



La dématérialisation : antichambre de nouvelles virtuosités relationnelles dans l'action sociale ?

Recherche qualitative ethno-biographique auprès des bénéficiaires d'un Service d'Aide aux Familles et aux Aînés autour des dossiers sociaux.

Anne PHILIPPART

Travail de fin d'études présenté en vue de l'obtention du grade de Master en Ingénierie et action sociales.

Année académique 2014-2015

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE	1
PARTIE I CONTEXTE ORGANISATIONNEL	3
I. LE SERVICE DES REPAS A DOMICILE EN CHIFFRES	4
I.I. LE DEPARTEMENT DU MAINTIEN A DOMICILE AU C.P.A.S. DE LIEGE	4
I.II. LES RESSOURCES ET LES MOYENS AFFECTES AU SERVICE	6
I.III. LES DONNEES CHIFFREES	7
II. ANALYSE DU CONTEXTE GENERAL D'INTERVENTION	11
III. L'IDENTITE PROFESSIONNELLE, L'INSTITUTION, LES TRAVAILLEURS ET... LE CHERCHEUR	13
IV. LA PHASE D'IMMERSION ET D'OBSERVATION : L'EXPRESSION D'UNE PREOCCUPATION MORALE (OLIVIER DE SARDAN, 2000).....	15
PARTIE II QUESTION DE DEPART ET ETAT DE L'ART	23
V. THEMATIQUES DE RECHERCHE ET QUESTIONNEMENT.....	24
V.I. LA DEMATERIALISATION	24
V.I.I. Pascal ROBERT et la critique de la dématérialisation	26
V.I.II. Vincent DE GAULEJAC et l'idéologie gestionnaire	28
V.I.III. Marc AUGÉ, le non-lieu et la sur-modernité	28
V.I.IV. Roland GORI, la servitude volontaire et l'incommensurable.....	30
V.I.V. Michel FOUCAULT, les « biopouvoirs » et la « biopolitique »	31
V.I.VI. Paul RICOEUR et le concept d'identité	33
V.II. RESULTATS D'ANALYSE ET QUESTIONNEMENT	35
VI. CHOIX METHODOLOGIQUE: la méthode du récit de vie ou approche ethno-biographique.....	37
VI.I. UNE RECHERCHE QUALITATIVE	38
VI.II. UNE RECHERCHE « ANTE ».....	40
VI.III. LA METHODOLOGIE DU RECIT DE VIE	40
VII. PHASE EXPLORATOIRE PRATIQUE : LES ENTRETIENS PREALABLES A LA RECHERCHE.....	43
VII.I. ENTRETIEN EXPLORATOIRE N°1 : LA C.S.D. DE SERAING	45
VII.II. ENTRETIEN EXPLORATOIRE N°2 : LE S.A.F.S.B. DE COLFONTAINE.....	48
VII.III. CONCLUSION DE LA RECHERCHE EXPLORATOIRE PRATIQUE	51
VIII. CONCLUSION DE LA PARTIE III : FINALISATION DE LA QUESTION DE DEPART	54
PARTIE III DEVELOPPEMENTS METHODOLOGIQUES DE RECHERCHE	56
IX. INTRODUCTION	57
X. CONSTRUCTION DE LA PROBLEMATIQUE	57
X.I. GRILLE DE LECTURE	58
X.II. SCHÉMATISATION DE LA PROBLEMATIQUE.....	60
XI. ELABORATION DES SOUS-HYPOTHESES ET CONSTRUCTION DES VARIABLES.....	65
XI.I. ELABORATION DES SOUS-HYPOTHESES.....	65
XI.II. CHOIX DES VARIABLES ET CONSTRUCTION DES INDICATEURS.....	66
XI.II.I. LES VARIABLES DEPENDANTES	67
XI.II.II. LES VARIABLES INDEPENDANTES	67
XI.II.III. LES INDICATEURS.....	67
XII. SCHEMA CONCEPTUEL RECAPITULATIF DES HYPOTHESES.....	74
XIII. CONSTRUCTION DE L'ECHANTILLON	76
XIII.I. ECHANTILLON THEORIQUE.....	77
XIII.II. ECHANTILLON EMPIRIQUE	80
XIII.III. CONCLUSIONS SUR LA QUESTION DE L'ECHANTILLON	81
XIV. CONSTRUCTION DU GUIDE D'ENTRETIEN	83
PARTIE IV RESULTATS DE RECHERCHE ET DISCUSSION	87

