

La cyberadministration : au service du travail social ou nouveau service du travail social ?

Béatrice Vatron-Steiner, Haute école de travail social Fribourg

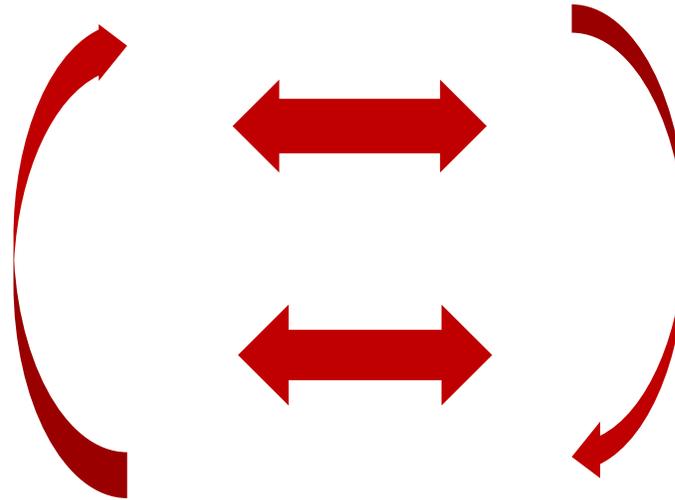
Journée d'étude Technologie et numérique au service du travail social – HETSL, DGCS-VD

Lausanne, le 4 décembre 2024

Cyberadministration

- Ses acteurs
- Ses instruments
- Les sous-mondes de leur déploiements...

Au service de?



Travail social

- Ses professionnel-les
- Ses publics
- Ses organisations
- Ses champs d'intervention...

Nouveau service de?

*Une double logique de **MEDIATISATION** et de **MEDIATION***

Dans une logique de médiatisation, les dispositifs numériques « constituent les moyens, les supports à l'accompagnement » (Sorin, 2019, p. 39)....

....tandis que dans une logique de médiation ils deviennent « l'objet de l'accompagnement » (ibid., p. 40).

Une présentation en 4 temps

- 1^{er} temps : en guise d'introduction : une mise en contextes
- 2^{ème} temps : des usager-ères au service d'une instrumentation à leur service?
- 3^{ème} temps : la médiation numérique administrative, un nouveau domaine d'intervention du travail social ?
- 4^{ème} temps : en guise de conclusion, des enjeux pluriels de (re)connaissance

1^{er} temps: une mise en contextes

I. Contexte: une recherche menée à l'échelle fribourgeoise

Titre: Cyberadministration et travail social : des accès et de l'activation des droits et prestations aux épreuves de professionnalité

Equipe: Béatrice Vatron-Steiner, Jean-François Bickel, Amélie Rossier, Raphaël Gerber (stagiaire MATS)

2020-2021

Terrain: Fribourg, 2 champs d'intervention: l'aide et insertion sociale; le chômage et l'insertion professionnelle

Objectifs

- 1) Décrire le dispositif de cyberadministration et son processus de fabrication
- 2) Identifier en quoi et comment le dispositif reconfigure les chemins et procédures d'accès et d'activation des droits et prestations
- 3) Comprendre de quelle manière le développement de la cyberadministration transforme le travail des professionne-le-s du travail social et constitue «une épreuve de professionnalité»

I. Contexte: une recherche menée à l'échelle fribourgeoise (II)

Etape 1	Développement et état des lieux de la Cyberadministration dans le canton de Fribourg et au plan national	Constitution et analyse d'un corpus documentaire et des outils (site d'information ; guichet virtuel)
Etape 2	Approfondissement des logiques à l'œuvre dans le développement de la cyberadministration et compréhension des cadres de référence de ses acteurs	Entretiens informatifs et d'approfondissement (n=7)
Etape 3	Analyse de l'impact du développement de la cyberadministration sur les activités des professionnel-le-s de l'activité sociale, notamment sur le plan de la reconfiguration de l'accès et activation des droits et prestations	Recueil de situations emblématiques et 2 focus groups sur ces situations
Etape 4	Mise en évidence des effets de la cyberadministration sur l'organisation et la division du travail entre les professionnel-le-s et les usagers et usagères et identification des difficultés rencontrées par les professionnel-le-s dans l'accompagnement vers les droits et prestations	Entretiens semi-directifs (n=23)
Etape 5	Analyse de l'ensemble des données récoltées durant la recherche	Encore en cours

