

*Recours aux droits et alphabétisation : un écart qui se creuse ?*  
Nanumr, 20 octobre 2022

## **Atelier A2 – Transformation des métiers sociaux Numérique et évolution des professionnalités : l'exemple de l'aide e-administrative**

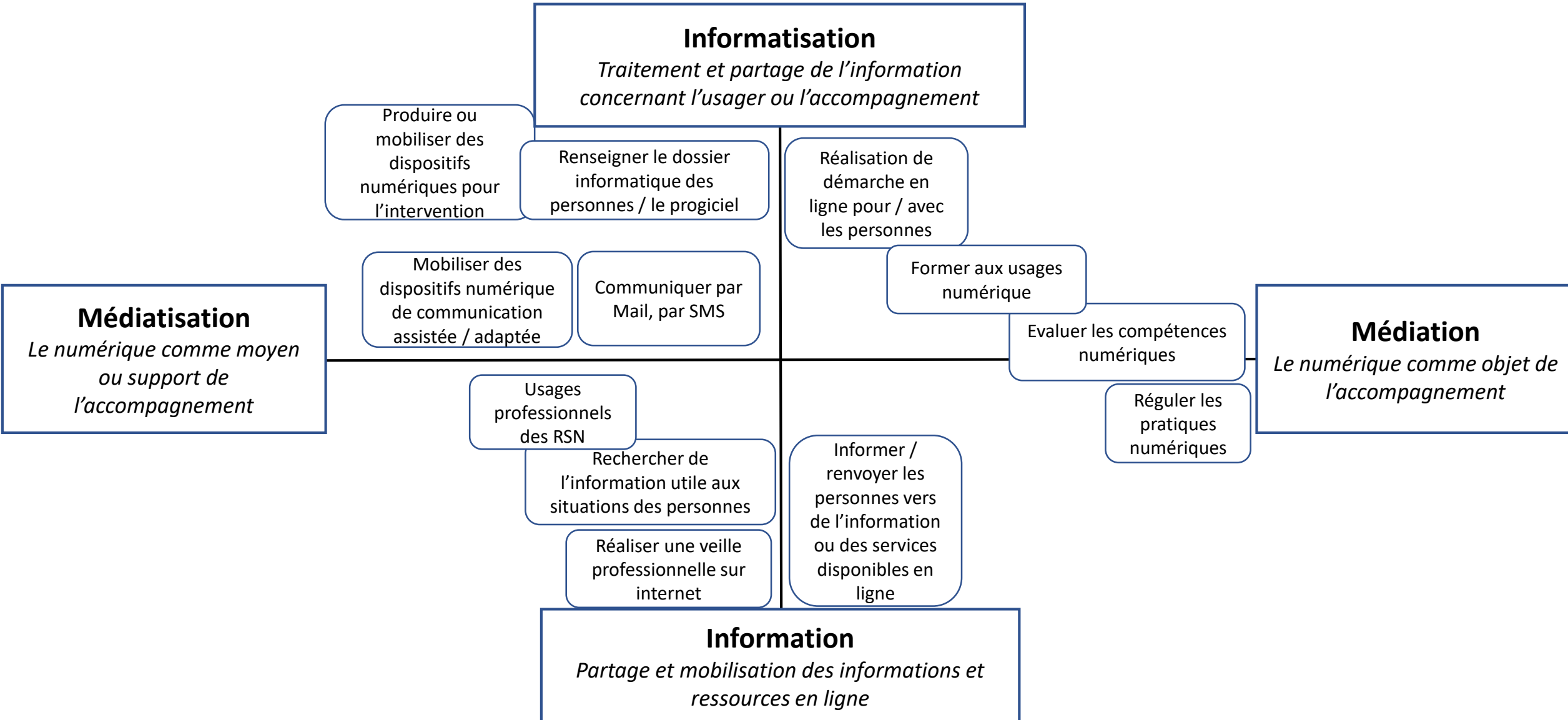
**François Sorin**

Formateur et chargé de recherche à Askoria ; chercheur associé au projet LabAccès ;  
doctorant au laboratoire CREAD, université Rennes 2



