

Transition digitale et contrôle social : bonnes pratiques, autonomie et désinstitutionnalisation dans le travail social

Digital transition and social control: best practices, autonomy, and deinstitutionalization in social work

Vincent Meyer^a, Jean-Yves Trépos^b

Résumé

Les technologies numériques et leurs promoteurs permettent l'énième (r)évolution dans les bonnes pratiques du travail social : une gouvernementalité algorithmique pour une autre gestion du social en actes ; un suivi balistique des personnes pour assurer un autre contrôle social ; un transfert des compétences humaines dans les plates-formes ; des applications et dans l'Internet des objets assurant une prise en charge 24h/7 jours sur 7 et couvrant par des dispositifs néo-libéraux d'incitation au travail sur soi et de soi, diverses aspirations à l'autonomie et, par voie de conséquence, toute réflexion sur ce que pourrait être une désinstitutionnalisation.

Mots clés : transition digitale, bonnes pratiques, contrôle, autonomie, désinstitutionnalisation.

Abstract

Digital technologies and their promoters enable yet another (r)evolution in social work best practices: algorithmic governmentality for another management of social action; ballistic monitoring of people to ensure another social control; a transfer of human skills into platforms, applications and the Internet of Things ensuring 24/7 support and covering, through neo-liberal mechanisms to encourage work on oneself and of oneself, various aspirations for autonomy and, consequently, any reflection on what deinstitutionalization could be.

Keywords: digital transition, best practices, control, autonomy, deinstitutionalization.

^a Sociologue et professeur en sciences de l'information et de la communication (Université Côte d'Azur). vincent.meyer@univ-cotedazur.fr

^b Professeur émérite de sociologie (Université de Lorraine). jean-yves.trepos@univ-lorraine.fr

Introduction

Zone d'indétermination – et de chalandise – par excellence, la question des bonnes pratiques préoccupe depuis quelques décennies le travail social dans la construction, la manifestation et l'imaginaire des compétences professionnelles exigibles. Cette question ouvre encore nombre de malentendus fonctionnels consécutifs aux injonctions d'un *new public management* avec sa fabrique de « nov-langues » dans ce champ professionnel. Cette zone d'indétermination est accentuée, comme dans d'autres groupes professionnels, par le réseau des réseaux qu'est l'Internet et les multiples équipements sociotechniques que commande l'évolution de l'informatique et, plus largement, la transition digitale¹. Cette dernière ne s'impose (plus) aucune limite, cultive et repousse sans cesse et toujours plus vite ses propres systèmes (d'exploitation). Ses équipements se fondent sur de l'innovation technologique doublée d'un discours d'accompagnement sur/pour leur acceptabilité sociale. Elle produit un savoir « massif » (des « *big data* ») sous la forme de données numériques stockées (« hébergées ») dans des bases *via* des « *clouds* »² qui s'alimentent de minutes en minutes et qui, de proche en proche, construisent une réalité sociale qu'on peut à bon droit considérer comme complexe, alliant accumulation/empilement des déterminismes algorithmiques et stimulation des imaginaires avec des actants multiples, diversement intéressés et mobilisés. Dès lors, les espaces relationnels préexistants entre professionnels et usagers sont sursaturés, autorisant (ou reposant sur) nombre d'ambiguïtés comportementales.

Il nous faut assumer d'emblée le caractère radical de notre hypothèse principale : les technologies numériques et les GAFAM³ (comme actant collectif oligarchique, paratologique et proto-conglomérique, né de la privatisation de l'Internet par de grandes entreprises technologiques américaines) vont réussir ce que personne n'aurait osé vraiment imaginer comme (r)évolution en travail social, *i.e.* notamment : a/ une gouvernementalité algorithmique pour assurer une autre gestion du social en actes ; b/ un suivi balistique des personnes⁴ (pour la désignation duquel il y a conflit terminologique : trajectoire, parcours, itinéraire de vie, dossier individuel/partagé) pour assurer, *via* l'identité numérique⁵, un autre contrôle social ; c/ un transfert des compétences humaines dans les plates-formes, des applications et dans l'Internet des objets assurant une prise en

