européen - le « Digital First » - qui accompagne les industries, les entreprises et les administrations publiques vers une numérisation par défaut de leurs services, pour l'horizon 2030. À Bruxelles, l'ordonnance « Bruxelles numérique » a contribué à formaliser ce mouvement dans un cadre juridique qui impose aux administrations de rendre disponible en ligne toute démarche administrative. La Wallonie et la Flandre portent des projets similaires avec, respectivement, le plan « Digital Wallonia » et le « Flanders Technology and Innovation ».

Dans le secteur social associatif, l'accélération et la généralisation de la digitalisation des services ont accentué les préoccupations des travailleurs·euses sociaux·ales, qui se confrontent depuis ces

dernières années à l'augmentation de demandes spécifiquement administratives, résultant de situations d'exclusion numérique. Les services sociaux associatifs endossent désormais, sans avoir été concertés, un rôle de sous-traitant des administrations mais, également, d'institutions privées comme les banques ou les fournisseurs d'énergie.

Partant de témoignages et d'analyses apportées par des travailleurs·euses sociaux·ales bruxellois·es et wallons·nes, ce cahier a pour ambition de mettre en lumière la manière dont les politiques de « digitalisation par défaut » fragilisent une grande partie de la population et viennent impacter le cœur même des pratiques et du sens du travail social. À partir de cet éclairage, nous tenterons de mettre en évidence une série de pistes d'actions ayant émergé des réflexions communes. ►

1. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE OU LA MISE EN INCAPACITÉ DES ADMINISTRÉS·ES

Face à la digitalisation générale de la société, les personnes deviennent les coproductrices du service/du droit dont elles souhaitent bénéficier et sont « mises au travail » pour l'obtenir. Elles doivent remplir elles-mêmes une série de formulaires disponibles en ligne, se procurer tel ou tel document administratif ou prendre contact avec tel ou tel service. Les administrés-es (ou les clients-es) doivent se débrouiller seuls-es, disposer d'outils numériques, en maîtriser les ressorts ; et plus encore, ils-elles doivent composer avec des procédures administratives, leurs cadres et leurs jargons spécifiques, souvent sans possibilité d'être accompagnés-es par le service concerné par leur demande.

Or, le développement de l'e-administration n'a pas suffisamment pris en compte le fait que de nombreuses personnes n'ont pas les moyens de réaliser seules leurs démarches administratives en ligne. Dans ce contexte, les publics les plus précarisés sont spécifiquement mis en difficulté. Ils sont « en position de faiblesse » face aux outils numériques, à leur modalité d'utilisation et leur langage (informatique et langue d'usage), mais également face à une matière administrative dont ils-elles n'ont pas forcément la maîtrise. Ils-Elles sont aussi ceux-celles qui dépendent le plus fortement des droits sociaux et sont à ce titre, a fortiori davantage contraints-es de s'inscrire dans de

nombreuses procédures administratives (Mazet et Sorin, 2020).

En ce sens, la transition numérique promue par les pouvoirs publics risque d'avoir, pour revers immédiat, de renforcer la problématique du non-recours aux droits et aux services chez les personnes en situation de précarité socio-économique (Noël, L., 2021)¹. L'Observatoire de la Santé et du Social a régulièrement montré combien « les changements légaux (durcissements ou modifications provisoires) dans

l'octroi et le maintien de droits sociaux protecteurs, la multiplication des critères et des démarches, les modalités d'accessibilité et la complexité des dispositifs ont pour conséquence qu'une part des usagers se décourage » (*Ibid.*). L'e-Gouvernement et les multiples changements qu'il a entraîné en termes d'accès aux droits et aux services (fermeture des guichets et numérisation des procédures) relèvent sans aucun doute de ces nouvelles modalités qui contribuent à renforcer les situations de non-recours.

L'EXCLUSION NUMÉRIQUE EN QUELQUES CHIFFRES

Chaque année depuis 2020, la Fondation Roi Baudouin édite son Baromètre de l'inclusion numérique, avec pour volonté d'objectiver les inégalités d'accès et d'usage des outils numériques, selon les groupes sociaux. En 2023, ce rapport annuel montre que 94% des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile, ce qui représente une augmentation de 2% depuis 2021. Pour autant, on estime que 11% des ménages pauvres ne disposent

d'aucune connexion Internet au sein du foyer. Aussi, pour 25% des usagers·ères du numérique dont les revenus sont faibles (moins de 1400€/mois), le smartphone constitue l'unique point d'accès à Internet (contre 7% chez les usagers·ères les plus aisés-es), réduisant considérablement la possibilité d'entreprendre certaines démarches (rédiger un CV, compléter un formulaire en ligne...) qui nécessiteraient des outils plus élaborés.

¹ Le non-recours aux droits sociaux et aux services concerne des situations où des personnes ne bénéficient pas d'une offre publique, de droits et de services, auxquels elles pourraient pourtant prétendre.

Par ailleurs, au-delà des enjeux liés à l'accès aux équipements numériques, le baromètre met en évidence une série de chiffres relatifs au niveau de compétences numériques et constate que 35% de la population dispose de compétences numériques « au maximum » faibles. Il démontre en ce sens qu'il existe une série de facteurs (l'âge et le niveau de diplôme, en tête) qui contribuent à accentuer le degré de vulnérabilité numérique lié aux capacités d'usage des outils digitaux. En Belgique, 69% des personnes ayant un niveau de diplôme peu élevé sont concernées par une situation de vulnérabilité numérique (contre 19% chez les plus diplômés-es). En termes d'âge, 61% des personnes situées entre 65 et 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique, soit parce qu'elles ne font pas usage d'Internet (16%), soit parce qu'elles n'ont pas de compétences en la matière (45%). Il est cependant intéressant de noter que les jeunes de 16 à 24 ans sont 32% à vivre ce même type de vulnérabilité, et ce plus particulièrement parmi les jeunes internautes peu diplômés-es (52%).