*« On observe des changements liés au numérique dans tous les aspects de la vie sociale : communication, politique, culture, économie, travail, éducation... Chacun de ces domaines de la vie sociale produit du changement **dans sa logique propre**, et l'évolution technique **n'abolit pas les rapports et les structures antérieures** »* (Serge Proulx, 2002)

# Logiques d'activités et exemples de pratiques numériques dans le champ social et médico-social (Sorin, 2019)



Les pratiques numériques  
entre « savoir-faire » et « devoir-faire »  
(sorin, 2018)

- Les évolutions liées au numérique dans le secteur du travail social peuvent être saisies à travers :
  - les différents rapports des professionnels aux supports et interfaces qui constituent leur environnement sociotechnique ;
  - la manière dont se reconfigurent les enjeux socio-éducatifs et les « raisons d’agir » en direction des publics



Les évolutions des pratiques professionnelles liées au numérique :  
*L'exemple de l'aide aux démarches e-administratives*



*Extrait du film « I, Daniel Blake » de Ken Loach.*

# L'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative

- Le développement généralisé de **l'e-administration, des services « 100% dématérialisés »** en 2022.
  - une **évolution des modalités de la relation administrative**, laquelle comporte aussi des **exigences numériques** (Mazet, 2017) en direction des usagers
- Des personnes en « difficulté numérique » ou « éloignés du numérique » **mis en incapacité** d'accéder à leurs droits (Défenseur des droits, 2017 et 2019).
  - **Des difficultés multiples et parfois cumulées** : rapport au numérique (accès et/ou compétences) rapport aux administrations, situation sociale, événements biographiques (départ à la retraite, accident, maladie...)
- Des acteurs sociaux de proximité sollicités pour apporter une **aide à la réalisation des démarches administratives en ligne**.
  - **des difficultés exprimées par les accompagnants sociaux** face aux demandes d'aide numérique et/ou d'aide e-administrative.

# Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux (Mazet, Sorin, Terminal n°128, 2020)

