

Les espaces numériques dans le secteur social et médico-social : impulsions, assimilations et répercussions culturelles

Digital spaces in the social and social-health sector: impulses, assimilations and cultural repercussions

Mathias Fauché, Doctorant

Laboratoire PREFICS, Université Rennes 2

matalias@disroot.org

Mots-clefs : vulnérabilité, artefacts numériques, mutation, obsolescence

Keywords : vulnerability, digital artifacts, mutation, obsolescence

Résumé

Cet article étudie, à partir d'observations et d'entretiens, la propagation d'artefacts numériques au sein d'une association départementale du secteur social. Ils sont une réponse aux injonctions des politiques sociales et à la taille grandissante des organisations du secteur. Leurs propriétés internes participent à développer une forme de vulnérabilité dont l'impact s'étend des bénéficiaires de l'action sociale jusqu'aux agents décisionnaires de celle-ci.

Abstract

This article studies, based on observations and interviews, the propagation of digital artefacts within a departmental association of the social sector. They are a response to the injunctions of social policies and to the growing size of organizations in the sector. Their internal properties contribute to the development of a form of vulnerability whose impact extends from the beneficiaries of social action to its decision-making agents.

Les espaces numériques dans le secteur social et médico-social : impulsions, assimilations et répercussions culturelles

Introduction

L'enjeu de l'article est de questionner le numérique et les propriétés internes de ses artefacts tels qu'ils ont été adoptés au sein d'une association départementale composée de 32 établissements du secteur social et médico-social, et de déterminer s'ils sont le reflet d'évolutions structurelles et managériales. Ce pont, entre des restructurations gestionnaires d'une part et des artefacts numériques d'autre part, repose sur l'observation de notions convergentes entre ces deux dimensions : management par projet, encouragement du réseau professionnel comme du réseau numérique, refonte sémantique néo-managériale favorable aux connexions, processus organisationnels et interfaces numériques empruntés au secteur lucratif, agilité, flexibilité, etc. Le numérique vient-il en renfort d'un glissement organisationnel engendrant un sentiment de dépossession chez les professionnels de terrain, c'est-à-dire les travailleurs sociaux au contact des personnes vulnérables ?

I/ Mise en perspective historique et théorique

Avant d'évoquer les profondes mutations liées directement et indirectement aux dispositifs d'écriture numériques dans le secteur social et médico-social, il me faut poser un cadre sur la définition attendue du « travail social ». Je reprendrai pour cela la pensée de l'anthropologue Thierry Goguel d'Allondans : le travail social c'est avant tout un travail sur le corps social. Il est donc exposé, en plus des enjeux purement sociaux, aux enjeux politiques et économiques. Communément, dans le contexte français, l'expression englobe une diversité de métiers tous voués à apporter du soin cognitif ou physiologique à des personnes dites vulnérables et en difficultés sociales. Le travail social c'est donc le travail sur la société en elle-même, c'est rappeler l'existence du « social » à des êtres démunis, oubliés, marginalisés¹. La focalisation sur la flexibilité n'épargne pas l'action sociale qui se trouve tiraillée entre deux logiques. D'un côté l'intervention sociale, plus récente et compatible avec l'utilitarisme, la rentabilité financière, le

1 Domenach et al. « Le travail social c'est le corps social en travail », *Esprit*, no4-5, avril-mai 1972, p. 794.

transitoire, la compétence et la logique de service. De l'autre le travail social, parfois jugé vieillissant, basé sur la qualification, le temps long, l'articulation de l'individuel et du collectif et la cause des problèmes. L'intervention sociale, elle, individualise les réponses, s'attarde uniquement sur les symptômes et non plus les causes.

Il semble donc y avoir dans ce secteur un glissement de la « cité civique » vers la « cité par projets » (Boltanski et Chiapello, 1999). La cité civique a comme valeurs de référence la démocratie, le monde associatif et la collectivité. L'importance n'est pas accordée aux individus isolés, mais bien aux groupes de personnes, aux institutions. Les principes supérieurs en sont le bien commun, la solidarité, l'équité et la liberté. Pourtant, le secteur social connaît le passage d'un accompagnement collectif de la personne vulnérable à un accompagnement individuel.