Au-delà de ces chiffres, les professionnels-les rencontrés-es lors de cette recherche ont mis en évidence une série de difficultés liées à certains profils spécifiques d'usagers-ères et qui contribuent à leur vulnérabilisation face au numérique. Il y a par exemple ce monsieur qui ne voit ni n'entend correctement et qui par ailleurs, ne maîtrise pas bien le français ; cette personne souffrant de dépression pour qui la complexité de l'e-administratif augmente le sentiment d'anxiété et de découragement ; ou encore, ces autres, sans papiers, qui n'ont plus la possibilité de prendre un rendez-vous avec certains organismes parce que cette démarche implique de remplir un formulaire en ligne et d'y introduire son numéro de registre national.

LA MISE EN INCAPACITÉ DES PERSONNES

Au regard de ces constats, les travailleurs-euses sociaux-ales ont largement évoqué leurs inquiétudes à voir combien la numérisation « dépossède » paradoxalement les personnes de leur capacité à faire des démarches par elles-mêmes et les contraint plutôt à dépendre d'autres auxquels elles n'avaient pas forcément fait appel précédemment : la famille, les amis-es mais aussi et surtout les services sociaux. « L'effet le plus immédiat de ce développement accéléré a [ainsi] été de « mettre en incapacité » certains publics » (Mazet et Sorin 2019). Le baromètre de l'inclusion numérique (2024) fait état d'une personne sur trois, toute catégorie sociale confondue, se retrouvant en dépendance d'un tiers pour entreprendre ses démarches en ligne. Plus spécifiquement, 42% des usagers-ères étrangers-ères (hors UE) sollicitent une aide extérieure pour faire une démarche en ligne ; et 53% des personnes peu diplômées sont également contraintes d'y recourir (contre 20% des plus diplômés-es).

Au regard de ces constats, les professionnels-les se sont alors questionnés-essur l'intérêt de former les personnes en compétences numériques, comme le prévoit par exemple la nouvelle ordonnance bruxelloise, qui valorise l'orientation vers les EPN (Espace Public Numérique) en cas de difficulté avec les outils informatiques. Comme les autorités bruxelloises l'avancent elles-mêmes dans le Plan d'Appropriation Numérique, les EPN manquent de moyens et peuvent difficilement faire face à l'augmentation rapide des demandes. L'un des participants aux sessions de MAG (lui-même travailleur au sein d'un EPN) note par ailleurs que : « c'est hypocrite de faire croire qu'on va former les gens, alors que les pouvoirs publics ont fait des EPN un guichet administratif et social décentralisé ». Avant d'être des espaces de formation au digital, les EPN sont en effet perçus et employés comme des lieux de sous-traitance du travail des administrations.

Par ailleurs, des participants-es ont rappelé que, lorsqu'ils-elles fréquentent un service social, les usagers-ères viennent en priorité régler un problème administratif pour lequel ils-elles ont besoin d'un accompagnement. Leur demande prioritaire est d'être soutenus-es dans une procédure d'accès à un droit et non pas d'être formés-es aux outils numériques.

« Parfois, la personne cherche juste à régler un problème. Ce n'est qu'après qu'elle pourra peut-être commencer une formation au numérique. Il y a des questions assez urgentes : quand une personne doit mettre sa situation administrative à jour pour éviter de payer plus cher, c'est la priorité. Il ne s'agit pas de leur montrer « comment on fait », mais bien de faire, tout simplement. »

DE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE À L'EXCLUSION SOCIALE : LES CONSÉQUENCES DE LA DIGITALISATION

Partant de ces constats, il est apparu essentiel, lors de cette recherche, de mettre en exergue les conséquences concrètes de la digitalisation sur les personnes et leurs conditions de vie, dès lors que les guichets des services publics et privés ferment leur porte et que l'accès aux droits (voire même à la citoyenneté) est conditionné à la création d'une « identité numérique ». Les MAG et avant elles, de nombreux témoignages rapportés ces dernières années par le secteur social, ont en effet montré combien l'inaccessibilité de certains organismes et le passage

obligé par des formulaires en ligne peuvent entraîner des situations de blocage dans un parcours d'accès à un droit, dont les conséquences sont catastrophiques.

Parmi ces situations déposées, il y a par exemple les demandes de visas en ligne pour les demandeurs-euses d'asile. Variant selon le pays d'origine de la personne demanderesse, ces procédures impliquent toujours de remplir des formulaires mal pensés, hébergés sur des plateformes numériques gérées par des sociétés privées étrangères.

« Dans le formulaire du site Visa On Web, il manque un menu déroulant pour choisir entre visa humanitaire ou regroupement familial. Et puis, vous devez indiquer la date à laquelle vous arrivez en Belgique et quand vous sortirez. Quand les personnes tombent là-dessus, elles sont effrayées et commettent souvent des erreurs qui peuvent leur coûter l'accès au visa. [...] Le numérique est utilisé comme outil de maîtrise de l'immigration. »

De nombreux autres exemples font également état de situations où des personnes se sont retrouvées privées de leur allocation de chômage ou de leur Revenu d'Intégration Sociale (RIS) pendant plusieurs mois, en raison d'une erreur commise par un syndicat ou un Centre Public d'Action Sociale (CPAS), difficilement réparable du fait de l'inaccessibilité de ces services. Il y a par exemple l'histoire de ce jeune homme qui s'est rendu dans un service social après avoir perdu son droit aux allocations de chômage, suite à l'enregistrement par son syndicat d'un « changement de situation administrative » qui n'avait, pourtant, pas eu lieu dans les faits. Pour corriger cette erreur,

le travailleur social a dû multiplier les appels auprès de l'organisme syndical, qui demeurait difficilement joignable (lignes saturées). La situation a pu être débloquée au bout de six mois d'attente, durant lesquels le jeune concerné a, par la force des choses, vécu chez ses parents, locataires d'un logement social. Ceux-ci ont alors vu leur loyer augmenter avec l'arrivée de leur fils et une supposée troisième source de revenu dans leur ménage.

