

Le travail social s'informatise. Et alors ?

Alexia Jonckheere

Chargée de recherches au sein de la DO Criminologie de l'INCC, membre associé du CRID&P (UCL),
maître de conférences à l'école des sciences criminelles Léon Cornil (ULB)

À partir d'un travail de terrain mené au sein des maisons de justice, sont pointés ici quelques enjeux actuels de l'informatisation du travail social¹.

Le travail social n'échappe pas à l'informatisation qui gagne de façon inéluctable nombre d'espaces professionnels en raison de ses avantages indéniables. Un de ses effets, et non des moindres, est pourtant de cristalliser un certain nombre de tensions. Celles-ci sont latentes sur le terrain du travail social, en raison du peu d'informations disponibles sur les contours des outils informatiques imposés aux travailleurs. Que rendent-ils possible techniquement ? Par quelles ambitions politiques sont-ils portés ? Quelles balises éthiques appellent leurs usages ?

De l'informatisation du dossier à l'informatisation du travail

Aujourd'hui, ce n'est plus le dossier social qui est au cœur de l'informatisation, c'est le travail lui-même. Certes, dès la fin du 20^e siècle, le passage de l'écrit à l'écran a entraîné une mutation de ce dossier social. D'un outil individuel polymorphe, le dossier s'est transformé en un outil commun standardisé, se centrant sur l'intervention qu'il s'attache à décrire, impliquant davantage les travailleurs dans

sa tenue et son actualisation, ces transformations de l'outil accompagnant, voire amplifiant, une évolution plus générale du travail social lui-même, qui s'est complexifié, professionnalisé et technicisé². Mais actuellement, une autre évolution se superpose à celle du dossier ; elle concerne la digitalisation de l'intervention sociale. Alors que la constitution d'un dossier invite à rassembler des informations dans un but précis, la digitalisation consiste à saisir informatiquement une multitude de traces, hétéroclites, qui vont ensuite être diversement utilisées.

Au sein des maisons de justice par exemple, les travailleurs sociaux enregistrent désormais non seulement des données relatives aux justiciables mais également des informations relatives à leur propre travail : entretiens réalisés, contacts téléphoniques, visites à domicile... Des données relatives aux intervenants extérieurs (avocats, lieux de prestation d'une peine de travail, etc.) sont également enregistrées. Le tout participe tout autant au suivi des dossiers individuels qu'à des mesures de la charge de travail, des contrôles sur le respect des procédures par les travailleurs, des évaluations politiques de la gestion des listes d'attente ou, plus récemment encore, à l'ajustement des moyens financiers octroyés aux maisons de justice. Des finalités gestionnaires sans cesse accrues président ainsi à cet enregistrement massif et contribuent à lui donner une certaine légitimité. Il reste toutefois à construire démocratiquement une légitimité dans les usages de ces données ou, à défaut, de réduire ces usages.

Le quadrillage de l'activité

La saisie informatique d'une activité professionnelle suppose au préalable son découpage. C'est ainsi que le travail social a été, sur de nombreux terrains, divisé en une série d'activités afin qu'il puisse en être rendu compte informatiquement.

¹ Les propos ici mentionnés s'ancrent dans une thèse de doctorat en criminologie, défendue en 2011 à l'UCL. Voir A. Jonckheere, *(Dés)équilibres. L'informatisation du travail social en justice*, Louvain-la-Neuve, Ed. Larcier, coll. Crimen, 2013, 259p.

² G. Chevalier, *Du dossier social papier au dossier social informatisé: quel outil pour quel métier ?*, Revue française des affaires sociales, n°1, mars 1999, pp.93-104.

L'encodage dans des bases de données se fait en effet selon des champs structurés, préalablement définis.

Il s'agit principalement de cocher des cases, rarement de compléter librement des champs d'enregistrement. Le travail social tend ainsi à se normaliser, par les effets de structuration des outils informatiques. Par exemple, lorsque des indicateurs de performance évaluent, sur la base de cet enregistrement, l'activité des travailleurs, ceux-ci sont incités à n'accomplir que les prestations dont ils peuvent informatiquement rendre compte.

Quand ils doivent enregistrer des données biographiques relatives aux usagers, leur perception de ces usagers tend à se réduire aux variables dont ils doivent assurer l'enregistrement, les outils informatiques favorisant par ailleurs une approche sélective, séquentielle et statique de la situation des usagers, bien loin de l'approche systémique à laquelle les travailleurs sociaux sont familiarisés.

Un triple contrôle des travailleurs

La généralisation des outils informatiques dans les espaces professionnels est traditionnellement associée à une montée en puissance du contrôle des travailleurs. Le travail social n'est pas épargné par ce constat mais un détour par l'étymologie du mot « contrôle » permet de l'affiner.

Le mot contrôle s'écrivait jusqu'au 18^{ème} siècle, « contre-rôle »³. Il désignait ainsi, au sens propre, un registre tenu en double, l'un servant à vérifier l'autre. Le contrôle remplit en ce sens une fonction de vérification : il permet de comparer un travail ou une action à une norme. Une mesure de l'écart est de la sorte introduite, entre le prescrit et le réalisé.

Cette perspective est partiellement soutenue par l'outil informatique, à travers notamment la mobilisation d'indicateurs de performance mais la vérification ainsi organisée ne peut porter que sur le respect de procédures et non sur la substantialité du travail. Le mot « contrôle » a acquis par la suite, par extension, une autre signification, celle d'une surveillance à laquelle les outils informatiques participent doublement : ils instaurent une surveillance tant des usagers que des travailleurs, enregistrant indifféremment des données sur leurs contacts, leurs déplacements, leurs activités. L'usage de ces données est toutefois incertain et pratiquement, faiblement régulé.