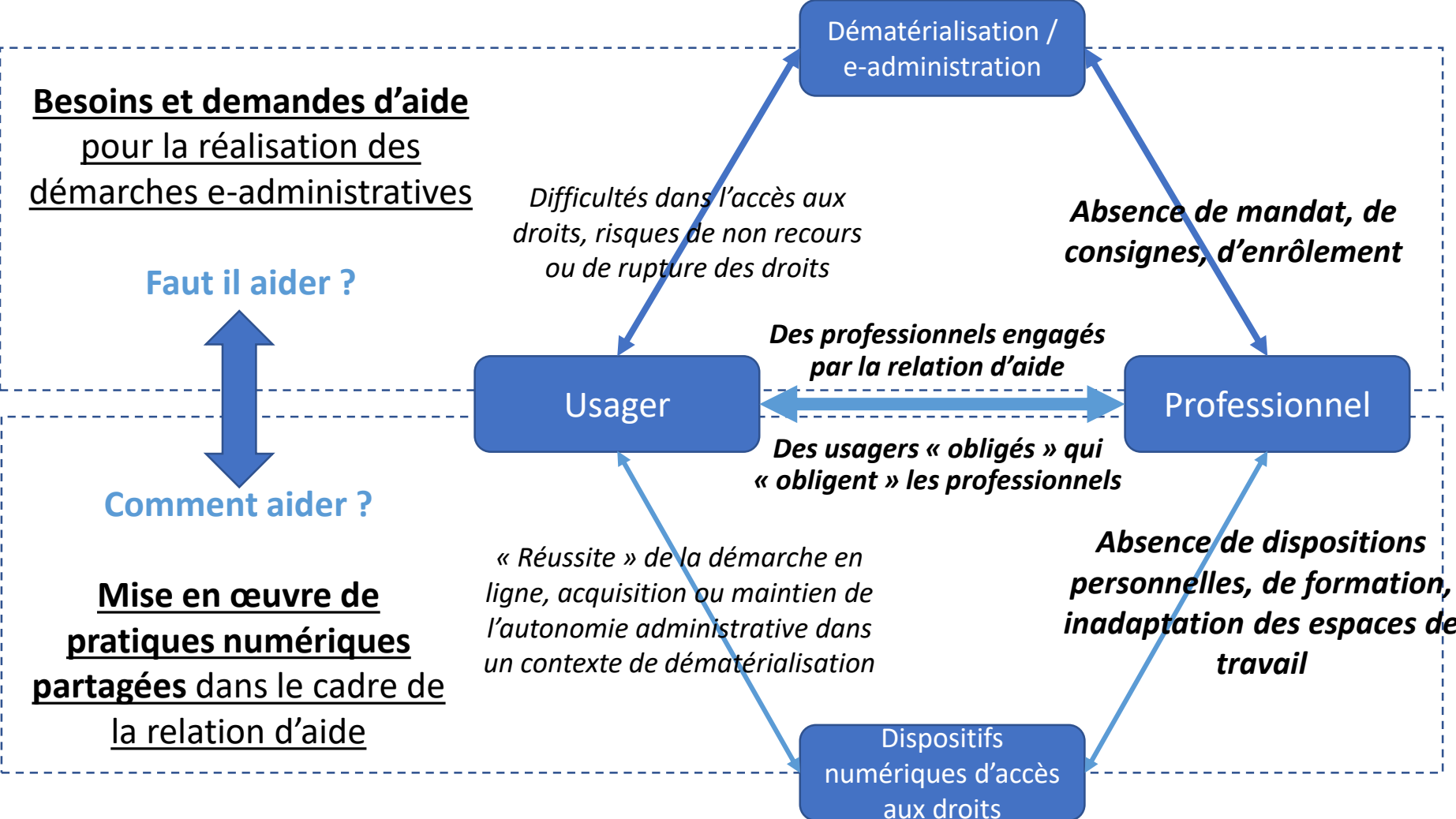
**épreuve de professionnalité :** « *Les troubles éprouvés au sein de l'action elle-même, lorsque les professionnels font état d'une grande perplexité face à l'incertitude des situations rencontrées, parce qu'ils n'arrivent plus à discerner au juste ce qu'il convient de faire* » (Ravon & Vidal-Naquet, 2014)



*Photographie d'un « bureau d'entretien » situé dans un centre départemental d'action social en Bretagne, dans lequel ont été réalisés une partie des observations et entretiens.*

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

Sorin François et Mazet Pierre, 2019





# Des pratiques troublées

- **Des pratiques indéfinies (sans fin)** tant du point de vue de leur finalité (*pour faire quoi, qu'est ce qui est visé ?*) que de leur durée (*jusqu'à quand, dans quelles limites ?*)
- **Des pratiques limitées** par les configurations matérielles des environnements professionnels : le plus souvent *incapacitants*.
- **Des pratiques incertaines** : quand les conditions sont réunies pour « *laisser faire* » ou « *faire avec* », rien ne garantit pour autant l'efficacité de la démarche sur la « **réussite** » **future des démarches administratives**.

# Une pratique *des* professionnels mais pas *une* pratique professionnelle

- Les pratiques d'aide numérique : **entre auto-mandat et inaction**
- **Déqualification** (*dirty work*) ou **requalification** du travail social (non énoncée et non reconnue) ?
- Des compétences attendues qui reposent sur des **dispositions individuelles** (personnelles) des agents.
- Dans les collectifs de travail le numérique ne constitue pas (encore) **un objet de « délibération et de réflexivité »** (Ravon et Vidal-Naquet, 2016)