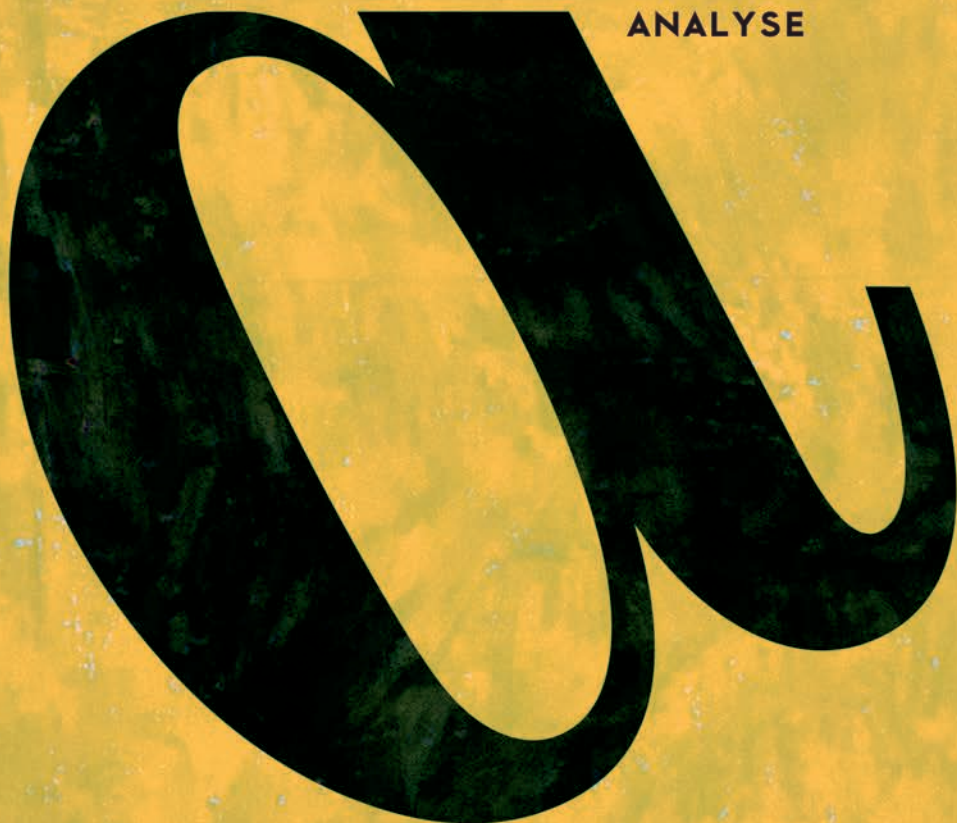


QUAND LE DIGITAL S'ATTAQUE AU TRAVAIL SOCIAL

UN ENTRETIEN AVEC MAGALI GILLARD ET NORA POUPART POUR LE
TRAVAIL SOCIAL EN LUTTE

ANALYSE



Lorsque ce sont les travailleurs des services et des administrations publiques qui passent au télétravail, on assiste à une digitalisation du guichet social aux effets délétères. Alors que les travailleuses et travailleurs sociaux sont forcés de devenir officiellement des sous-traitants des services qui refusent dorénavant de prendre en charge l'accueil et l'accompagnement des usagers, pour les plus précaires d'entre eux, c'est une remise en question de leur accès à des services et des droits sociaux élémentaires qui se joue. Dans cet entretien, des militantes du Travail Social en Lutte témoignent de la manière dont le digital redéfinit les pratiques et le sens de leur travail, et proposent de faire des résistances au tout-au-numérique une des priorités actuelles des combats de leur secteur. De quoi s'en inspirer pour les étendre ailleurs.



En guise d'introduction, pour les lectrices et les lecteurs qui ne vous connaissent pas, pouvez-vous présenter le Travail Social en Lutte ? Qu'est-ce qui vous a amené à vous constituer en collectif ?¹

Magali Gillard (MG) : Le collectif Travail Social en Lutte est né en 2020, dans le sillon de la Santé en Lutte, à l'initiative de travailleuses sociales et travailleurs sociaux liégeois-e-s, avec comme premier objectif de mobiliser les acteur-trice-s du secteur social lors des manifestations de la Santé en Lutte. Le second objectif est de mener une lutte au sein du secteur social lui-même, avec comme visées la revalorisation des fonctions et un refinancement du secteur. Bien sûr, il existe déjà des lieux institutionnalisés dont la mission est de relayer les difficultés du secteur aux responsables politiques et aux gestionnaires des services concernés, mais l'idée à la base de l'initiative est plutôt celle de constituer un collectif horizontal, auto-organisé, de travailleuses et travailleurs sociaux au sens large, capable de porter les paroles et les revendications du terrain directement sur la place publique, indépendamment des canaux de représentation traditionnels/institutionnalisés et des filtres qu'ils représentent, des stratégies politiques qu'ils doivent mettre en œuvre. S'organiser entre travailleuses et travailleurs pour porter nous-mêmes notre parole de façon autonome nous semble essentiel.