La cité par projets, quant à elle, est caractérisée par un monde connexionniste reposant sur les notions de projets, d'activité, de prolifération des liens et d'extension du réseau. Toutes ces notions se nourrissent : l'activité consiste en l'éternelle production de projets ou à intégrer des projets initiés ailleurs. Le projet n'a d'existence qu'à travers la rencontre et c'est l'insertion par les réseaux qui le fait vivre. Plus les projets se succèdent, plus les connexions s'amoncellent, plus les liens prolifèrent et plus les réseaux s'étendent. Cet ensemble de conditions a la particularité forte de persister par l'exclusion de ceux qui ne se plient pas à cette exploration du réseau. Les agents de la cité par projets sont donc « contraints » de fonctionner sur le même mode sous peine d'être marginalisé.

Est-il possible de relever dans l'histoire de la télématique des mutations tout aussi profondes l'écartant de ses fondements ? Un tournant symbolique apparût lorsque Bill Gates envoya une lettre ouverte en 1976 où il pointait le manque à gagner que représentait le développement du logiciel libre. Le ton était donné : il n'était plus question de laisser les programmes se développer de manière non marchandisée et le code source de ceux-ci ouvert et librement partagé. Progressivement l'informatique s'est alors massivement orienté vers le logiciel propriétaire (ou « privateur » comme préfère le désigner la communauté du libre) faisant par la suite du monde numérique un pilier économique, marchand et industriel au même titre que le pétrole. Alors que les promesses du numérique étaient l'horizontalité et l'ouverture, l'accès au Web et aux services numériques est étranglés par des goulots que sont les services des GAFAM.

Le travail social a pu connaître une phase au cours des années 1980 où il a tenté de se saisir des évolutions technologiques de manière endogène. Plus que de « forcer » un environnement numérique uniformisé pour les tâches administratives, il s'agissait d'expérimenter de nouvelles pratiques thérapeutiques ou éducatives auprès de tous les publics : milieu du handicap, milieu carcéral, etc. L'ordinateur n'était pas de fait interconnecté avec d'innombrables autres appareils. Le réseau et l'accumulation de données quantitatives n'étaient pas la norme. Aujourd'hui les systèmes mis en place reposent sur la propagation d'interfaces compatibles avec la gestion de projets et la facilitation pour les agents du secteur de se conformer aux injonctions législatives sans cesse renouvelées. La loi dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale² comporte plusieurs volets dont les principaux concernent le « droit des usagers » et l'évaluation. Deux termes reviennent constamment dans cette loi, celui de « contrat » et celui de « projet ». Le premier instille l'idée d'une délivrance d'une prestation de service soumise à des obligations de résultats, d'où le terme d'utilisateur pour désigner les personnes accueillies et accompagnées. Le contrat évince la question d'une identité collective et d'une prise en compte des classes sociales, déniait ainsi la logique de solidarité essentielle au secteur (Curie, 2010). Le second fait référence aux projets individuels des personnes accompagnées sur lesquels les établissements sociaux sont évalués. Ces projets, par définition, sont configurés selon des calendriers et des objectifs. Les travailleurs sociaux sont donc amenés à raisonner en termes d'individu, d'apporter des réponses au cas par cas en vue d'obtenir des résultats visibles sur chacun de ces cas.

La notion de vulnérabilité est ici une question centrale puisqu'une des hypothèses avancées est qu'en participant à disloquer les liens générationnels et l'intégrité politique et économique, la voie parfois prise en termes de technologies numériques étend une forme de vulnérabilité qui va bien au-delà de la dite fracture sociale communément admise liée à l'usage de ces technologies. Elle est globale et n'épargne ni les agents dotés de la légitimité décisionnaire (direction générale, conseil d'administration), ni le corps pédagogique, éducatif, soignant ni les bénéficiaires du soin et de l'attention. Elle est alimentée par l'orientation vers un solutionnisme numérique semblant accélérer la mutation des formes sociales du secteur vers des formes autres, potentiellement incompatibles avec l'essence du travail social.

2 Il s'agit de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, du Code de l'action sociale et des familles

II/ Les espaces numériques dans le secteur social : des impulsions exogènes ?

