

# Virtualisation du travail social

El futuro ya llego  
(Le futur est déjà arrivé)  
Indio Solari

Guillermo Kozlowski  
CFS asbl

*La numérisation des services sociaux, comme du reste, se fait. Tantôt parce que ce serait plus efficace, tantôt parce que c'est moins cher. Ou alors parce que « si on la fait pas aujourd'hui il faudra bien la faire un jour », mais là on ne postpose pas... Bref la virtualisation est une affaire sérieuse, ce n'est pas avec des travailleurs sociaux, des infirmières ou des enseignants qu'elle sera discutée. D'ailleurs, qu'auraient ils à dire ? Il n'iraient pas dire que la numérisation des services sociaux développe un apartheid social, n'est-ce pas ?*



Pour citer ce document : KOZLOWSKI Guillermo, *Virtualisation du travail social*, CFS, 2020.  
URL : [http://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/virtualisation\\_du\\_travail\\_social.pdf](http://ep.cfsasbl.be/IMG/pdf/virtualisation_du_travail_social.pdf)

Avec le soutien de :



# Virtualisation du travail social

Guillermo Kozlowski

CFS asbl

*La numérisation des services sociaux, comme du reste, se fait. Tantôt parce que ce serait plus efficace, tantôt parce que c'est moins cher. Ou alors parce que « si on la fait pas aujourd'hui il faudra bien la faire un jour », mais là on ne postpose pas... Bref la virtualisation est une affaire sérieuse, ce n'est pas avec des travailleurs sociaux, des infirmières ou des enseignants qu'elle sera discutée. D'ailleurs, qu'auraient ils à dire ? Il n'iraient pas dire que la numérisation des services sociaux développe un apartheid social, n'est-ce pas ?*

## Sur le terrain

Lors du premier confinement la Coordination Sociale de Laeken avait décidé de lancer une sorte de « maraude » qui allait à la rencontre des associations restées ouvertes parce que jugées essentielles. Souvent cette qualification d'essentielles était le résultat d'une auto-évaluation de ses missions par une association, fréquemment une décision des travailleurs restés sur place. Ces rencontres ont été relancées lors du deuxième confinement, dans un contexte un peu différent, moins improvisé mais souvent plus lourd. Lors de ces rencontres il y a eu des discussions très pratiques : savoir quel service est ouvert, comment affronter telle ou telle problématique récurrente, ou tenter de solutionner un cas spécifique. Mais aussi des discussions plus profondes sur la manière dont on pratique le travail social, parfois mises en évidence par la pandémie mais indépendantes de celle-ci. A vrai dire dans les discussions telles qu'elles ont réellement lieu les deux niveaux vont ensemble...

Ces « balades » ont été l'objet d'une première analyse et donneront lieu l'année prochaine à un retour plus détaillé. En attendant, cette analyse-ci a comme sujet une question qui peu à peu s'est imposée, nous l'avons retrouvée partout. Non seulement elle revient systématiquement mais, c'est un des avantages du présentiel, même avec des interlocuteurs masqués on voit l'effet physique qu'elle provoque, un petit raidissement du corps, des yeux qui s'ouvrent en un instant. Il suffit d'évoquer la virtualisation des services sociaux (mutuelles, chômage, cpas...) dans n'importe quel service accueillant du public en présentiel pour obtenir ces effets.

Voici un aperçu des choses, l'ordre de la présentation n'est pas significatif, dans la réalité tout se passe en même temps. Une dernière précision, le ton de cette analyse peut paraître problématique. Ce n'est pas un témoignage, mais ça ne reprend pas non plus les codes universitaire des sciences sociales. C'est volontaire, cela fait

partie de notre problématique, le savoir de terrain en tant qu'analyse manque, et manque aussi une forme qui lui soit propre. La volonté ici est de garder dans cette analyse un peu de la tonalité, les mots, la manière de poser les problèmes dans lesquelles on pense dans le travail social.

## La virtualisation sur le terrain

### A)

Dans les EPN (espaces publics numériques) des animateurs sont confrontés à un nouveau public, dont la demande n'est pas une initiation à l'informatique, un coup de main pour utiliser un logiciel ou simplement un ordinateur disponible avec une bonne connexion internet. Désormais beaucoup de gens ont besoin de remplir toutes sortes de formulaires en ligne. C'est aussi bien lié aux mutuelles, à l'inscription des enfants à un stage, au besoin de renvoyer un document chez Actiris, acheter un billet de train... et plein d'autres démarches du quotidien.

Il y a dans ces demandes un aspect lié à la maîtrise de l'outil informatique qui correspond à la mission des EPN, mais il y a deux autres niveaux qui s'ajoutent. D'une part comprendre les formulaires à remplir, ce qui n'est pas toujours évident. D'autre part trouver avec l'usager les informations nécessaires et parfois les aider à faire des choix. Par exemple trouver le type de chômage, le bon critère de réduction, ou mille autres éléments administratifs. Ces deux dernières tâches nécessitent souvent une connaissance spécifique et engagent parfois une responsabilité qui n'a rien à voir avec l'informatique elle-même. D'ailleurs elles étaient avant la virtualisation attribuées à des travailleurs formés en conséquence.