Enfin, dans d'autres situations, le passage obligé par des plateformes numériques pour obtenir un service ou un droit peut mener au découragement et, in fine, à l'abandon pur et simple d'une procédure administrative en cours. Lors d'une des MAG, une professionnelle a évoqué le cas d'une maman qui demande à l'école de son enfant de lui fournir des factures pour justifier les coûts de la cantine et obtenir un remboursement de ces frais auprès du CPAS. L'école refuse de lui donner directement ; elle doit d'abord télécharger l'APSchool à partir de laquelle elle pourra formuler sa demande et recevoir les documents demandés. Cette dame ne sait pas

utiliser cet outil et maîtrise mal le français. Malgré l'intervention de son assistante sociale qui tente de résoudre le problème, l'école n'en démord pas : il faut télécharger l'application. La dame se décourage alors et renonce à la cantine pour son enfant. Elle lui fera des tartines. Notons également sur le même exemple qu'à côté de la discrimination numérique qui peut résulter du positionnement de ces écoles en faveur du tout numérique, d'autres questions importantes ont été soulevées au sujet de l'APSchool. Une travailleuse s'est par exemple questionnée sur la manière dont ces applications de communication immédiate entre l'école et les parents peuvent potentiellement déposséder l'enfant de la possibilité de ne pas dire certains événements survenus à l'école, dans le cas par exemple où se jouent au sein du foyer des situations de violences intra-familiales. ►

2. LA GRANDE 'DÉMISSION' DES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL OU LA FIN DES INTERMÉDIAIRES

Les MAG et les fiches « incident » ont mis en évidence le processus continu de distanciation des administrations (ou des services privés) vis-à-vis des administrés-es (ou de leurs clients-es), accentué aujourd'hui par la généralisation abrupte de la numérisation de services essentiels et surtout, par la fermeture de leurs guichets. L'augmentation du télétravail modifie aussi le type d'accueil de certaines administrations et entreprises, qui proposent en priorité des créneaux de visioconférence. Face à ce nouveau contexte, les professionnels-les ont ainsi évoqué la grande « démission » de ces institutions qui *de facto* se déresponsabilisent d'une partie de leurs missions et de leurs

rôles, dont les plus évidents : « rendre service aux citoyens·nes/aux clients-es » (qui paient pour ces services) et « défendre leurs intérêts ». On est face, ici, à un phénomène que le sociologue Charles Taylor nomme « l'éclipse des finalités essentielles » (1992), pour désigner l'une des menaces majeures du « progrès » sans cesse recherché au sein des sociétés « modernes ». Pour résumer, selon lui, la raison technique guidée par l'efficacité et la rentabilité (incarnée ici par le numérique) a pris le dessus sur le sens et la finalité profonde des choses (pour les administrations publiques : « rendre service sans condition ni discrimination »).

Concrètement, les récits recueillis mettent en évidence des situations où les personnes se retrouvent dans l'impossibilité de faire leurs démarches par téléphone ou en présentiel et sont renvoyées à des formulaires à remplir en ligne ; des situations également où lorsqu'elles parviennent enfin à avoir un fonctionnaire au bout du fil pour lui poser une question, elles se voient orientées vers un chat qui, par la voix d'une intelligence artificielle, pourra, leur dit-on, fournir une réponse ; des situations aussi où lorsqu'une personne se rend dans une administration (communale, par exemple), elle est accueillie par un·e agent·e qui la renvoie vers une borne électrique via laquelle, seulement, elle pourra prendre un rendez-vous ; ou enfin, des situations où les administrations ne respectent pas le principe du « Once Only »² auquel elles sont pourtant soumises et demandent à leurs administrés·es de trouver et de fournir un document dont elles sont elles-mêmes en possession (un avertissement extrait de rôle ou une composition de ménage, par exemple).

Des professionnels·les ont en ce sens évoqué l'approche « robotique » des organismes d'intérêt général, quand d'autres se sont inquiétés·es de constater la fin des intermédiaires au sein des administrations/institutions en voie de digitalisation : il n'est plus possible d'avoir des contacts privilégiés avec les travailleurs·euses de ces services publics ou privés, permettant un suivi cohérent des dossiers. Pour formuler des questions ou introduire une demande, les administrés·es/clients·es sont sommés·es de passer par des lignes générales (mail ou téléphone), les obligeant à réexpliquer maintes et maintes fois leur situation et demande. Or, ces modes de communication sont coûteux en termes de temps et d'énergie. Ils empêchent par ailleurs un travail au cas par cas et restreignent plus spécifiquement les possibilités d'obtenir des clarifications autour de situations complexes ou de pouvoir négocier des marges de manœuvre pour tel ou tel dossier.

« Quand on avait des gens au téléphone ou en face de nous, on pouvait faire en sorte de ne pas les lâcher en leur disant : « J'entends bien ce que vous dites mais vous ne répondez pas à ma question ! ». »

Plusieurs travailleurs·euses perçoivent une perte de compétences chez les employés·es des administrations, à mesure que s'impose la digitalisation. À force de renvoyer les personnes à des réponses numériques, le tout en évoluant dans un cadre rigide et contrôlé (les appels sont enregistrés), le personnel de ces services paraît démuné et manque de réponses pertinentes face aux situations non standards.