¹ Nous mobilisons le syntagme « transition digitale » pour concomitamment : tempérer le vertige des « révolutions », « transformations », « mutations » liées au développement des technologies numériques (d'un « ceci tuera cela ») ; souligner la digitalisation croissante et effective des activités humaines professionnelles et/ou personnelles comme mise en données (« digit » pour chiffre renvoyant à ses traces ou empreintes) ; convier et augmenter d'autres transitions socio-économique/écologique avec leur poids politique. Cf. V. Meyer, *Transition digitale, handicaps et travail social* (2017).

² À une échelle macro immaîtrisable par l'utilisateur « basique ».

³ Pour : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft.

⁴ L'étude de ce suivi balistique des personnes, de leurs objets familiers et de leurs prothèses, serait une autre porte d'entrée possible pour notre propos qui prendrait alors une dimension d'anthropologie du politique.

⁵ Identité qui n'est pas/plus la simple identification par une adresse de messagerie ou permettant l'accès « en ligne » à un portail de services avec des « mots de passe », mais intègre déjà des empreintes digitales, des données de reconnaissance faciale actant une citoyenneté maintenant numérique. Celle-ci permettant aussi une autre présentation/mise en scène de soi comme celle de son appartenance civile/professionnelle y compris post-mortem. L'identification par QR (pour *quick response*) code est emblématique de cette évolution ; initialement utilisée dans l'industrie pour « suivre » des pièces, elle s'est imposée au cours de la pandémie de la COVID 19 pour réguler (*i.e.* surveiller et contrôler) notre vie sanitaire et sociale.

charge 24h/7 jours sur 7 et couvrant, par des dispositifs néo-libéraux d'incitation au travail sur soi et de soi, les légitimes aspirations à l'autonomie et, par voie de conséquence, toute réflexion sur ce que pourrait être une autre forme de désinstitutionnalisation, au service des collectifs concernés.

Les travailleurs sociaux – en tant que médiateurs en concurrence objective avec les influenceurs⁶ – n'ont alors progressivement d'autre choix que celui d'intervenir aussi derrière des écrans, au motif des politiques d'inclusion numérique de leurs publics. Ces évolutions produisent, tant chez les travailleurs que chez leur public, des effets de modification des subjectivations au sens de M. Foucault, développé par G. Agamben⁷ ou, si l'on suit N. Elias⁸, du « programme caché » de l'institution, c'est-à-dire des dispositions requises pour présenter à l'institution des profils qu'elle peut reconnaître ; et cela plutôt que des modalités d'un devenir-sujet réflexif (autre sens de « subjectivation »). Pour autant, comme pourrait l'indiquer l'ambivalence de plusieurs termes utilisés ici (transition, subjectivation, inclusion, acceptabilité sociale) – ambivalence qui fait d'ailleurs l'objet de manipulations stratégiques, ces transformations ne s'opèrent pas sans rencontrer de résistances. Celles-ci, volontaires et involontaires, invitent à une certaine prudence devant ce qui pourrait passer pour des points de bascule et des effets de cliquet ou de trappe. Il est donc important pour le chercheur de suivre pas à pas le parcours parfois encore improbable de ce double processus d'algorithmisation et de gouvernementalité numérique de la vie au travail du social.