### B)

Dans une école de devoirs, il ressort d'abord le fait que la virtualisation des cours est très aléatoire selon les écoles et les enseignants. Du point de vue des élèves il est apparu que la fracture

numérique n'était pas seulement générationnelle. Bien entendu les adolescents et les enfants sont dans une très large mesure familiarisés avec un environnement numérique, mais cet environnement est souvent assez circonscrit aux réseaux sociaux et à quelques applications. Et cette familiarité est souvent liée à un seul support : le smartphone. Beaucoup d'élèves se retrouvent ainsi démunis lorsqu'il s'agit de réaliser un travail, ils n'ont pas d'ordinateur et ne savent pas utiliser des logiciels de traitement de texte.

Autre question : l'école dématérialisée, il faut la matérialiser quelque part, puisque les élèves ont encore un corps, pour beaucoup il n'y a pas de place propice à la maison pour travailler. Par ailleurs dans le cadre des écoles de devoirs ayant virtualisé l'aide aux devoirs, la partie sociale de leur mission, la rencontre avec les enfants au-delà des questions strictement liées au contenu scolaires et les rencontres avec les parents ont très fortement diminué.

Un dernier point avait été signalé par des travailleurs des écoles de devoirs, et nous le retrouverons ailleurs : parmi les devoirs d'une partie des adolescents il y a désormais remplir les tâches administratives de la famille. C'est pas quelque chose de totalement nouveau, souvent les enfants jouaient le rôle de traducteur lorsque les parents ne maîtrisent pas la langue parlée par l'administration, et de lecteur lorsque les parents sont analphabètes. Mais ici il y a une démultiplication du problème, d'une part parce que le public concerné est plus large, d'autre part parce qu'il ne s'agit pas de faire l'intermédiaire entre un parent et un travailleur social mais de se retrouver seul devant une machine.

### C)

Dans la santé mentale, on nous a expliqué à quel point cette situation d'impuissance de se retrouver face à un mur informatique où rien n'est expliqué, rien n'est négociable, où personne n'est joignable, est dévastatrice pour la santé mentale. À tel point qu'il arrive que les psy se retrouvent à remplir des formulaires, par exemple inscrire les enfants dans des activités extra-scolaires.

Cette virtualisation qui pour différentes raisons peut placer les parents dans l'incapacité de remplir des tâches administratives et porter cette charge sur les enfants, peut avoir des effets néfastes sur une famille. Délégitimer complètement les parents, devenus un fardeau pour les enfants d'autant plus compliqué à assumer lorsqu'il s'ajoute à d'autres problèmes.

## D)

Dans une maison médicale on retrouve encore et toujours les mêmes genres de questions, ici il s'agit notamment de joindre les mutuelles pour des problèmes de remboursement ou pour déclarer des invalidités temporaires. Et le personnel de la maison médicale se retrouve aussi parfois à devoir s'occuper de scanner, encoder...

Dans cette analyse—ci l'objectif n'est pas de relever de manière exhaustive la manière dont la virtualisation pose problème. Mais il est important de montrer l'omniprésence de cette situation rencontrée aussi dans les maisons de jeunes, dans les accueils de la petite enfance, le planning familial... cauchemar de la plupart des assistants sociaux restés sur le terrain.

Ces derniers non seulement passent leur temps à essayer de joindre des services divers, mais sont par ailleurs très inquiets du fait que beaucoup d'usagers en difficulté se lassent et finissent par s'évanouir dans la nature.

## Quelques conclusions

Lors de la seule rencontre en présentiel de la Coordination sociale de Laeken cette année (entre les deux périodes de confinement) on s'était demandé ce qu'il risquait de rester de

l'expérience qu'on venait de vivre : tout le monde avait signalé la virtualisation et jugé qu'il s'agissait d'un danger. Danger d'autant plus important qu'il passe souvent en dessous des radars. Déjà en temps normal ce sont des aménagements jugés simplement techniques dans les différents services, faits avec peu de soin vis-à-vis des conséquences qu'ils entraînent. Dans ces temps exceptionnels c'est évidemment encore moins débattu. Or il est clair que beaucoup de ces dispositifs seront pérennisés.

Or le premier constat est que pour toute une série de gens ils sont la cause d'une très grande violence, qui les oblige à plonger dans un monde qu'ils ne maîtrisent absolument pas, pour simplement s'occuper de leur vie quotidienne.

Du point de vue du travail social dans son ensemble on voit que finalement les problèmes ont été reportés vers d'autres travailleurs. Simplement ce niveau d'ensemble n'est l'affaire de personne, si ce n'est des travailleurs lorsqu'ils se donnent un lieu et un temps pour réfléchir à partir de leur expérience. Par exemple : lorsqu'une mutuelle virtualise ses services elle évalue à échelle de la mutuelle. Le travail s'effectue plus vite puisque l'encodage est déjà fait, il n'y a plus la perte de temps que représente le papy qui ne comprend rien et qu'on suspecte de faire l'idiot pour avoir un peu de conversation. Les travailleurs sont moins exposés à la colère des usagers en détresse. Puis il y a les économies en termes de personnel, de locaux, de frais de transport, etc.

Mais, on l'a vu, ce qui est refoulé à un certain niveau revient avec plus de violence ailleurs. On cache, on se « protège », on fait des économies, et on évite les problèmes et les confrontations, mais on ne mesure pas les coûts.