II. Contexte: la cyberadministration au niveau européen

- Un grand tournant électronique des administrations européennes depuis la première moitié des années 1990
- Accélération du mouvement de numérisation des services publics avec le lancement de la Stratégie numérique pour l'Europe – Europe 2020 (2010)
- Adoption successive de plans d'action européens en faveur d'un « état électronique » dont le plus récent (2016-2020) consacre officiellement **plusieurs principes dominants.**
 - Le « digital par défaut »
 - Le « dites-le-moi une fois pour toutes » (Only Once)
 - Le Single Digital Gateway
- Une réforme organisée autour de deux grands « volets » de modernisation du fonctionnement de l'Etat et de transformation de la relation entre l'Etat et ses ressortissant-es.

III. Contextes – La cyberadministration au niveau suisse

Une accélération de la dématérialisation depuis ces dernières années que l'on peut observer de plusieurs manières

➤ De plus en plus de prestations accessibles (de manière privilégiée) en ligne

....Une dématérialisation qui s'effectue **parallèlement à la réduction (ou à la fermeture) des autres chemins d'accès**

Une nouvelle structure:
L'administration numérique suisse....

....régie par une nouvelle *loi fédérale sur l'utilisation des moyens électroniques pour l'exécution des tâches des autorités (LMETA)...*

....qui pose en préambule le principe de priorité au numérique (article 3)



III. Contextes – La cyberadministration au niveau suisse (II)

Une réforme....

-Justifiée par le fait que la majorité de la population est connectée et que la cyberadministration facilite la vie des citoyen-ne-s, qui seraient eux-mêmes/elles-mêmes en demande d'une dématérialisation
-qui s'opère par petits « à-coups », non annoncés, qui se jouent moins sur le registre de l'obligation officielle que sur celui d'effets de cliquets ou d'un rétrécissement des voies d'accès alternatives au numérique.
- Qui se déploie de manière hétérogène (rythme, type d'instrumentation, gouvernance...) au sein des cantons et des mondes administratifs

2ème temps : des usager-ères au service
d'une instrumentation à leur service?

La cyberadministration au service de l'utilisateur-ère....

- Des instruments organisés autour et pour l'utilisateur/trice
- Un «script» centré sur un modèle relationnel bilatéral «administré – administration» avec la technique comme seule médiation.
 - De l'enjeu d'une vision souvent réductrice et stéréotypée de la figure de l'utilisateur/trice
 - Les tiers (non-)professionnels qui accompagnent les usager-ères dans le travail administratif absent-e-s de ce modèle relationnel
- Sous-jacement au volet de transformation de la relation entre l'État et ses ressortissant-es (individus, organisations) : un objectif de de simplification et de facilitation des démarches et des transactions avec l'administration

La cyberadministration «vise aussi à réaliser les démarches du citoyen de manière simple, rapide, indépendamment des contraintes temporelles et géographiques et au moyen des outils de communication ancrés dans le quotidien des utilisateurs» (Etat de Fribourg, s.d.)

Persona – Sara

Version 1.0, 20 Mai 2016



« La Suisse est un pays magnifique et je rêve est de m'y installer avec ma famille. »

Persona – Martin

Version 1.0, 20 Mai 2016



« Pour pouvoir être vécue sereinement, une retraite ça se prépare! »

Persona – Lauriane

Version 1.0, 20 Mai 2016



« Etre aveugle ne devrait pas être un facteur limitant dans la vie de tous les jours. »

...lui-même/elle-même au service de la cyberadministration

- Des ressortissant-es « partenaires » ou « co-producteurs, co-productrices », à qui incombent une partie des responsabilités – et donc aussi des risques – du processus administratif
 - Un report d'une partie du travail administratif sur les administré-es... (reporting; suivi de la démarche; archivage... (Borelle et al, 2022).
 - Une « mise au travail » d'autant plus importante pour les usagers-usagères du TS que leur situation les appelle à des fréquentes démarches (une situation de « double peine » (Alberola et al, 2016)

Un dispositif au service....