Notre propos se basera sur des travaux réalisés en prévention spécialisée⁹ dans plusieurs établissements, services sociaux et médico-sociaux accueillant des personnes en situation de handicap et autour d'un dispositif en mode *living lab*¹⁰. Trois indicateurs conceptuels – contrôle, autonomie, désinstitutionnalisation – serviront de fil rouge à notre développement. Dans le champ des professionnels en travail social – entre lois, recommandations et savoir expérientiel – on s'est élevé contre et/ou régulièrement mis en avant ces indicateurs, mais ces réactions relevaient aussi d'une injonction permanente à manifester leurs compétences et (é)prover leur utilité avec des normes guidant les conditions dans lesquelles leurs publics doivent être accompagnés¹¹. Dans ce cadre, la facilité avec laquelle toutes et tous ont accepté et mettent en œuvre les équipements et solutions numériques apporte une contribution significative à la question de l'acceptabilité sociale du digital, sur laquelle nous devons revenir à la fin de notre propos.

Les bonnes pratiques : un outil de *soft-control* ?

En travail social, les bonnes pratiques, telles qu'elles ressortent aussi bien des incitations publiques que des initiatives des milieux associatifs, sont à la croisée des chemins : encore partiellement ancrées dans un savoir collectif tissé de connaissances

⁶ Figure réelle et/ou virtuelle de « notoriété » sur l'Internet (et spécifiquement les réseaux sociaux) partageant divers contenus et « suivie » par des internautes dans leurs décisions/opinions.

⁷ G. Agamben, *Qu'est-ce qu'un dispositif ?* (2007).

⁸ N. Elias, *La Société des individus* (1987).

⁹ M. El Harradi, J.-Y. Trépos, *Le travail social en mode virtuel ?* (2022).

¹⁰ V. Meyer, *Transition digitale, handicaps et travail social* (2017) ; « Vieillir et vivre en “bonne intelligence” », (2021) ; « Un travail social entre inclusion numérique et acceptabilité sociale » (2023).

¹¹ V. Meyer, *Normes et normalisations en travail social pour une posture critique entre responsabilité, résistance et créativité* (2010).

protéiformes, elles trouvent dans ce qu'il est convenu d'appeler les « solutions numériques » d'autres types de formats. Initialement, « prendre en charge », « accompagner » un public – dans des perspectives de soins, d'émancipation et/ou d'autonomie – a été réservé, dans ce champ professionnel, à des tiers humains en exercice, dans des établissements ou services comme dans la rue, avec un primat accordé à un contact direct et une analyse tirée de l'expérience interpersonnelle (individuelle/collective) quotidienne. Ce savoir expérientiel s'est couplé avec une diversité d'agir d'autorité basés sur des pratiques managériales mises en œuvre depuis les années 90 ; le dispositif toujours en vigueur est le « projet » (personnel, de vie, d'activités, institutionnel). Désormais, il se retrouve de plus en plus implémenté sur un ordinateur dans une mise en logiciels, en plates-formes et en applications numériques. Comment situer ces déplacements ?

Normaliser, normer, recommander

Sans avoir véritablement l'espace pour un développement détaillé du rapport entre les bonnes pratiques et les normes auxquelles elles sont généralement associées, il nous faut tout de même préciser ce qu'implique la normativité. M. Foucault en donnait une version ramassée : « c'est le normal qui est premier et c'est la norme qui s'en déduit »¹². C'est tout à fait contre-intuitif et pourtant très fécond. En somme, il s'agit de dire que la normalisation (par exemple : homogénéisation des actes et des projets *i.e.* modification de l'organisation, renouvellement concerté des modalités d'intervention, affichage clair de règles d'utilisation des outils) est une pratique d'ajustement à d'autres pratiques établies, avant d'être une règle de ces pratiques et, plus encore, avant d'être une valeur à leur horizon. Normaliser, c'est établir des priorités et des préférences entre des normalités ; normer, c'est ranger humains et non-humains derrière le normal ; et recommander, c'est prendre appui sur ces opérations pour rendre les normalisations acceptables¹³. Mais l'alignement d'opérations distinctes qui ont la particularité de ne se donner à voir que confondues n'a rien de mécanique : il ne peut fonctionner que si l'on présuppose un processus de subjectivation (sur lequel nous reviendrons *infra*). Cette « arché-norme » comme dit P. Macherey¹⁴, appelle à être un sujet qui se reconnaît dans sa conformité à la norme sans lui en fournir pour autant le modèle prêt à l'emploi.