Enfin, mobilisé dans le sens d'une vérification ou d'une surveillance, le contrôle suppose pour son exercice une visibilité de son objet, ce que n'implique pas la troisième et dernière acception du mot « contrôle » qui contient l'idée d'une domination. En ce sens, le contrôle permet de diriger des personnes, de s'assurer de leur coopération, sans nécessairement de coercition violente : il s'installe progressivement, au fur et à mesure que les travailleurs se sentent observés à travers les outils informatiques. On sait désormais à quelle heure ils allument leur ordinateur, on sait vérifier quelles pages ils consultent sur internet, etc. Peu importe l'effectivité d'un tel contrôle, l'imaginaire qu'il nourrit favorise un autocontrôle des travailleurs.

Un processus d'informatisation partiellement incontrôlé

Le travail social n'échappe pas au danger d'une perte de contrôle sur les outils, à commencer parce qu'il n'existe guère d'espaces professionnels où, dans un contexte où les avancées technologiques étendent le champ des possibles, les travailleurs peuvent évaluer si ce qui est techniquement possible est professionnellement souhaitable et éthiquement soutenable. De nouvelles fonctionnalités sont par exemple régulièrement ajoutées aux outils informatiques sans que les travailleurs n'en soient nécessairement informés. Elles se sont par ailleurs à ce point multipliées que rares sont ceux qui peuvent prétendre être en mesure d'en établir une liste exhaustive.

³ F. Digneffe, M. Nachi, Th. Périlleux, *Des contrôles sans fin(s) ou le passage de la vérification à l'autocontrôle permanent*, Recherches sociologiques, 2002, vol. 1, pp.109-126.

En France, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) s'est prononcée sur de tels entrecroisement de fonctionnalités multiples assignées aux outils informatiques, à travers le logiciel « ANAISS » destiné à la gestion des dossiers des usagers des services sociaux des caisses régionales d'assurance maladie et des caisses générales de sécurité sociale.

Un projet visait à mesurer l'efficacité de ces services sociaux, sur la base d'indicateurs statistiques d'activité par assistant social et par service. La CNIL, bien qu'elle ait reconnu la légitimité de cet objectif, n'a pas autorisé l'ajout de la fonctionnalité demandée dans la mesure où elle lui apparaissait incompatible avec la finalité première du traitement, à savoir la prise en charge sociale des usagers. Elle a ainsi souligné que « *la politique de mesure de l'efficacité du service social' (...) repose sur la fixation d'objectifs quantitatifs et l'évaluation de résultats annuels. Cette exigence de résultats à court terme est susceptible de conduire les travailleurs sociaux à privilégier le travail le plus visible et directement quantifiable, au détriment d'autres interventions néanmoins nécessaires, afin de permettre la production de résultats conformes aux objectifs qui leur sont assignés* »⁴.

En Belgique, de semblables évaluations n'ont pas, à notre connaissance, été réalisées, même s'il existe ici aussi des

normes juridiques visant à réguler les finalités assignées aux données personnelles enregistrées. Ceci témoigne, entre autres, du fait que le droit n'est qu'un mode de régulation des pratiques professionnelles et que le travail social n'échappe pas à une montée en puissance d'impératifs gestionnaires qui tendent parfois à s'imposer au détriment du droit et des règles de l'art du métier.

Une vigilance constante s'impose, d'autant qu'une autre évaluation se dessine : les pannes informatiques, résultant régulièrement de l'obsolescence d'outils défectueux, maintenus en service en raison du coût de leur maintenance ou de leur remplacement, entraînent désormais un désœuvrement chez certains travailleurs qui ne peuvent plus se passer de ces outils dans leur quotidien professionnel.

Le travail social ou l'« Art de l'ordinaire »

David Puaud, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, Fédération Wallonie-Bruxelles, 2012, 64 p.

Pour l'auteur, éducateur spécialisé et anthropologue social, le travail social est avant tout une « *activité ordinaire* », pratiquée quotidiennement par tout un chacun et souvent de manière informelle dans de multiples situations d'entraide. Depuis que la logique managériale et les coupes budgétaires se sont imposées dans le secteur, et face à la croissance des personnes précarisées, le travail social est assimilé à des missions perçues comme ingrates de « *réparation, d'adaptation, de contrôle des individus considérés comme anormaux* ». Or, travailler, soutenir les individus vulnérables relève du don de soi et d'une véritable vocation. Pour David Puaud, il est nécessaire de remettre au centre du travail social une conception du rôle de l'« *éducateur* » qui privilégie les rapports de confiance et de compréhension noués avec les individus, et ce, sur une longue durée. Cette relation se construit grâce à des « *micro-traces d'hospitalité* », gestes, attitudes, paroles ou pratiques bienveillantes, véritable savoir-faire spécifique aux travailleurs sociaux : « *L'enjeu de ces actes furtifs, quotidiens, répétés n'est pas le résultat, mais un pari aléatoire en l'avenir* ». Un processus d'action et de moyens mis en place en vue d'une participation effective et créatrice à une politique du « *Bien vivre* », pour un changement des mentalités et de la société.

Téléchargeable gratuitement : www.yapaka.be/sites/yapaka.be/files/livre/58_travailsocial-puaud-web.pdf

⁴ Extrait de la délibération n°2005-038 du 10 mars 2005 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés relative à la modification du traitement « ANAISS » destiné à la gestion des dossiers des usagers des services sociaux des caisses régionales d'assurance maladie et des caisses générales de sécurité sociale.