Selon les professionnel-les, pour une partie des bénéficiaires, le passage en ligne ne pose pas de problème.

Ce que rend compte la littérature... dans certains cas et contextes...

- Un gain potentiel en termes d'accessibilité pour les personnes à la mobilité réduite (Aouci, Gallou, 2023)
- Les acteurs du handicap très impliqués sur les questions d'accessibilité numérique...
- Une possibilité de réduire l'asymétrie de la relation (de guichet; Vitalis & Duhaut, 2004)
 - Réduire l'obligation de mise en scène de la dépendance
 - Lorsque le dossier est sans complication: une possibilité d'être mieux «armé» face à l'administration

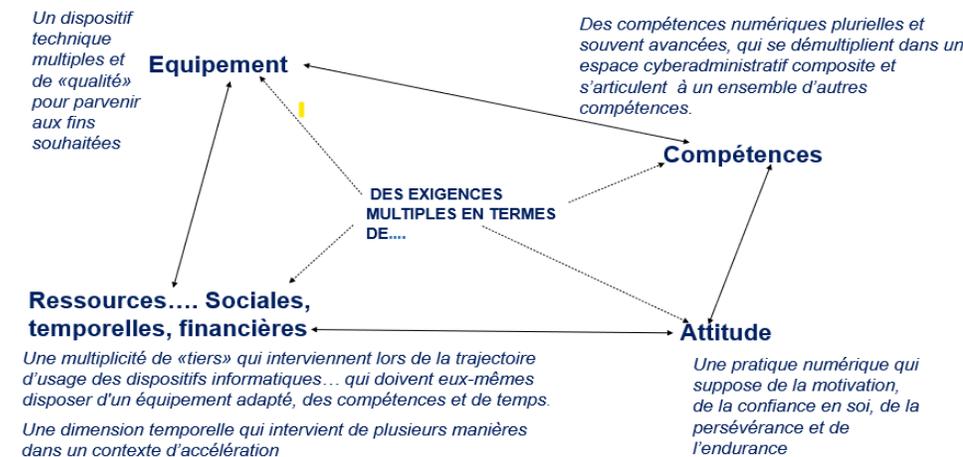
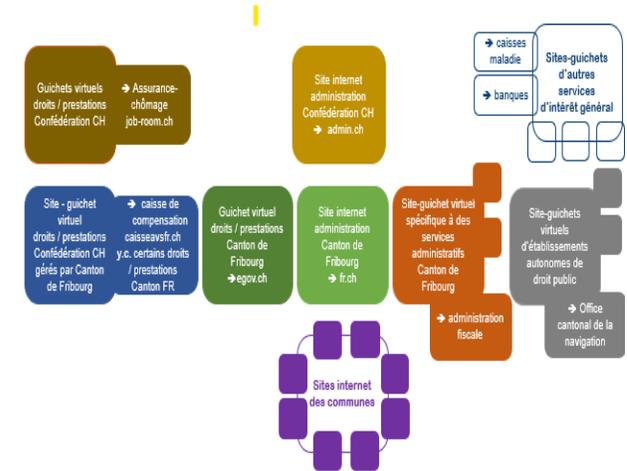
Qu'en est-il des professionnel-les?

Les activités d'accompagnement sont (de plus en plus) équipées par les outils cyber-administratifs. Cet aspect de la transformation de leur travail est apprécié **relativement positivement** par les professionnel-le-s qui mettent **en avant la recherche d'information facilitée, l'informalisation de la prise de contact avec les professionnel-le-s des services administratifs ou encore la réduction des délais et des cheminements des procédures.**

.... sous certaines conditions....

Des enjeux notamment en termes de....

- Accessibilité et d'hétérogénéisation des interfaces
- (In)adéquation des procédures au regard (de la complexité) des situations
 - Une aide quand les demandes (et donc les situations) sont simples...(Koubi, 2013)
- De disposition de ressources pour répondre à la nouvelle «conditionnalité numérique d'accès aux droits» (Mazet, 2019)



Une «fracture du 1er degré» réactivée....