« On tombe sur des personnes qui sont formées pour répéter ce qui est sur les sites Internet. On sent le stress dans leur voix, qu'elles sont soumises à un cadre avec un contrôle derrière. Elles doivent suivre un canevas rigide et n'ont pas l'autonomie de répondre correctement à la question. Dès qu'on pose une question hors du cadre, elles ne savent pas et ne veulent pas trouver de solution. »

Dans ce processus de désinvestissement des services d'intérêt général, il n'est désormais pas rare de voir des organismes publics (et privés) orienter leurs administrés·es (ou clients·es) vers un service social associatif ou vers une ligne d'écoute gratuite comme le numéro vert « Allo ? Aide sociale ». L'un et l'autre sont censés les aider à entreprendre une procédure administrative qui, pourtant, est introduite au sein de ces mêmes organismes. L'accompagnement dans ces démarches est externalisé, alimentant l'image du « sous-traitant », maintes fois empruntée par les travailleurs·euses pour décrire le rapport aux administrations et à certains services privés dans lequel ils·elles sont placés·es malgré elles·eux.

² Selon ce principe, les administrations ne peuvent plus demander aux administrés·es qui s'adressent à elles, des informations auxquelles elles ont déjà accès (par exemple : composition de ménage, avertissement-extrait de rôle, attestation sociale, etc.). Vous pouvez signaler une autorité publique (régionale, locale, association publique, etc.) qui ne respecte pas ce principe, en complétant des formulaires en ligne sur les sites Internet « Kafka » pour les institutions fédérales et « easy.brussels » pour les institutions bruxelloises.

³ Mis en place lors de la crise sanitaire, le dispositif « Allo ? Aide Sociale » est actif dans la région de Bruxelles-Capitale. À l'initiative du secteur social associatif et de la Fédération des Services Sociaux, des travailleurs·euses sociaux·les se relaient pour offrir une première écoute aux personnes qui appellent ainsi qu'une orientation vers les services et ressources des secteurs de l'aide sociale et de la santé.

« Les administrations disent : « allez voir un AS (assistant social), vous trouverez bien quelqu'un pour vous aider ». C'est le cas aussi avec le numéro vert, où au moins 20% des appels proviennent de personnes qui demandent si elles sont dans des administrations car les administrations les renvoient vers ce numéro. On nous renvoie alors à une posture de sauveur. »

Comme en témoigne l'extrait ci-dessus, ces pratiques d'orientation contribuent aussi à transformer les représentations et les rapports qu'entretiennent les usagers·ères aux services sociaux associatifs : dans la confusion générale, les premiers·ères ont tendance à assimiler les deuxièmes à des extensions des administrations. Ils·Elles les perçoivent comme ceux·celles qui auront toutes les réponses à leur demande, ainsi que des accès prioritaires et privilégiés pour entrer en contact avec des organismes publics ou privés. ►

3. LE TRAVAIL SOCIAL À L'ÉPREUVE DE LA DIGITALISATION : SOUS-TRAITANCE, NOUVELLES ATTENTES ET REDÉFINITION DES RÔLES

Les échanges au cours de la MAG ont, sans surprise, montré à quel point la numérisation impose des modifications fondamentales dans les missions du travail social et contribuent à alourdir la charge de travail qui pèse déjà depuis plusieurs années sur les épaules des travailleurs·euses sociaux·ales. « Sous-traitant·e de services privés et publics », « agents·es techniques des administrations », « informaticien·nes publics », les professionnels·les sont contraints·es d'endosser de nouvelles casquettes, confrontés·es malgré elles·eux et en raison de contraintes extérieures, à de nouvelles demandes, de plus en plus nombreuses. Comme le décrivent les sociologues Mazet

et Sorin (2019), « l'obligation de connectivité imposée aux usagers de services publics [et privés] par la dématérialisation est ainsi venue percuter le quotidien de travail des travailleurs sociaux, en important une dimension numérique dans la relation d'aide et d'accompagnement social ».

" CE N'EST PAS MON RÔLE " : ENJEUX DE SENS ET DE COMPÉTENCE

Entre 2013 et 2015, la Cellule recherch'action a mené une étude aux côtés d'usagers·ères et de travailleurs·euses sociaux·ales, qui avait montré les nombreux défis avec lesquels les professionnels·les doivent quotidiennement composer (Hubert et Vleminckx, 2019). Ils·Elles évoquaient être sans cesse tiraillés·es entre les rôles qu'ils·elles pensent devoir ou voudraient jouer et les demandes et attentes des usagers·ères, dans un cadre où leurs marges de manœuvre sont de plus en plus restreintes.

Dix ans plus tard, dans un contexte post-covid, de numérisation généralisée de notre société, ce sentiment de tiraillement s'est accentué et les professionnels·les du secteur social se confrontent à de nouvelles « épreuves de professionnalité », dans le sens proposé par Ravon d'éprouver une situation difficile et de devoir faire la preuve de sa capacité à y faire face

(Ravon et Vidal-Naquet, 2016). Ils·Elles doivent, non sans difficulté et questionnements, s'adapter à de nouvelles demandes et avec elles, à de nouvelles modalités de travail qui s'imposent de l'extérieur, sans y avoir été préparés·es et sans avoir obtenu plus de moyens pour y faire face.

Lors de la MAG, les participants·es ont par exemple exprimé se sentir dépourvus·es des compétences nécessaires pour appréhender certains outils numériques, certaines interfaces, et pour gérer les multiples soucis techniques qu'ils·elles rencontrent. Les récits exposés ont en effet mis en évidence les chemins souvent longs et sinueux par lesquels les professionnels·les et leurs usagers·ères doivent passer, à tâtons, pour parvenir à trouver tel ou tel formulaire en ligne. Ils·Elles doivent aussi composer avec de multiples défaillances techniques (panne d'un lecteur de carte d'identité, échec de connexion à

Irisbox ou itsme, bug d'une page Internet...). Là où la numérisation est perçue (et défendue) comme un gain de temps et d'efficacité, les expériences vécues par les professionnels·les démontrent, au contraire, combien l'accès numérisé aux services peut représenter une démarche chronophage. La réalisation d'une formalité pourtant simple (trouver tel document ou prendre un rendez-vous en ligne, par exemple) peut devenir un véritable casse-tête, au point où les assistants·es sociaux·ales sont parfois contraints·es de postposer un rendez-vous avec un usager·ère à plus tard, dans les cas où un problème technique persiste par exemple.