XV. INTRODUCTION	88
XVI. RETRANSCRIPTION DES COMPTE RENDU D'OBSERVATION AUPRES DES BENEFICIAIRES-ACTEURS	88
XVII. CODAGE AXIAL DES DONNEES RECUEILLIES EN ENTRETIENS ETHNO-BIOGRAPHIQUES	90
XVII.I. L'ECHANTILLON THEORIQUE VERSUS L'ECHANTILLON EMPIRIQUE : ANALYSE	90
XVII.II. LES VARIABLES INDEPENDANTES A L'EPREUVE DU CONTENU NARRATIF	95
XVII.III. L'AXE ARGUMENTATIF	102
XVII.III.I. MODALITES RELATIONNELLES ENTRETENUES AVEC LE TRAVAILLEUR SOCIAL.....	104
XVII.III.II. PERCEPTION DES N.T.I.C. DANS LA RELATION D'AIDE A DOMICILE	105
XVII.III.III. PERCEPTION DE L'INFORMATISATION/ DEMATERIALISATION DU DOSSIER SOCIAL.....	109
XVII.III.IV. CONCLUSIONS A PROPOS DE L'AXE ARGUMENTATIF	111
XVII.IV. L'AXE REFLEXIF	112
XVII.IV.I. PROPOS REFLEXIF SUR LE RAPPORT DE L'HOMME A LA MACHINE (1920-2015)	112
XVII.IV.II. PROPOS REFLEXIFS SUR LE RAPPORT DE L'HOMME A SON ENVIRONNEMENT	117
XVI.V. CONCLUSIONS SUR LE CODAGE AXIAL DES DONNEES.....	120
XVII. ANALYSE DES RESULTATS.....	122
XVIII.I. DE LA SECONDE GUERRE MONDIALE A LA MUTATION POSTMODERNE	122
XVIII.II. DE LA MUTATION POSTMODERNE A LA DESAFFILIATION AU TRAVAIL	125
XVIII.III. DE LA DESAFFILIATION AU TRAVAIL A LA THEORIE DE L'ACCELERATION SOCIALE DE LA MODERNITE TARDIVE.....	127
XVIII.IV. DE LA THEORIE DE L'ACCELERATION SOCIALE A LA PROMESSE NON TENUE	130
XVIII.V. DE LA PROMESSE NON TENUE A L'IDENTITE BLESSEE ET A LA NON-RECONNAISSANCE	130
XVIII.VI. CONCLUSIONS DES ANALYSES.....	134
XIX. PISTES D'ACTION	138
CONCLUSION GENERALE.....	144
BIBLIOGRAPHIE	147
ANNEXES	156
A.I.I. CHARLES ou « des cours des relations humaines pour tous »	157
A.I.II. VINCENT, « Président des Pauvres, avec P majuscule »	158
A.I.III. CLAUDE ou « quand la machine est en marche »	159
A.I.IV. MARC ou « l'homme bientôt esclave des algorithmes ».....	160
A.I.V. JODER ou « l'anti-vieux schnock indigné »	162
A.I.VI. MADO ou «une angoisse que l'outil se révèle une arme»	163
A.I.VII. DENISE ou « le flegme après la tempête ».....	164
A.I.VIII. PAUL ou « la protection de la vie privée »	165
A.I.IX. HECTOR ou « maintenant, tout est question d'économie »	165
A.I.X. MATHIEU ou « pour autant que vous ne me livrez pas les repas avec un drone ! »	167
A.I.XI. JULES ou « comment faire le tour de l'autoroute avec la Ferrari »	168
A.I.XII. JEROME ou «la société du paradoxe».....	169
A.I.XIII. JEAN ou « la transmission des données des pigeons voyageurs à la 4G »	170
ANNEXE II: RETRANSCRIPTION D'UN ENTRETETIEN DANS SON INTEGRALITE	172
ANNEXE III : RESUME	202

Notre sujet porte sur la dématérialisation d'un Service social d'aide à domicile, le service de livraison des Repas à domicile, au sein du Centre Public d'Action Social de Liège. Ce service est agréé en tant que Service d'Aide aux Familles et aux Aînés par la Direction Générale Opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action Sociale et de la Santé de la Région Wallonne.

Une première partie sera consacrée à l'analyse du contexte organisationnel. Nous distinguerons notre intervention à titre professionnel de notre positionnement de chercheur pour le Master en Ingénierie et Actions sociales. Les limites et les richesses de cette « double posture » seront examinées dans le contexte institutionnel. Cette étape est déterminante car elle fût le point d'ancrage de certains choix que nous avons dû opérer pour orienter la recherche. La thématique de la dématérialisation dans un service social a interpellé et questionné notre identité professionnelle. Néanmoins, pour diverses raisons, il n'était pas indiqué d'approfondir la thématique sous cet angle dans le cadre du mémoire. Progressivement, notre choix s'est porté à sonder le point de vue des bénéficiaires du Service sur la question des nouvelles technologies de l'information et de la communication (N.T.I.C.) et sur la question de l'informatisation du dossier social.