- Une qualité de l'équipement qui pose la question de
 - La diversité des interfaces à disposition
 - Leur actualité
 - Des lieux d'usages
- Une répartition plus ou moins (in)égale des types d'équipement
 - Téléphone portable
88,9% des personnes sans formation; 98,6% des personnes (25+) avec formation tertiaire)
 - Ordinateur portable
35,3 % des personnes (25+) sans formation, 81,8% des personnes (25+) avec formation tertiaire
(Omnibus, OFS, 2023)



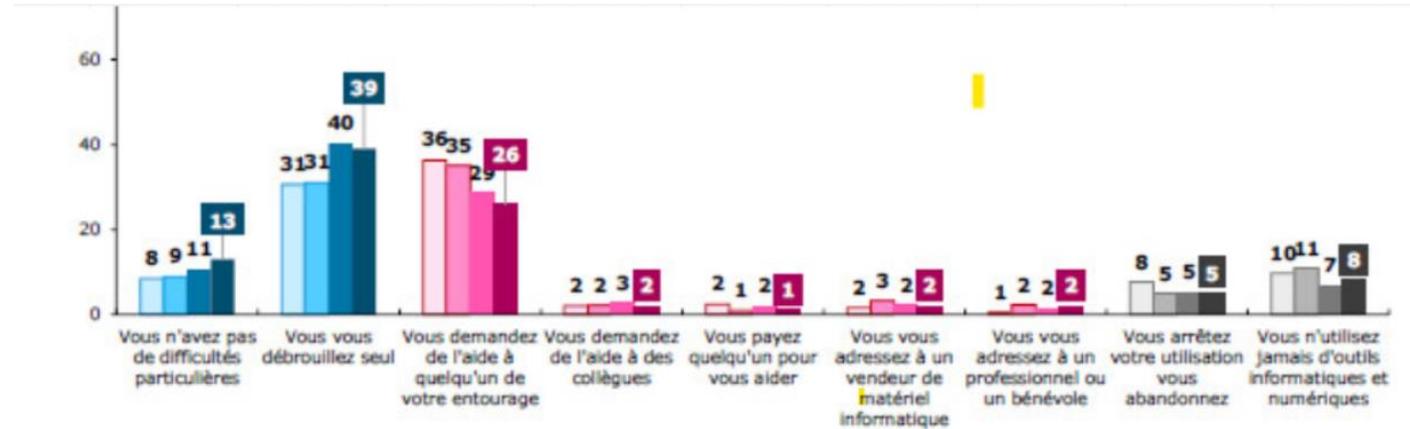
De multiples et diverses compétences requises

- Cyberadministration: une pratique qui requiert des compétences numériques plurielles et souvent avancées
- Des compétences numériques qui s'articulent à un ensemble d'autres compétences (administratives, de base langagières et en logique...)
 - Des compétences transversales essentielles pour se motiver (et le rester), avoir/garder confiance en soi et en sa capacité à monter en compétence et/ou à faire face aux bugs...
- L'administration, un contexte bien spécifique de la numérisation... un besoin de réassurance fort de la part des usager-ères du fait de l'importance des enjeux financiers/symboliques d'un non-accès ou d'une erreur...



Des tiers, palliatifs à l'éloignement du numérique

- Selon la littérature, des tiers aidant-es particulièrement sollicité-es, notamment par les seniors
- Un important recours aux bénévoles et aux collaborateurs/trices des secteurs associatifs, ainsi qu'aux professionnel-les du TS
- Des enjeux de disqualification et de dépendance pour certains publics (les «fragilisés» (Aouci & Gallou, 2023)).



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Note : pour 2019, 2020, 2022 et 2023, les modalités « Demande de l'aide à quelqu'un de son entourage » et « Demande de l'aide à quelqu'un de son foyer » sont cumulées pour permettre la comparaison avec l'enquête de 2018 où seule la modalité « Demande de l'aide à quelqu'un de son entourage » était posée.

«Par le biais de sa fille, oui, elle avait. Mais je crois même qu'elle avait, elle, un ordinateur, mais impossible de faire sans que sa fille soit à côté. Ou est-ce que c'était l'ordinateur de sa fille ? Ça, je saurais plus dire. Mais en tout cas, il fallait que sa fille fasse avec elle ou pour elle. Même si elle avait les moyens, elle ne pouvait pas les utiliser, du coup.» (Cl; fondation)...