Des travailleurs·euses des services sociaux associatifs se retrouvent désormais à devoir accompagner certaines démarches administratives complexes et dont ils·elles deviennent les garants·es : *« L'enjeu ce n'est pas tant le numérique, c'est comment les compétences administratives se répercutent sur nous et sur les gens »*. C'est le cas par exemple des demandes de déclarations d'impôt à compléter. Durant les

MAG, des professionnels·les ont expliqué qu'ils·elles refusent d'exécuter ce travail, en raison de la complexité de la matière traitée et, surtout, par peur de commettre une erreur qui aurait de lourdes conséquences pour l'usager·ère. Il s'agissait spécifiquement de travailleurs·euses bénéficiant, au sein de leur institution, d'un service comptable vers lequel ils·elles pouvaient orienter les personnes. Dans les autres cas, quand ce relais n'est pas possible, les travailleurs·euses se retrouvent à accomplir des tâches non familières et sont alors placés·es « dans une position de responsabilité forte vis-à-vis de la situation administrative de l'usager » (Mazet et Sorin, Ibid.). À ce propos, des assistants·es sociaux·ales ont souligné qu'en ce qui concerne la déclaration d'impôt, le SPF finances a mis en place des permanences, en personne ou par téléphone. Par cette reprise en main de ses propres missions, l'institution fédérale a indirectement délesté les services sociaux d'une série de tâches qui leur étaient attribuées par défaut, alors même qu'elles étaient hors de leur champ de compétences.

Au-delà du dépassement de leur champ de compétences, les assistants-es sociaux-ales ont également évoqué se sentir en porte-à-faux par rapport à ce qu'ils-elles perçoivent être la finalité de leur métier : mener les personnes à leur autonomie. La disparition des guichets au sein des services en voie de numérisation renforce une certaine « dépendance » aux services sociaux associatifs, dans la mesure où ces derniers deviennent, pour les personnes, les seuls recours possibles pour résoudre un problème ou recevoir un accompagnement administratif, quand les administrations ou les services privés sont inaccessibles. Or, pour les participants-es aux MAG, cette situation modifie les termes de la relation d'aide et crée de facto un rapport de pouvoir en défaveur des usagers-ères : n'ayant pas le choix, ils-elles doivent faire confiance en l'assistant-e social-e à lui/elle.

« Cette dame, je ne l'avais jamais vue, elle ne savait pas si elle pouvait me faire confiance et elle m'a confié l'accès à son compte en banque. J'étais la dernière roue de secours. Jusqu'où a-t-elle dû être désespérée pour en arriver là ? »

La numérisation vient ainsi renforcer le décalage, déjà maintes fois souligné par les professionnels-les du secteur social, entre les missions prescrites du travail social (sortir l'individu de sa situation précaire, l'amener à s'autonomiser...) et ses possibilités concrètes de mise en œuvre : *« On a été formés à émanciper les personnes, les rendre autonomes et aujourd'hui, elles dépendent encore plus de nous ».*

" FAIRE AVEC OU FAIRE À LA PLACE DE " : REMISE EN QUESTION DU CADRE DÉONTOLOGIQUE DU TRAVAIL SOCIAL

Dans ce contexte, les participants-es à la MAG ont particulièrement mis en évidence la « tension du faire » dans laquelle elles-ils étaient quotidiennement pris, entre « faire à la place » et « faire avec », dans un environnement de travail qui laisse peu de marges de manœuvre aux professionnels-les et face à des usagers-ères qui peuvent se sentir en incapacité face à telle ou telle démarche. Cette tension a été exprimée à la fois dans les termes de ce décalage évoqué précédemment (entre travail prescrit et travail réel), mais également en lien avec des questions déontologiques autour du respect de la vie privée des personnes et du souci d'un consentement éclairé.

« Ça fait 40 ans que je travaille. Quand je sortais de l'école, on faisait vraiment du travail social. Maintenant, on crée cette dépendance. Quand j'avais quelqu'un qui venait pour un papier

je ne disais pas : « donnez je vais le remplir ». Je prenais le temps d'expliquer pour que la personne puisse faire ensuite la démarche elle-même. Maintenant je vois des jeunes collègues qui font beaucoup plus « à la place de » pour que ça aille plus vite. [...] L'assistante sociale a alors un sacré pouvoir puisque les personnes n'ont accès à rien sans elle. »

Les participants-es ont mis en évidence une série de situations problématiques qui exemplifient précisément cette tension. Par exemple, un grand nombre de professionnels-les indiquent se retrouver dans des situations où ils-elles doivent créer des adresses mail pour leurs usagers-ères (ou communiquer la leur). Parce que les personnes ne maîtrisent pas ce type d'outil, ils-elles se retrouvent alors à devenir les gestionnaires de ces boîtes e-mail en leur absence, de manière à s'assurer du suivi de procédures administratives.

Qu'en est-il dès lors de la question de « l'accord préalable » qu'est censé-e donner l'usager-ère avant toute investigation de la part de l'assistant-e social-e (selon le code de déontologie belge francophone des travailleurs sociaux) ?

D'autres situations posent aussi des questions en termes de protection des données, notamment quand les professionnels-les sont con-traints-es d'utiliser leur propre téléphone ou leur adresse mail pour permettre à un-e usager-ère d'accéder à un service en ligne (via une application comme itsme, par exemple). Ils-Elles se retrouvent à consigner et manipuler des données privées assez sensibles, comme des mots de passe ou des codes pin de carte d'identité et de banque, parce que les personnes ne maîtrisent pas l'usage de certaines plateformes ou se perdent parmi les multiples mots de passe et codes associés à tel ou tel compte.