Les expérimentations endogènes des précédentes décennies correspondent à un monde où l'autonomie était forte et le réseau faible et jugé sans importance. Aujourd'hui la tendance est à l'expansion. Les coupes budgétaires amènent les établissements isolés à fusionner ou à être absorbés par des entités plus grandes. Cette taille grandissante est synonyme de complexité, de normes et d'une logique gestionnaire. Elle recompose le pouvoir et les responsabilités, elle instaure des enjeux d'ordre nouveau tels que l'efficacité et la rationalité. La taille est un facteur déterminant, car elle favorise les écarts, elle creuse les strates, elle développe la gestion en cascades. Elle contraint à la dislocation des processus organisationnels existants et invite à adopter des formes managériales autres, parfois hors sol. La taille suscite une logique par le réseau, une vision globale. Elle étouffe l'autonomie et y substitue l'hétéronomie des entités auparavant indépendantes. Savons-nous encore habiter le monde à la bonne échelle (Rey, 2015) ?

La taille est dépendante d'un environnement technique de plus en plus imposant au fur et à mesure qu'elle augmente. Les artefacts représentent son pilier, qu'ils soient des dispositifs de transports routiers, de mémoire, de communication ou d'information. Les technologies intellectuelles ne prennent sens qu'à travers la taille, car elle implique un suivi, une supervision, une quantification. La taille va de pair avec l'organisation scientifique du travail. Son bras droit est la mesure et la mesure est ce qui détermine les variations de taille. Il y a pour toute organisation qui évolue en taille un degré où cette évolution se traduit par une métamorphose, un changement de nature et une perte d'essence : une transmutation. Cette dernière se révèle par la prolifération récente et massive des prothèses numériques dans le secteur et en particulier dans l'association observée, qui devient peu à peu une « mégassociation » grâce aux artefacts numériques qui sous-tendent la mise en place de « mégaliex ».

C'est ce que symbolise le système d'information. Celui-ci est complexe de part les rouages de l'infrastructure informatique qui le concrétise (serveurs, terminaux, liens de connexions, droits d'accès, abonnements divers, personnel de gestion, maintenance, etc.), et de par ses coûts, directs et annexes. La modernisation (serveurs, logiciels, messagerie, prestation d'infogérance, ERP, téléphonie mobile, etc.) représente le budget qui aurait été nécessaire au recrutement de 23 éducateurs ou l'accueil en hébergement de 17 enfants (sur 3 ans). Chaque composante du reste de l'infrastructure est soudainement apparue désuète. Disposer d'un centre de données vélocé en

termes de stockage, de performance et de bande passante semblait soudain dissonant avec la téléphonie mobile en circulation dont l'ergonomie semblait incompatible avec la consultation rapide, aisée et agréable de documents stockés sur des machines distantes. Une technologie en appelant une autre, allouer une quantité de fonds parfois jugée disproportionnée par rapport aux besoins essentiels (et au secteur de manière générale) ne fait pas le poids vis-à-vis de la volonté d'exploiter pleinement les outils pour lesquels le sacrifice a été fait. Ce qui au départ ressemble donc à de la prudence et de la rationalité finit vite par devenir de la démesure compulsive provoquée par un solutionnisme technologique. C'est ainsi qu'une fois la question du centre de données traitée, la grandiosité estimée de ce dernier fait de l'ombre au reste de l'existant : les liens Internet des établissements deviennent insuffisants pour assurer un débit adapté aux flux, les téléphones ne permettent pas de consulter en tout lieu et à tout instant les courriels ou documents divers, il y a trop peu d'ordinateurs portables pour les réunions, le télétravail ou la mobilité de manière générale, des points d'accès sans fil doivent être installés pour assurer la connexion à ces machines mobiles, la téléphonie fixe indépendante pour chaque établissement et non IP doit être renouvelée et centralisée, le câblage réseau existant n'est pas suffisant pour assurer le fonctionnement et la qualité de cette dernière et enfin une gestion centralisée doit permettre de contrôler et de sécuriser l'ensemble de ces artefacts.