Nous nous attacherons dans un second temps à préciser le terme de dématérialisation : Que recouvre ce processus ? Quelles en sont les étapes ? Par quelles voies sera-t-il implémenté ? Une réflexion critique exploratoire sera menée afin de dégager les concepts et les points d'attention à faire valoir dans la schématisation de la problématique. Les raisons du choix méthodologique d'une recherche qualitative « *ex ante* » menée par la technique du recueil de matériau ethno-biographique auprès des bénéficiaires du Service nous mèneront à formuler la question de départ qui nous guidera dans notre recherche, à savoir : « Comment les bénéficiaires du Service de livraison des repas à domicile du C.P.A.S. de Liège, perçoivent-ils l'informatisation de leur dossier social ? Cette innovation technologique exercera-t-elle une influence, selon eux, quant à la relation qu'ils établissent avec le travailleur social référent du service ? »

La troisième partie de ce travail sera consacrée aux développements méthodologiques de construction de la recherche (hypothèses, variables dépendantes et indépendantes, schématisation de la problématique, construction des indicateurs, construction de l'échantillon et élaboration du guide d'entretien). Cette succession d'étapes intermédiaires de « mise en place » de la recherche, initialement fondée sur une méthodologie séquentielle, révélera les limites de cette démarche compte tenu de notre terrain lorsque se pose a question de l'échantillonnage. Nous amorcerons un « virage méthodologique » qui nous guidera vers la méthodologie dite « en parallèle », issue des théories de l'ancrage. Cette pratique de la réflexivité, signant des allers et retours constants entre le terrain et le cadre méthodologique, nous suivra tout au long de notre démarche d'étude du phénomène de dématérialisation au sein du Service de Livraison des Repas à domicile du C.P.A.S. de Liège.

En dernière partie de mémoire, nous présentons les résultats de recherche et nous analysons les données recueillies. Dans un premier volet, les entretiens ethno-biographiques réalisés sont présentés sous forme de compte-rendus synthétiques. Ensuite, nous précédons au traitement des données par la méthode d'un codage des propos des bénéficiaires interrogés. De ce codage, qui est en fait une proposition de classement des données par étiquetage, nous allons soumettre à l'analyse le matériau ethno-biographique. Notre démarche s'apparente à une hybridation des approches explicatives et compréhensives. C'est la raison pour laquelle le terme « analyse » est préféré à celui « d'hypothèses interprétatives » ou à celui « d'approches interprétatives ».

CONCLUSION GENERALE

Au départ de la recherche que nous avons menée, une série de questionnements se bousculaient autour du processus de dématérialisation qui allait s'opérer au sein d'un Service de Livraison de repas à domicile au sein du C.P.A.S. de Liège. La démarche par l'exploration a levé le voile sur une série de concepts opératoires. Des entretiens ciblés auprès de S.A.F.A. ayant entamé le processus de dématérialisation de leur structure ont amené une série d'informations utiles. Notre question de départ s'est peu à peu construite au travers de ces prospections. Le terrain institutionnel permettait difficilement d'aborder le projet de la dématérialisation sous l'angle organisationnel, c'est-à-dire au départ de la position des travailleurs internes à la structure organisationnelle. Il a été décidé d'orienter la recherche vers le recueil du point de vue des bénéficiaires. La recherche de type qualitative s'est rapidement imposée à nous, partant de notre souhait à réaliser des entretiens en profondeur, sur une thématique et un projet encore assez novateurs dans le champ de l'action sociale : la dématérialisation d'un service social d'aide à domicile.

Devenue le point d'ancrage de la recherche, la question de départ s'est progressivement formulée de la manière suivante : « Comment les bénéficiaires du Service de livraison des repas à domicile du C.P.A.S. de Liège, perçoivent-ils l'informatisation de leur dossier social ? Cette innovation technologique exercera-t-elle une influence, selon eux, quant à la relation qu'ils établissent avec le travailleur social référent du service ? »

Les développements méthodologiques se sont appuyés en partie sur la méthodologie séquentielle hypothético-déductive et en partie sur une méthodologie en parallèle, inductive, fondée au départ de l'ancrage empirique.