« Quand on fait des paiements, on rentre dans l'intimité des personnes. En plus, je me retrouve à inscrire les codes pin de l'un ou l'autre dans leur dossier parce qu'ils-elles ne les

retiennent pas. J'ai des personnes qui me téléphonent pour que je leur rappelle le code pin. C'est malsain, mais on n'a pas le choix de le faire. »

La tension entre « faire à la place » et « faire avec » se manifeste alors à travers des questionnements sur le « consentement éclairé » des personnes : comprennent-elles les démarches entreprises par le-la travailleur-euse ? En termes de posture durant l'entretien, plusieurs participants-es ont alors évoqué être soucieux-euses de montrer aux personnes le travail « en train de se faire », en leur expliquant concrètement les différents gestes posés et/ou en tournant leur écran d'ordinateur de manière à ce qu'elles puissent suivre les différentes étapes en cours. Ils-Elles ont en ce sens souligné l'importance de communiquer de manière active avec les usagers-ères pour s'assurer qu'ils-elles aient bien compris leurs explications (demander à la personne de réexpliquer ce qu'elle a compris, par exemple). Ces soucis de montrer et de s'assurer que tout est compris répond aussi à la volonté d'équiper les

personnes au maximum, de leur faire comprendre le mieux possible les procédures administratives en cours, pour qu'elles puissent in fine s'en sortir seules.

« Les gens ne comprennent pas ce qui est fait et ce qu'ils doivent faire. Ils ne peuvent pas prendre possession de leur situation. Cela pose la question de comment faire le travail social. »

Pour protéger les personnes et ne pas les déposséder des pièces constitutives de leur procédure administrative, des travailleurs-euses s'assurent par ailleurs de fournir des traces des démarches entreprises : « *Je crois que c'est important de laisser un max de traces pour que les personnes puissent s'en saisir. Quand je fais un virement, j'imprime la preuve et je signe* », expliquait par exemple un des travailleurs. Les travailleurs-euses sociaux-ales sont également amenés-es à gérer les boîtes mail de certains-es usagers-ères et à poursuivre des démarches en leur absence. Pour se protéger, une participante a ainsi évoqué faire signer des formes de procuration aux personnes dans

les situations, récurrentes, où elle doit entreprendre des démarches « à leur place ».

Ces constats et réflexions ont mise en évidence la nécessité d'actualiser le cadre déontologique qui protège jusqu'ici les travailleurs-euses sociaux-ales. Comme nous l'avons vu, face aux nouvelles demandes liées au numérique, les règles qui encadrent le respect de la vie privée des personnes sont plus difficilement respectées (manipulation de données privées). Le secteur social doit dans ce domaine être attentif aux plateformes utilisées et s'assurer qu'elles sont conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Si des revendications pouvant inspirer les législateurs-trices ont déjà été proposées⁴, il apparaît également plus que nécessaire d'œuvrer à la création d'un code de déontologie actualisé du travail social. Le « code de déontologie belge francophone des travailleurs sociaux » de l'Union professionnelle Francophone des Assistants Sociaux (UFAS) date de 1985 ; quand la « Déontologie des travailleurs sociaux », proposée

⁴ Notamment sous la forme d'un code du numérique pensé par une série d'acteurs-trices associatifs-ves et coordonné par les Habitant-e-s des Images

par le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le

racisme a été mise à jour, pour la dernière fois, en 2005.

EVOLUTION DES REPRÉSENTATIONS DU MÉTIER D'ASSISTANT SOCIAL ET AUGMENTATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Lors des échanges menés autour de la table, des participants-es ont montré combien, dans le contexte de digitalisation généralisée, les représentations et les attentes des usagers-ères à l'égard des travailleurs-euses sociaux-ales ont évolué. Parce que des organismes publics et privés renvoient les personnes vers des services sociaux associatifs, les travailleurs-euses sociaux-ales sont perçus-es comme des professionnels-les omniscients-es, ayant réponse à tout et bénéficiant d'accès privilégiés vers certains services : « Partout où il y a un frein, on vient me voir parce que forcément, comme je suis AS, j'ai la solution. Alors que non, je n'ai pas les réponses à tout, je dois aussi m'adapter à la numérisation ».

Ces situations entraînent un alourdissement de la charge de travail

et une pression plus forte sur les travailleurs-euses sociaux-ales, du fait des responsabilités importantes qu'ils-elles doivent endosser (ils-elles deviennent les garants-es de la réussite ou non d'une procédure administrative), mais aussi, en raison des représentations qui semblent leur être associées, malgré elles-eux. Dans ces conditions, il n'est là aussi pas toujours possible de « faire avec », d'aller au-delà de la démarche elle-même et de s'intéresser plus en avant à la complexité de la situation de la personne et aux difficultés auxquelles elle se heurte :

« J'ai souvent des gens qui viennent avec un document et ça ne m'est jamais venu à l'idée de leur montrer comment faire. Je n'ai pas le temps. Je n'ai pas la patience.