Nous assistons donc à un renversement total : alors que le secteur social et médico-social s'est métamorphosé sur la base d'une rationalisation jugée impérative ne voulant plus laisser libre cours à l'errance organisationnelle et aux dépenses injustifiées, il se retrouve en roue libre pour accumuler des artefacts numériques pouvant paraître hors sol et coûteux.

III/ De l'imaginaire social du numérique aux logiciels privés

Le gigantisme de l'aspect matériel du système d'information ne suffit pas à lui seul pour révéler la scission potentielle entre l'activité de certains types d'agents, ici les travailleurs sociaux, et les outils qu'ils utilisent. Il faut également considérer les interfaces que manipulent concrètement les agents en s'attardant sur leurs propriétés internes qui participent à la dislocation de la cité de justification d'origine. Nous pouvons évoquer l'exploitation des données nourrissant un capitalisme cognitif entretenu par les prestataires informatiques proposant uniquement des logiciels allant dans ce sens, le management intermédiaire qu'incarnent ces outils à travers

notamment la stratégie du « push-pull » (on pousse et tire constamment de l'information vers et de l'utilisateur) ou encore l'obsolescence pensée dès la conception des artefacts.

L'obsolescence des machines fait écho à l'obsolescence des pratiques, des valeurs et des idées, qui s'imisce derrière le drapeau de l'innovation (Linhart, 2015). L'innovation est un cheval de Troie paralysant, la critique artiste, comme la critique sociale (Boltanski et Chiapello, 1999). Quiconque défie l'innovation encourt le risque d'être perçu comme rétrograde ou néfaste pour la cohérence du groupe et l'évolution de l'organisation. En effet, est-ce qu'un agent sain d'esprit envisagerait de remettre en question l'amélioration des outils de travail ? Et à travers le numérique c'est un ensemble d'autres « innovations » qui se glissent dans les pratiques. La tarification à l'acte, rejetée par les travailleurs, peut-être appliquée par un nouveau logiciel de suivi (ou l'ajout d'un module de suivi des activités à un ERP existant). La rationalisation des dépenses liées au quotidien des personnes accueillies (vêtements, nourriture, sorties, etc.) ? Une réorganisation de l'arborescence de fichiers, du lieu de stockage des données et des permissions d'accès à celles-ci poussera chaque agent, à se « responsabiliser ». Un suivi de l'accompagnement dont des critères précis doivent être mesurés et partagés avec des entités externes ? Le dossier individuel informatisé, balisé de telle manière à imposer le contenu, le rendra effectif. Etc. Dit autrement, le secteur social est touché par des bouleversements culturels importants et pour y répondre, des bouleversements techniques s'imprègnent dans les pratiques.

La complexité du réel fait que ces évolutions ne sont ni accueillies ouvertement, ni rejetées de manière catégorique. Suivant les corps de métier et les lieux d'exercice, les attentes sont très disparates. Cela dit, l'obsolescence technique est généralement mieux accueillie ou en tout cas ne connaît pas de barrage ferme, car elle est perçue comme un moindre mal nécessaire pour apporter une réponse aux besoins des salariés. Ils ne sont pas particulièrement inquiets face au remodelage technique, car celui-ci est perçu comme une réponse au remodelage économique et social.

IV/ Collectifs et interactions dans les espaces numériques : de réelles formes sociales ?

Peut-on, après ce qui vient d'être dit, parler d'authentiques formes sociales pour aborder les collectifs et les interactions dans les espaces numériques implantés ? Nous avons d'un côté des artefacts numériques opaques et disruptifs qui viennent appuyer des processus organisationnels