Une série d'entretiens ethno-biographiques a permis de recueillir les propos des bénéficiaires-acteurs sur trois axes d'exploration : l'axe narratif, soit récit du parcours de vie ; l'axe argumentatif, soit le recueil des éléments en lien avec la question de départ ; et l'axe réflexif, soit la façon « d'être au monde ». Les compte-rendus constituent les « morceaux choisis » de ces entretiens, qui ont en moyenne, duré plus de trois heures chacun.

Le traitement des données a été organisé en « codage axial ». Ce traitement systématique des propos recueillis, prenant appui sur l'analyse lexicale des bénéficiaires-acteurs, a permis de dégager des catégories et des étiquettes. Ces étiquettes traduisent, pour certaines, des dimensions communes à l'ensemble de l'échantillon, c'est ce que nous avons nommé les « dimensions transversales ». D'autres étiquettes distinguent des caractéristiques en regard des catégories d'âge, nous les avons qualifié de « dimensions longitudinales ». L'étude longitudinale, par catégorie d'âge, recèle une gradation dans les propos des bénéficiaires-acteurs. Pour ces propriétés « catégorisées », nous avons dégagé des étiquettes par tranche d'âges. Les dimensions longitudinales ont été soumises à l'analyse du contexte historique et social. Des facteurs pertinents comme la dégradation progressive des conditions de travail, l'accélération technique, l'accélération du changement social et l'accélération du « rythme de vie » ont éclairé la gradation des propos. En ce qui concerne l'étude transversale, soit l'analyse des propriétés communes aux bénéficiaires-acteurs, nous avons éprouvé les limites d'un terrain contingent de par notre « double posture ». L'échantillonnage a probablement conditionné l'émergence de propos que nous ne pouvons soumettre à davantage de pistes de réflexion à ce stade de la recherche.

Cependant, les propos communs relatifs à la relation entre les bénéficiaires-acteurs et le travailleur social nous ont ramené progressivement vers le concept opératoire d'identité professionnelle du travailleur social, dont nous pressentions l'étendue lors des recherches exploratoires. Les bénéficiaires-acteurs ont d'eux-même désigné l'essence de la relation de service social. Par des choix lexicaux manifestant l'« Art de l'ordinaire » (PUAUD, 2012), ce sont les témoignages ethno-biographiques qui ont replacé l'identité professionnelle au centre du débat relatif au positionnement éthique dont le travailleur social doit se départir.

De leurs propos, de l'apport de PUAUD (2012) et enfin des contributions de FUSTIER (2015), nous avons placé l'identité professionnelle du travailleur social dans une position « d'entre-deux ». L'« entre-deux » serait une zone résultante de la mise en tension de deux dimensions qui portent l'action sociale. D'une part, nous avons la composante issue du rapport entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie, l'échange salarial. Le dossier

social, en tant que prescrit « neutre et sans affect », est une émanation institutionnelle. D'autre part, nous avons un second constituant de cet « entre deux » : la relation au bénéficiaire, dont le sens prend sa source dans « l'Art de l'ordinaire ». Le travailleur social serait, selon nous, dans l'obligation de conjuguer ces deux constituants pour en dégager un positionnement éthique sur la base de cette mise sous tension d'objectifs et de finalités parfois contraires. L'identité professionnelle du travailleur social, en tant qu'acteur politique de changement social, est donc fondamentalement, selon nos analyses, responsable du projet à la fois de la valorisation de l'identité du sujet et à la fois de la contestation des prescrits institutionnels lorsqu'ils la menacent. Cette identité professionnelle de travailleur social ne peut, selon nous, faire l'économie du questionnement politique inhérent à cette tension entre les deux constituants. C'est de ce déséquilibre, issu lui-même de cette mise en tension, qu'émergera le positionnement éthique utile à la fonction.

Ainsi, nos réflexions nous ont mené, au-delà de la mise en place d'actions concrètes qui ont été amorcées au sein de notre institution, à analyser les deux constituants de notre question de départ (le dossier social informatisé et la relation entre le bénéficiaire et le travailleur social) sous l'angle de l'identité professionnelle. Par la mise en balance de ces deux dimensions dans la question de départ, nous avons sans le savoir au départ, mais grâce aux propos des bénéficiaires-acteurs, mis en débat la question du positionnement éthique porteur de sens pour la suite de l'action sociale sur le long terme. L'analyse a nous a affranchi, par l'identification des deux constituants qui sont l'émanation de deux registres relationnels distincts, d'une position émotionnelle stérile et inconfortable que nous ressentions lors des recherches exploratoire. En langage courant, nous dirions que nous nous sentions « coincées ». Les bénéficiaires-acteurs, par leurs propos, ont « secoué » notre question de départ en ce sens qu'ils ont :

- distingué l'identité « *ipse* » et le sentiment de reconnaissance sociale comme relevant du registre des modalités relationnelles avec le travailleur social ;
- relégué l'identité « *idem* » et le dossier social informatisé dans le registre des prescrits institutionnels.