Et puis la personne en face de moi n'a pas la possibilité intellectuelle d'apprendre, de faire avec. »

Face à cette surcharge, les participants-es ont évoqué se retrouver à adopter une approche robotique quand les rendez-vous s'enchaînent et se ressemblent. Ils-Elles se retrouvent à répéter pour chaque personne rencontrée les mêmes gestes et fournir sans cesse les mêmes informations : *« J'ai cinq-six rendez-vous sur une journée où c'est exactement la même demande, où tu utilises les mêmes mots pour chaque personne. Moi je perds patience et du coup, je speed »*. Ce qu'apporte ce témoignage et ce qui a été évoquée par la majorité des participants-es, c'est combien ce contexte de sous-traitance accrue des démarches administratives par les services sociaux entraîne de la fatigue, de la lassitude, au point parfois de ressentir de l'agacement face aux « incompétences » de certains-es usagers-ères. Une travailleuse évoquait, par exemple : « On a tendance à se moquer des gens. On dit des trucs entre nous mais ça traduit un malaise avec nos usagers. » Il y a également une

aggravation de la perte de sens chez plusieurs travailleurs-euses du secteur social – et particulièrement chez les jeunes – qui désespèrent de ne plus être associés-es qu'à l'accompagnement de démarches administratives ou à l'exécution de gestes purement techniques :

« On a une jeune collègue qui a démissionné après 3 mois parce qu'elle faisait que de l'administratif alors qu'elle pensait pouvoir créer du lien avec des personnes. Elle avait l'impression de passer son temps à faire des démarches administratives. Elle en est arrivée à démissionner. Une autre collègue a aussi démissionné. » ▶

4. RÉSISTANCE ET COLLABORATION FACE À LA DIGITALISATION

Face aux nombreux bouleversements liés au numérique, les professionnels·les tentent de composer de manière à défendre les intérêts de leurs usagers·ères, mais aussi à maintenir une pratique humaine du travail social. Dans le cadre des MAG, les participants·es ont été invités·es à faire émerger des pistes de solution et de réflexion au regard des changements entraînés par la numérisation et ce à travers trois niveaux d'analyse, forcément co-dépendants : le niveau de la pratique professionnelle, le niveau des institutions et le niveau politique (et sectoriel). Cette partie présente deux pistes de réflexion et d'action proposées par les participants·es.

LES EPN, DES ALLIÉS POUR ALLÉGER LA CHARGE ' NUMÉRIQUE ' DES ASSISTANTS·ES SOCIAUX·ALES ?

Les participants·es aux sessions de MAG ont souligné l'importance du rôle des Espaces Publics Numériques (EPN) et la nécessité de mieux travailler leur articulation avec les missions des travailleurs·euses sociaux·ales. Pour rappel, les EPN sont des

structures de proximité ouvertes à tous·tes, disposant de matériels informatiques, connectés à Internet. Ils ont pour double mission de garantir l'accès aux outils numériques et l'acquisition de compétences en termes de culture digitale.

À ce titre, ils peuvent venir soutenir les travailleurs·euses sociaux·ales de leur territoire, qui se retrouvent en incapacité d'accompagner les personnes dans l'appréhension du numérique (par manque de temps, de moyens ou de compétences). A contrario, les EPN ne disposent pas forcément de travailleur·euse social·e en leur sein et doivent pouvoir compter sur les compétences d'assistants·es sociaux·ales, formés·es en matière de droits sociaux.

À l'échelle de micro-territoires, cette relation existe déjà entre plusieurs EPN et travailleurs·euses sociaux·ales, ce qui facilite la réorientation de certaines personnes en difficulté numérique par exemple. Pour autant, il serait intéressant de développer davantage de synergie entre les deux services, le tout en délimitant plus clairement les missions et les limites de chacun des deux métiers.

Pour les participants·es à la MAG, il apparaît par ailleurs fondamental d'inscrire les EPN dans des logiques « d'aller vers ». L'un des centres sociaux représentés à la table a, à ce propos, expliqué avoir

mis en place un « EPN mobile », porté par un travailleur social qui se déplace dans des cafés clés de son territoire d'intervention pour proposer sur place, une aide pour les démarches digitales. Cette approche a permis notamment d'attirer un public qui n'aurait pas forcément poussé la porte d'un centre social ou d'un EPN classique. Ces permanences hors les murs sont aussi coorganisées avec les travailleurs·euses sociaux·ales du centre social de telle sorte que, si les problèmes rencontrés par les personnes ne portent pas uniquement sur un problème digital, un suivi social puisse s'enclencher sur place. Ce travail en duo renforce les liens entre l'EPN et les travailleurs·euses sociaux·ales, et permet à chacun de se concentrer sur son champ de compétences en pouvant faire appel directement à son·sa partenaire en cas de besoin, sans devoir chercher une solution par soi-même.

Cette dynamique d'aller-vers est apparue d'autant plus fondamentale en Wallonie où la question de la mobilité est un enjeu important en termes d'accès aux services, dès lors que de nombreuses

zones, isolées et étendues, sont mal desservies en transport en commun ainsi qu'en services sociaux et publics de proximité. Pour compenser les difficultés qu'implique cet enjeu de mobilité, un centre wallon, rencontré lors de cette recherche, forme des bénévoles-relais qui vont chercher les personnes pour les emmener dans l'EPN « du coin », les aident à faire leur démarche et les ramènent ensuite à leur domicile. La formule permet de créer du lien avec une personne de proximité, mais transfère aussi la responsabilité d'un travail d'« aller-vers » sur les épaules de volontaires.

Notons enfin que l'offre d'EPN est inégalement répartie sur les territoires bruxellois et wallons ; et certains quartiers/territoires n'en disposent pas. La rotation des EPN dont la durée des contrats ne dépasse parfois pas les six mois, faute de financements disponibles, complique par ailleurs le développement d'initiatives sur le long terme. Pour pallier à cette difficulté, un centre a par exemple créé son propre espace numérique au sein de ses locaux, animé par une personne ayant

des compétences numériques. Il permet ainsi d'absorber les demandes portant sur le digital et d'offrir une assistance au-delà du « faire à la place de ». Cette solution flexible et intermédiaire peut être un premier pas avant la mise en place d'interventions plus structurelles, si les moyens le permettent.

VISIBILISER LES DIFFICULTÉS LIÉES AU NUMÉRIQUE ET RESPONSABILISER LES POUVOIRS PUBLICS

Sur un plan plus politique, les participants-es ont soulevé les enjeux liés au transfert de la charge administrative des services en voie de numérisation (privés et publics) vers les services sociaux associatifs, sans bénéficier de moyens supplémentaires.