En 2021, j'ai travaillé au sein d'un CASG (Centre d'Action Social Global) dans les Marolles dans le cadre d'un contrat « renfort COVID ». J'étais déjà consciente du problème d'accessibilité des services dits essentiels durant cette période pour l'avoir connu moi-même en tant que chômeuse, mais c'est vraiment après quelques semaines de travail au sein de ce service que je me suis rendue compte de la gravité de la situation. Un nombre considérable de personnes se trouvaient dans le désarroi le plus total, parfois sans percevoir leur revenu de remplacement depuis plusieurs mois et sans aucune réponse des services concernés. Mes collègues étaient très en colère et au bord du burn-out. Il fallait tenter de mettre en place un dispositif qui permettait à toute cette colère de s'organiser pour mettre en avant les graves conséquences de la dématérialisation des services et tirer la sonnette d'alarme. C'est dans ce contexte qu'un ami de la Santé en Lutte m'a mise en contact avec l'un des membres du Travail Social en Lutte à Liège. Je leur ai proposé de se mobiliser face à la réalité que l'on vivait dans le secteur social associatif et on a convenu de démarrer par une discussion en ligne² intitulée : « Le social est-il essentiel ? » Celle-ci a réuni une vingtaine de travailleuses et travailleurs sociaux, majoritairement de l'associatif bruxellois, en prise avec la réalité que représentent l'inaccessibilité et la dématérialisation

1 Propos recueillis par Cécile Piret.

2 À ce moment-là, les rencontres en présentiel étaient interdites.

des services. Cela a permis aux travailleur·euse·s d'exprimer leur ras-le-bol et de se rendre compte qu'on était nombreux·ses à vivre la même chose. La discussion s'est terminée avec un désir affirmé de dépasser les constats pour s'organiser collectivement et dénoncer cette situation.

Au mois de juin, au moment du déconfinement, nous avons commencé à tisser les prémices de la campagne contre la dématérialisation des services. Celle-ci a débuté en octobre 2021, par la publication d'une carte banche³ signée par plus de 200 travailleurs et travailleuses de terrain et par notre première action devant la Direction des Allocations d'études de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui a fermé ses permanences d'aide à l'introduction des demandes de bourses d'études.

Nora Poupart (NP) : J'ai rejoint le collectif lors de la rencontre de juin 2021, consciente du potentiel de nous réunir et de porter ensemble nos constats dans l'espace public. Je suis assistante sociale de première ligne depuis 8 ans, depuis presque 4 ans aux services sociaux des quartiers 1030 Asbl, et je n'ai jamais eu autant l'impression que la dématérialisation des services est l'obstacle de trop pour le gens.

Alors que la numérisation des services sociaux est présentée comme allant de soi, comme une évolution positive de la société, vos actions ont permis de mettre en lumière certains effets négatifs sur ses usagers, notamment ceux qui sont les plus éloignés des outils du numérique. On parle à cet égard de plus en plus d'une fracture de troisième degré, se rajoutant aux deux premières (accès aux matériel informatique et compétences numériques), qui concerne l'accessibilité aux droits sociaux. Pouvez-vous développer cela, notamment en donnant des exemples issus de vos expériences de travail ?

MG : Chaque jour, nos permanences sociales sont remplies de personnes complètement désemparées, parfois dans des situations de grande précarité, d'urgence sociale, qui ne

Cette publication, extraite du n° 5 (octobre 2022) de la revue *Permanences critiques*, est momentanément réservée aux abonné.e.s.

Pour vous abonner, cliquez sur la vignette ci-contre.



Ce cinquième numéro de Permanences Critiques invite à réfléchir à ce que l'omniprésence numérique fait au travail. Lorsque, au moyen d'outils numériques, le travail est mis à distance des collègues, du manager, des usagers d'un service, d'une structure d'entreprise formelle, etc., ce sont des environnements de travail entier qui sont refaçonnés, non seulement par la flexibilisation spatio-temporelle qui sous-tend ces modalités de mise au travail, mais aussi parce qu'ils deviennent, de fait, des endroits d'extension du capitalisme numérique. Les contributions de ce numéro en éclairent les différents aspects et réinterrogent sous ce prisme les défis nouveaux qui s'imposent aux mondes du travail.

ÉTUDE

L'ÉCONOMIE DU TÉLÉTRAVAIL DANS LE CAPITALISME POST-PANDEMIQUE

CÉCILE PIRET 9

ANALYSE

NE JETONS PAS LE TRAVAIL AVEC L'EAU DE LA CRITIQUE

FANNY LEDERLIN 35

ANALYSE

DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE À LA PRIVATISATION NUMÉRIQUE : UNE EXCLUSION PROGRESSIVE DES PLUS PAUVRES DES SERVICES PUBLICS

GILLES JEANNOT 45

ANALYSE

QUAND LE DIGITAL S'ATTAQUE AU TRAVAIL SOCIAL
UN ENTRETIEN AVEC MAGALI GILLARD ET NORA POUPART POUR LE TRAVAIL SOCIAL EN LUTTE 53

ANALYSE

RÉSISTANCES TACTIQUES EN CONTEXTE DE TRAVAIL NUMÉRIQUE : LES CAS DES CHAUFFEURS D'UBER ET DES INFLUENCEUSES D'INSTAGRAM

STÉPHANE COUTURE 65

VARIA

BRUZELLE : PRÉCARITÉ MENSTRUELLE ET ASSOCIATIVE
ENTRETIEN AVEC VERONICA MARTINEZ 75

15 €

Le sommaire du n° 5
de Permanences critiques

Info :

<https://www.arc-culture.be/permanences-critiques/>
permanencescritiques@arc-culture.be