Finement, adjoints du truchement des auteurs, ils nous ont amené à conclure de notre responsabilité de travailleur social à construire, à négocier, à tisser une zone d'« entre-deux », reflet d'une identité professionnelle porteuse de sens.

RESUME

Notre sujet porte sur la dématérialisation d'un Service social d'aide à domicile, le service de livraison des Repas à domicile, au sein du Centre Public d'Action Social de Liège. Ce service est agréé en tant que Service d'Aide aux Familles et aux Aînés par la Direction Générale Opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action Sociale et de la Santé de la Région Wallonne. Au départ de la recherche que nous avons menée, une série de questionnements se bousculaient autour du processus de dématérialisation qui allait s'opérer dans ce cadre organisationnel.

L'a mise en place de la recherche a mis en évidence les avantages et les limites de la « double posture », à savoir notre intervention à titre professionnel et notre positionnement de chercheur pour le Master en Ingénierie et Actions sociales. Cette étape, déterminante, fût le point d'ancrage de certaines orientations de la recherche. Le fil de nos réflexions nous a encouragé à sonder le point de vue des bénéficiaires du Service sur l'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication (N.T.I.C.) et sur la question de l'informatisation du dossier social dans leur relation au travailleur social. Les raisons du choix méthodologique d'une recherche qualitative « *ex ante* » menée par la technique des entretiens ethno-biographiques auprès des bénéficiaires du Service nous ont mené à formuler la question de départ, à savoir : « Comment les bénéficiaires du Service de livraison des repas à domicile du C.P.A.S. de Liège, perçoivent-ils l'informatisation de leur dossier social ? Cette innovation technologique exercera-t-elle une influence, selon eux, quant à la relation qu'ils établissent avec le travailleur social référent du service ? »

Les développements méthodologiques se sont appuyés en partie sur la méthodologie séquentielle hypothético-déductive (pour la mise en place de la recherche) et en partie sur une méthodologie en parallèle, inductive, fondée au départ de l'ancrage empirique (pour le recueil des données et l'analyse de celles-ci). Les résultats de recherche, c'est-à-dire le traitement en codage axial et l'analyse des données recueillies, se sont articulés dans une démarche proche d'une hybridation des approches explicatives et compréhensives.

Le traitement systématique des propos recueillis, prenant appui sur leur analyse lexicale a permis de dégager des catégories et des étiquettes. Ces étiquettes traduisent, pour certaines, des dimensions communes à l'ensemble de l'échantillon, c'est ce que nous avons nommé les « dimensions transversales ». D'autres étiquettes distinguent des caractéristiques en regard des catégories d'âge, nous les avons qualifié de « dimensions longitudinales ». L'étude longitudinale, par catégorie d'âge, recèle une gradation dans les propos des bénéficiaires-acteurs. Pour ces propriétés « catégorisées », nous avons dégagé des étiquettes propres à chacune d'elles. Ainsi, les dimensions longitudinales ont été soumises à l'analyse du contexte historique et social. Des facteurs pertinents comme la dégradation progressive des conditions de travail, l'accélération technique, l'accélération du changement social et l'accélération du « rythme de vie » ont éclairé la gradation des propos. En ce qui concerne l'étude transversale, soit l'analyse des propriétés communes aux bénéficiaires-acteurs, nous avons éprouvé les limites d'un terrain contingent de par notre « double posture ». L'a technique d'échantillonnage a probablement conditionné l'émergence de propos que nous ne pouvons soumettre à davantage de pistes de réflexion à ce stade de la recherche.

Cependant, les propos communs relatifs à la relation entre les bénéficiaires-acteurs et le travailleur social nous ont ramené progressivement vers le concept opératoire d'identité professionnelle du travailleur social. Notre conclusion soutient que l'identité professionnelle du travailleur social, en tant qu'acteur politique de changement social, est fondamentalement, responsable du projet à la fois de valorisation de l'identité du sujet et à la fois de contestation des prescrits institutionnels lorsqu'ils la menacent. Cette identité professionnelle de travailleur social ne peut, selon nous, faire l'économie du questionnement politique inhérent à cette mise en tension de ses deux constituants. (l'échange salarial avec l'employeur d'une part et la relation aux bénéficiaires d'autre part). C'est de ce déséquilibre, issu lui-même de cette mise en tension, qu'émergera le positionnement éthique utile à la fonction et au sentiment de « reconnais-sens ».