Un quotidien professionnel bousculé par la cyberadministration

«La dématérialisation dans les services publics (...) a mécaniquement conduit à une **augmentation considérable de la demande d'aide à l'accompagnement** aux démarches numériques administratives dans les services sociaux et les structures intervenant auprès de publics précarisés. [...]

[Les travailleurs sociaux] se retrouvent ainsi contraints **de prendre en charge une dimension nouvelle, de fait incontournable s'ils veulent pouvoir réaliser leurs missions d'accès et d'accompagnement vers les droits**, mais qui n'a pourtant fait, le plus souvent, l'objet **d'aucune définition claire de la part de leur institution.**» (Mazet & Sorin, 2020, p. 3-4)

Temps 3: la médiation e-administrative,
un nouveau domaine d'intervention du
travail social ?

La médiation e-administrative

- Forme de médiation numérique consistant à accompagner les démarches administratives en ligne des personnes
 - Pour les personnes
 - Avec les personnes
- «Médiation numérique» versus «médiation administrative»
 - Ambiguïté, tension au cœur de la médiation e-administrative
- La médiation e-administrative requière aussi des compétences d'accompagnement, et pas seulement purement technique et/ou administrative
 - Une source de tensions pour les TS

Un faisceau des tâches qui recompose le travail d'accompagnement

Quatre catégories de tâches

- **L'évaluation des ressources** et des compétences
- **L'accompagnement des bénéficiaires** qui ne disposent pas des ressources ou des compétences suffisantes pour évoluer de manière autonome sur ces nouveaux chemins dématérialisés
- **L'investigation des chemins « de traverses »** au numérique pour celles et ceux pour lequel-les la voie du numérique n'est pas possible
- **Le renforcement des compétences numériques** des usagers et usagères pour permettre leur autonomisation progressive dans l'univers cyber-administratif

Des demandes et modalités de traitement de ces demandes de médiation numérique qui varient selon....



Une professionnalité questionnée par la médiation e-administrative

Premier plan de questionnement: cette tâche est-elle de ma responsabilité? est-ce à moi de le faire? est-ce de mon ressort? (Mazet & Sorin, 2019)

- Le traitement de ces multiples et diverses demandes contribue à **déplacer le périmètre d'intervention** des travailleurs et travailleuses sociales: jusqu'où il est possible, légitime et juste d'étendre les frontières de leur territoire sans que ne soit remis en question le cœur de leur professionnalité?
- Une **porosité amplifiée et renouvelée** des frontières du territoire d'intervention avec plusieurs groupes d'acteurs et actrices
 - Un questionnement renforcé par l'**absence officielle de mandat**

Les acteurs de 1^{ère}
ligne des
administrations

Les
curateurs/trices

Les collaborateurs/trices
administratifs des
services sociaux

Les aidant-e-s
familiaux

Une professionnalité questionnée par la médiation e-administrative

Deuxième plan de questionnement: comment est-ce que je réalise cette mission de médiation numérique...de manière congruente avec les valeurs et mon éthique professionnelles?

2 enjeux éthiques sous-jacents au moins:

1) Répondre aux différents volets de la mission

- Le «choix tragique» des demandes de délégation (faire/se mettre à la place de...) dans le contexte de multiplication des plateformes.

2) Trouver une juste place pour l'ensemble des acteurs de la relations

- Permettre à chacun-e (professionnel-le et bénéficiaire) d'être acteur-trice de la relation
- Être juste dans l'attention portée à chaque situation

La recherche d'une action juste qui passe par des micro-arrangements faits de «bricolages» et de «braconnages» (de Certeau, 1980; Plantard, 2013).

Une professionnalité questionnée par la médiation e-administrative

Deuxième plan de questionnement: comment est-ce que je réalise cette mission de médiation numérique....avec quelles ressources en termes notamment de...