hors sol par rapport au secteur en question. Ne devrait-on pas plutôt parler de verrouillage socio-technique intervenant à la suite des bouleversements culturels et managériaux du secteur ? Le passage du travail social à l'intervention sociale est facilité par les artefacts numériques diffusés, dont les propriétés internes sont compatibles avec ces nouvelles modalités d'action sociale. C'est là que le verrouillage socio-technique intervient. Une multitude de prestataires et fournisseurs travaillent de concert pour maintenir et renforcer le monopole et ainsi préserver la « dépendance au sentier ». Sous une apparente concurrence, une seule et même approche stratégique intervient donnant l'illusion de la pluralité alors qu'il s'agit de favoriser avant tout un modèle, celui de l'informatique breveté, propriétaire (privateur) et surtout habituel. Le logiciel libre est par exemple invisibilisé car non seulement la culture du libre ne correspond pas aux impératifs économiques et-technologiques sur lesquels ces entreprises reposent, mais elle illustre également une organisation du travail fondamentalement différente des logiques néo-managériales qui sont à l'œuvre et par rapport auxquelles le secteur social et médico-social s'acculture. Le sentier de dépendance enferme les agents dans des modes d'interaction par le truchement de l'effet de réseau. Ce dernier contraint les utilisateurs à s'orienter vers telle ou telle technologie si la majorité des agents avec lesquels ils sont en interaction l'utilisent.

Les effets se remarquent dans la propagation d'interfaces numériques s'inscrivant dans la continuité de l'organisation scientifique du travail qui prône aujourd'hui l'efficacité par la rationalité et le calcul en faisant de la technique l'élément essentiel à cette fin (au-delà du savoir faire des ouvriers). C'est une rupture avec l'ancien monde où les ouvriers, sous le regard des contremaîtres, représentaient le cœur de la réalisation. Dorénavant, les dirigeants des entreprises contrôlent activement l'ouvrage à travers les moyens de production que sont les machines. Dit autrement, les hommes valent finalement moins que leurs machines. Taylor a instillé une autre idée forte pour soutenir cela : que ce qui ne se mesure pas n'existe pas ou n'a aucune valeur. Cette vision des choses était valable pour la production industrielle mais puisque cette organisation du travail n'a cessé de grandir et de muter, n'a-t-elle pas induit ses idées dans le secteur social également ? L'investissement colossal dédié à l'infrastructure du système d'information en est symptomatique. Il s'agit d'un centre de données sur lequel est déployé une arborescence de fichiers constituée de droits d'accès ne laissant plus de place au hasard dans les tâches et dans le pouvoir de chacun. Chaque agent dispose d'un accès unique et nominatif. S'il est considéré que l'humain peut faire défaut le numérique doit, alors, permettre de prévenir les

écueils. C'est en quelque sorte, par le truchement d'une décentralisation apparente un renforcement de la centralisation du pouvoir.

L'accès à cette base de données s'effectue sur le principe du fonctionnement en client léger. C'est une des composantes des architectures réseaux numériques devenant de plus en plus commune dans de nombreux secteurs. Le principe est une forme de management intermédiaire en soi, car il est contraignant : il impose, régule, surveille, contrôle et automatise le partage de données. Ces dernières ne sont plus maîtrisées par les agents qui ne peuvent plus en disposer localement. Alors qu'auparavant chaque établissement était souverain de ses données numériques, le client léger impose le lieu de stockage sur le serveur central, symbole d'une identité associative globale voulant faire oublier l'ancienne organisation en silos. De manière panoptique, chaque utilisateur sait que chaque trace peut être observée par ceux qui supervisent, de manière désincarnée, le système d'information. C'est donc de ce point de vue un facteur d'hétéronomie.

Via cet accès en client léger, les travailleurs sociaux inscrivent des données dans la base principale de suivi : le dossier unique informatisé, symbole d'une nouvelle logique d'action sociale. Cette approche par l'individu alors que le nombre de situations à gérer par professionnel augmente (dans une logique de rationalisation des coûts) rend difficile la production de traces écrites ainsi que l'accès à celle-ci. On observe donc un paradoxe stupéfiant où les agents sont à la fois tirillés par le refus d'une forme d'emprise numérique et par l'aspiration à plus d'interfaces numériques spécifiques permettant d'automatiser et de traiter l'ensemble des injonctions auxquelles ils ont à faire : évaluatives, quantitatives, participatives... Pourtant, l'essence du travail social est faite de « bricolage », dans le sens où « le bricoleur est apte à exécuter un grand nombre de tâches diversifiées ; mais, à la différence de l'ingénieur, il ne subordonne pas chacune d'elles à l'obtention de matières premières et d'outils, conçus et procurés à la mesure de son projet : son univers instrumental est clos, et la règle de son jeu est de toujours s'arranger avec les "moyens du bord" [...] L'ensemble des moyens du bricoleur n'est donc pas définissable par un projet [...] il se définit seulement par son instrumentalité, autrement dit et pour employer le langage même du bricoleur, parce que les éléments sont recueillis ou conservés en vertu du principe que "ça peut toujours servir" » (Levi-Strauss, 1962).