« Je m'interroge souvent par rapport au temps que ça prend, la digitalisation. Déjà pour nous en tant que TS (travailleur social) c'est frustrant, alors pour la personne concernée... La situation nous frustre, de perdre notre temps pour des futilités. »

En réponse à cette situation, il est important de rendre visible, auprès des citoyens-nes et des pouvoirs publics, la charge de travail directement liée aux enjeux de discrimination numérique et de sous-traitance du secteur associatif par des services publics et privés. Les professionnels-les ont souligné à ce titre l'importance du rôle de la

recherche continue, tant qualitative que quantitative, pour documenter et mesurer les effets sur le court et moyen terme des politiques récentes de « numérisation par défaut » des services publics.

Par ailleurs, les travailleurs-euses sociaux-ales ont évoqué leur souci de sensibiliser les personnes en situation d'exclusion numérique à la dimension politique de la généralisation de la digitalisation et de ses effets directs. Par exemple, certains-es ont proposé d'organiser la « visite » de certaines administrations avec des groupes d'utilisateurs-ères volontaires afin de tester les bornes installées en lieu et place d'un accueil humain, de manière à mesurer et mettre en lumière les limites de la fermeture des guichets et du Digital First.

Les participants-es aux MAG souhaiteraient aussi que les acteurs-trices du terrain social soient plus directement impliqués-es au

sein des comités décisionnaires des administrations publiques. De cette manière, il serait plus aisé de faire remonter les préoccupations liées à la digitalisation et une série de demandes très concrètes. Par exemple, il apparaît nécessaire de travailler à l'uniformisation des plateformes des différentes administrations, avec notamment la mise en place d'un guichet numérique unique, où seraient centralisés une série de liens qui mèneraient vers MyMinfin pour les impôts, vers IBZ pour les compositions de ménages... Les participants-es à la MAG ont également appelé les autorités publiques à fournir les équipements de base aux personnes en situation de précarité sociale, tels que le lecteur de carte, les appareils électroniques, ou encore une connexion internet. Les personnes prennent à leur charge les coûts pour s'équiper avec des appareils digitaux, alors qu'elles avaient auparavant accès au même service gratuitement au guichet. ►

CONCLUSION

En réalité, les travailleurs-euses sociaux-ales au cœur de cette recherche ne se positionnent pas radicalement contre la numérisation et vont même jusqu'à reconnaître le gain de temps qu'elle peut représenter pour certaines procédures administratives (et quand aucun bug informatique n'est à déplorer). Il reste qu'au quotidien, ils-elles assistent aux multiples revers qu'engendrent une politique publique du « numérique par défaut » et de réduction des guichets physiques. Ils-Elles doivent en effet faire avec une augmentation des demandes d'aide numérique, qui engendre dans son sillage, un alourdissement de leur charge de travail et l'émergence de nouveaux questionnements d'ordre déontologique et éthique, sur le sens du métier et en termes de compétences requises.

Plus fondamentalement encore, les professionnels-les du secteur social s'interrogent sur l'état de nos démocraties, à mesure que se généralisent des politiques publiques du tout numérique : la citoyenneté et l'accès aux droits sociaux sont-elles désormais conditionnées à la création d'une identité numérique ? Qu'en est-il aussi des missions fondamentales de nos services publics dès lors qu'ils ne « rendent plus services » à tous-tes et occasionnent des situations d'exclusion – numérique – à certains droits ? Que dire encore du recours par certaines administrations à des firmes privées pour construire et gérer leurs interfaces numériques ? Quelles garanties offrent-elles en termes de protection des données ? En définitive, la généralisation de la numérisation de nos sociétés repose sur la promesse d'un gain d'efficacité du secteur public (et de certains services privés), mais que penser de ce gain s'il implique une série de reculs, notamment en termes de non-recours au droit, d'exclusions multiples, de sous-traitance (gratuite) du secteur social associatif, de fragilisation du principe de protection de la vie privée... ?

Ces deux dernières années, à Bruxelles, de nombreux·euses associations et citoyens·nes se sont mobilisés·es contre l'ordonnance Bruxelles numérique⁵ et, à l'occasion de cette actualité politique, ont pensé collectivement une série de pistes d'actions pour contrer les nombreux effets pervers de la digitalisation par défaut. En ce qui concerne le secteur social, une chose est sûre : l'aide aux personnes en situation de fracture numérique fournie par les services sociaux associatifs doit être reconnue et valorisée financièrement, à la hauteur de la charge qu'ils endossent pour combler le niveau de non-recours aux droits engendré par la digitalisation.

BIBLIOGRAPHIE

Hubert H-O. et Vleminckx J., 2019, *À la croisée des regards. Usagers et travailleurs sociaux*, Academia, 258 p.

Mazet P. et Sorin F., 2020, « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal* [Online], 128, 2020. URL : <http://journals.openedition.org/terminal/6607>; DOI: <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

Noël, L., 2021, « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », *Brussels Studies* [Online], General collection, no 157. URL: <http://journals.openedition.org/brussels/5569>

Ravon, B., Vidal-Naquet, P., 2016, « L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive », *SociologieS* [En ligne]. Dossiers, Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité. URL : <https://journals.openedition.org/sociologies/5363>

Taylor, C., 1992, *Grandeur et misère de la modernité*, Bellarmin, 150 p.

⁵ Voir notamment le dernier cahier de l'Ecole de Transformation Sociale (ETS) (2024), sur la fracture numérique, réunissant un ensemble de réflexions et de pistes d'action élaborées collectivement, à l'occasion de trois journées de travail.

NOTES

NOTES



NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Avec le soutien financier de la
Commission communautaire française et de
FeBi asbl