

Proposition de communication au 10ème Congrès international de l'AIFRIS : « Sociétés en crise et travail social : Explorer les dynamiques politiques, de formations, de recherches, d'interventions et d'expériences »

Cette proposition s'inscrit dans l'axe 3 – Politique et institutions articulées aux pratiques émergentes : actions d'urgence, processus d'innovation et d'institutionnalisation

Poids des acteurs de l'intervention sociale et prise en compte des pratiques professionnelles émergentes dans le processus de construction des politiques d'inclusion numérique : une perspective comparative Belgique-Suisse

Brotcorne Périne, CIRTES, UCLouvain

perine.brotcorne@uclouvain.be

Vatron-Steiner Béatrice, Haute école de travail social Fribourg

beatrice.vatron-steiner@hefr.ch

Comme l'ensemble des pays européens, la Belgique et la Suisse ont entrepris le grand tournant électronique (Garett, 2005) de leur administration dès le milieu des années 1990. Bien que l'étape du *digital first* à laquelle se trouvent actuellement les deux Etats prévoie le maintien des autres canaux d'accès, dans les faits, ceux-ci tendent à se rétrécir et les usagers et usagères sont enjoins, par le biais de différents types de (dés)incitations, à privilégier le canal du numérique pour entreprendre leurs démarches administratives. Les travailleurs sociaux et travailleuses sociales sont directement concerné-e-s par ces réformes dans la mesure où ils/elles sont les réceptacles de nouvelles demandes d'aides de la part de bénéficiaires dont les dispositions ne leur permettent pas de répondre aux exigences de cette nouvelle « conditionnalité numérique » (Mazet, 2019 : 43). Pour répondre à cette nouvelle mission d'accompagnement numérique, à ce jour officielle dans la mesure où ils/elles ne s'en sont pas vu confier officiellement le mandat, ces professionnel-le-s redoublent de créativité pour faire face à la diversité des situations, composer avec le décalage entre une figure prescrite de l'utilisateur, encapsulée dans script et les situations d'usages effectifs (Brotcorne et al, 2019) et pour trouver leur place dans des dispositifs qui ne prévoient souvent pas la présence des tiers (Vatron-Steiner et al, 2023).

En Belgique et en Suisse, de nombreuses pratiques professionnelles émergentes ont donc été déployées par les acteurs de l'intervention sociale depuis la crise sanitaire pour tenter de contrer les effets excluants du basculement numérique des services publics. Pour autant, la reconnaissance de ces nouvelles pratiques par les autorités publiques constitue un enjeu central pour leur pérennisation et, plus largement, leur institutionnalisation.

Or, bien que l'inclusion numérique ait gagné en visibilité depuis la crise sanitaire pour être considérée désormais comme nouvelle catégorie d'intervention publique tant en Belgique qu'en Suisse, l'influence des acteurs de l'intervention sociale dans la dynamique de construction de ce nouveau « problème public » (Cefaï, 1996) est à ce jour inexplorée.

Dès lors, l'objectif de cette communication est double. Il s'agit d'abord d'analyser dans quelle mesure et de quelle manière les professionnels de terrain parviennent à porter une revendication collective autour des enjeux de reconnaissance des pratiques professionnelles émergentes dans les différentes arènes – politico-institutionnelles et médiatiques – de l'espace public. Il s'agit ensuite de saisir dans quelle mesure ces revendications contribuent à façonner la définition du problème d'inclusion numérique et sa mise à l'agenda politique.

Pour ce faire, cette communication s'appuie sur une sociologie comparée de l'action publique (Feick, 1990 ; Lima, 2004), en particulier sur les travaux portant sur la construction des problèmes publics (Cefaï, 1996 ; Garaud, 1990 ; Hassenteufel, 2010) ; elle s'articule autour de deux études de cas menées respectivement en Belgique et en Suisse de 2020 à 2022. Cette comparaison des processus de publicisation et de mise à l'agenda d'un problème public permet de comprendre les différentes façons dont peut se construire une politique publique dans deux pays confrontés à des enjeux similaires de transition numérique inclusive, mais dont les organisations politiques et les modèles d'intervention publique diffèrent. Cette optique permet d'identifier les similitudes et les différences dans la capacité des acteurs du travail social à peser sur la formulation des problèmes publics ainsi sur la prise en compte de leurs réalités de terrain dans l'élaboration des politiques couplant les enjeux de transition numérique à ceux d'équité et d'inclusion.

L'étude de cas en Belgique se concentre sur le processus d'élaboration des politiques publiques d'inclusion numérique à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale. Celle menée en Suisse porte sur le processus mené à l'échelon fédéral.

Références

Brotcorne, P., Bonnetier, C., Vendramin, P. (2019). Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers », *Terminal* [En ligne], 125-126 | URL : <http://journals.openedition.org/terminal/4809> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/terminal.4809>

Cefaï, D (1996). La construction des problèmes publics. Définitions de situations dans des arènes publiques. In : *Réseaux*, volume 14, n°75, 1996. Le temps de l'événement I. pp. 43-66.

Feick, J., "L'analyse comparative des politiques publiques : un chemin vers l'intégration des résultats", *L'Année sociologique*, n° 40, 1990.

Garrett P. M., 2005, Social work's "electronic turn". Notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families, *Critical Social Policy*, vol. 25, n° 4, p. 529-553.

Garaud P., 1990, « Politiques nationales : l'élaboration de l'agenda », *L'Année sociologique*, p. 17-41.

Hassenteufel, P. (2010). Les processus de mise sur agenda : sélection et construction des problèmes publics. *Informations sociales*, 157, 50-58. <https://doi.org/10.3917/inso.157.0050>.

Lima, L. (2004). Prendre en compte la mise en œuvre de l'action publique dans la comparaison : L'exemple de la lutte contre l'exclusion des jeunes. *Revue internationale de politique comparée*, 11, 435-455. <https://doi.org/10.3917/ripc.113.0435>.

Mazet, P. (2019). Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique, in Sorin, F., Mazet, P., Plantard, P., Vallauri, B. Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation. Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, Ti Lab, Askoria.

Mazet, P., Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux ». *Terminal* [En ligne], 128. <http://journals.openedition.org/terminal/6607> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>.

Vatron-Steiner, B., Bickel, J. & Rossier, A. (2022). Des « discours » aux « chemins d'accès aux droits » : Les raisons d'un décalage à travers le prisme du monde cyberadministratif fribourgeois. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, 11-29. <https://doi.org/10.3917/rpsf.145.0011>.

Présentation des auteur.e.s de la communication

Périne Brotcorne est chercheuse en sociologie au sein du Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État et Société (CIRTES). Elle assistante de cours à la Faculté ouverte de politique, économique et sociale (FOPES) de l'UCLouvain (Belgique) ainsi que chargée de cours au sein du Master en éducation tout au long de la vie de l'IED de l'université Paris 8. Ses travaux de recherche s'articulent autour des enjeux d'inégalités sociales générées par la numérisation des services publics et d'intérêt général.

Béatrice Vatron-Steiner est professeure associée à la HETS Fribourg. Politologue, elle travaille depuis plusieurs années sur les enjeux de la dématérialisation administrative pour les publics et les professionnel-le-s du travail social.