C'est un facteur supplémentaire de perte de repères et de valeurs communes qui se joue au niveau des organisations mais également au niveau des professionnels de terrain où les uns estiment que l'environnement numérique les éloigne de l'action sociale et où les autres s'offusquent d'une

infrastructure numérique trop faible par rapport aux besoins. Le déferlement numérique a donc ceci de particulier qu'il ne s'opère pas par ordre direct des financeurs et évaluateurs aux établissements mais est une demande de ces derniers pour rester dans la course. Il y a une émulation tacite pour plus de numérique entre toutes les organisations : l'accélération provoquée par les unes détermine le rythme des autres.

Conclusion

En faisant écran sur les impacts concrets derrière son implantation, le numérique sous sa forme privatisée devient le vecteur d'une dislocation culturelle, à l'origine de tensions profondes. Tout en laissant se proliférer les interfaces, les récepteurs n'envisagent pas qu'elles participent à accélérer et intensifier la mutation vers des processus organisationnels discordants. Cela se perpétue par la représentation quasi-exclusive des GAFAM et leurs services sur le marché de la prestation informatique, induite principalement par la « dépendance au sentier » alors que les fondements de l'informatique, comme du travail social, correspondaient à des processus pré-GAFAM, n'ayant que peu à voir avec les goulots d'étranglements qu'ils représentent aujourd'hui.

Face à l'évolution intensive des politiques sociales et des injonctions législatives y étant associées, les organisations ont besoin d'instruments pour s'adapter. Il leur faut des moyens pour analyser les situations, évaluer les problèmes, proposer des solutions, être au contact du concret, faire rentrer et distribuer les fonds, etc. Tout cela participe à intensifier le travail de l'administration. Il n'y a plus de travail social sans administration. Elle est chargée de tâches de plus en plus nombreuses, elle se trouve obligée d'appliquer des règles de plus en plus minutieuses et complexes, elle prolifère parce que les injonctions prolifèrent et en même temps est contrainte de normaliser le travail et les relations avec le public dans un contexte de réticularité et de rationalisation exacerbées. L'administration, enfin, équipée d'un appareillage technique de plus en plus efficace, moderne, rapide, est devenue par ces raisons la bureaucratie omniprésente. Pas de travail social sans administration, pas d'administration sans bureaucratie, pas de bureaucratie sans infrastructure numérique.

Cette dislocation est-elle symptomatique d'un glissement vers une « technocratie totalitaire » (Postman, 2019) qui exacerbe les tenants et aboutissants de la révolution industrielle en faisant se plier la culture (c'est-à-dire les croyances collectives, l'art, la famille, la politique, la vie privée et

publique, etc.) et donc les formes sociales la constituant, à ses besoins et ses logiques ? Si l'on considère stricto sensu l'essence du travail social, le numérique, riche de ses outils de médiation, étonne vis-à-vis de sa propagation dans ce secteur. Il est avant tout une conséquence aux injonctions vécues comme des contraintes, mais il devient également une cause contraignante chez les récepteurs. Alors qu'il mélange ces deux dimensions, conséquence et cause, il participe à un glissement du *panopticon* vers le *pancraticon* : de la surveillance vers la contrainte.

Bibliographie

Boltanski, L., & Chiapello, È. (2011). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Gallimard.

Curie, R. (2010). *Le travail social à l'épreuve du néo-libéralisme : Entre résignation et résistance*. L'Harmattan. <http://www.harmatheque.com/ebook/9782296111776>

Lévi-Strauss, C. (2010). *La pensée sauvage*. Presses Pocket.

Linhart, D. (2015). *La comédie humaine du travail. De la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale*. ERES; Cairn.info. <https://www.cairn.info/la-comedie-humaine-du-travail--9782749246321.htm>

Postman, N. (2019). *Technopoly : Comment la technologie détruit la culture*.

Rey, O. (2015). *Une question de taille*. Stock.