Temps

- Des demandes qui se (dé)multiplient et qui requièrent du temps pour composer un réponse appropriée et juste

« Et pis, ce qu'on a fini par faire, c'est que j'ai pris les documents avec moi, je les ai scannés et je les ai envoyés par mail à cette dame et puis en fait après elle me redonnait des nouvelles, elle, par mail. Et pis à chaque fois que je recevais un mail de sa part, j'appelais Monsieur ... enfin respectivement plutôt son amie. Et je lui expliquais en fait les prochaines démarches, où ça en était, etc. Donc on a fait ça comme ça. Mais ce n'était vraiment pas optimal. » (AS; service social privé)

Formation

- Des compétences numériques, certes indispensables, mais qui ne suffisent pas...
- Evaluer les besoins, capacités et ressources de la personne ou concevoir une intervention susceptible de la familiariser avec le dispositif cyberadministratif: des compétences spécifiques en accompagnement numérique

Temps 4: en guise de conclusion, des enjeux pluriels de (re)connaissance

Une définition très (re)cadrée de l'inclusion numérique

Des réponses essentiellement « techniques » ou centrées sur les usager-ères

- Quand un « problème » est reconnu, la « réponse » est pensée comme étant avant tout d'ordre technique (accessibilité numérique) et individuelle (développement des compétences de base numériques des usagers et usagères)
- Cette conception fait peu/pas de place aux tiers, y compris les professionnel-le- du travail social; des tiers pourtant omniprésent-es mais qui sont du coup invisibilisé-es



Des enjeux pluriels de (re)connaissance pour le TS

(Re)connaissance des effets –
en termes de report de charge
– de la cyberadministration
sur les organisations du TS

Production de savoirs sur les
pratiques administratives ordinaires
dans le contexte de la numérisation

Pour ses organisations

(Re)connaissance
des besoins
d'adaptation des
contours des
mandats et des
cahiers des charges

Pour ses professionnel-les

(Re)connaissance des
besoins (en termes
d'équipement, de formation,
de temps) de ces mêmes tiers

Pour ses publics et leurs proches

(Re)connaissance du
travail réalisé par les
différents tiers et
notamment les
professionnel-les et de la
complexité des dilemmes
qui se posent à eux et
elles.

(Re)connaissance
de l'importance
des enjeux (en
termes d'accès
aux droits, de
disqualification
sociale, de
rapport à l'Etat de
l'éloignement
numérique
administratif

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Contacts :

beatrice.vatron-steiner@hefr.ch

Références bibliographiques

- Alberola, É., Croutte, P. et Hoibian, S. (2016) . La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, Août 2016(3), 32-36. <https://doi.org/10.3917/rindu1.163.0032>.
- Aouici, S., & Gallou, R. (2023). L'autonomie administrative à l'épreuve de la dématérialisation. *Revue des sciences sociales*, 70, 42-53. <https://doi.org/10.4000/revss.10501>
- Bickel, J.-F., & Vatron-Steiner, B. (2023). Dématérialisation des droits sociaux : le travail social recomposé. *Les Politiques Sociales*, 1(1-2), 80-90. <https://doi.org/10.3917/lps.231.0080>
- Bickel, J.-F., & Vatron-Steiner, B. (à paraître). Produire de la vulnérabilité par la dématérialisation administrative. In S. Jochems, J.-F. Bickel, & F. Lemay (éds.), *Travail social et numérique*. Presses Universitaires du Québec.
- Borelle, C., Pharabod, A., & Solchany, S. (2022). Faire ses démarches administratives en contexte numérique. Reconfigurations d'un travail invisibilisé. *Gouvernement et action publique*, 11, 97-119. <https://doi.org/10.3917/gap.224.0097>
- Koubi, G. (2013). Services en ligne et droits sociaux. *Informations sociales*, 178, 44-51.
- Mazet, P., & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal [En ligne]*, 128. <http://journal.openedition.org/terminal/6607>
- Plantard, P (2013). E-inclusion: braconnage, bricolage et butinage. *Place publique (Rennes)*, Rennes : Rennes métropole, 16-22. [hal-01739761](https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01739761)
- Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : en "savoir-faire" et "devoir-faire". *Vie Sociale*, 28, 33-49.
- Vitalis, A. & Duhaut, N. (2004). Nouvelles technologies de l'information et de la communication et relation administrative: De la relation de guichet à la relation de réseau. *Revue Française d'Administration Publique*, 110, 315–26.