Cette présentation succincte de l'alignement normatif permet de situer notre tâche : à partir des appels à être un sujet du monde numérique, nous suivons et acceptons la normalisation des modes numériques, leur contribution même à la fabrication des normes et leur traduction en une série de recommandations. Et, en première ligne de ces recommandations explicites, à destination des professionnels – et qui sait plus tard, à destination de leurs clients – nous trouvons les bonnes pratiques, par ailleurs communes à plusieurs secteurs d'intervention.

¹² M. Foucault, *Dits et écrits* II (2001), p.65.

¹³ Voir une autre approche dans M. Winance, *Handicap et normalisation. Analyse des transformations du rapport à la norme dans les institutions et les interactions* (2004).

¹⁴ P. Macherey, *Le Sujet des normes* (2014).

Un nouvel avatar du contrôle social : l'arrivée des bonnes pratiques numériques

M. Chauvière¹⁵ résumait ainsi le présupposé idéologique des bonnes pratiques : qui pourrait s'opposer à l'idée que des professionnels se fixent comme objectifs de viser de bonnes pratiques, puisqu'il est de bon sens de chercher à bien faire, sachant que même dans ce cas, on peut échouer et mal faire. M. Chauvière¹⁶ nous donne le sens politique de la mise en œuvre de cette recommandation (« tout encadrer, tout mesurer, sans être vu ni soupçonné ») et pose nettement les éléments composant la situation (évaluation, naturalisation-réification, contrôle invisible) et sa dynamique (le cyclone néolibéral) de réduction des situations antérieures ou récessives (l'autonomie relative des professions et associations) clairement énoncée.

Le travail social est ainsi sollicité pour s'inspirer des bonnes pratiques médicales, mais le lexique comme la syntaxe de l'activité doivent tout au monde marchand : la sollicitation émane des modes de financement des activités (des lois successives rappelées par Michel Chauvière) et prend la forme de recommandations (à l'élaboration desquelles participent des instances des professions sociales), dispositif typique du monde médical¹⁷ ; tandis que les formules de régulation de l'organisation du travail sont clairement empruntées au monde de l'entreprise. Tout cela est bien connu et ne nécessitait qu'un rappel permettant d'esquisser l'horizon des évolutions sociotechniques constatables et visant l'acceptabilité sociale.

Pour ce qui est de l'implantation des bonnes pratiques numériques en travail social, on partira du « texte d'orientation » émanant du groupe de travail « Numérique et travail social », au sein du Haut conseil du travail social en 2018, dont les réflexions ont été par ailleurs synthétisées par D. Dubasque¹⁸. Son préambule définit « la transition numérique » comme « un enjeu pour le travail social », qui « requiert de la vigilance et oblige à l'analyse partagée » et « nécessite d'accompagner l'évolution des pratiques ». Le texte combine les intentions modernisatrices ou modernistes (il s'inscrit dans la perspective du développement de « l'État plate-forme ») et le langage des prescriptions étatiques antérieures (les « doit », les « requiert » et les « nécessite » foisonnent, ce qui montre que malgré l'affirmation selon laquelle les positionnements professionnels « sont toujours à interroger », un cadre a déjà été trouvé voire accepté). Le document rappelle que : « le numérique impacte les pratiques professionnelles et les organisations du travail », qu'il peut « amplifier le risque de non-recours aux droits », mais aussi qu'il « favorise la mise en œuvre de services nouveaux ». Incertitudes et risques sont identifiés et ils doivent alors conduire à la vigilance pour sécuriser les outils de communication et faire respecter une éthique, une déontologie et des valeurs, mais non pour interroger ces pratiques ou les hybrider. Ensuite, le texte appelle à « valoriser » « certaines pratiques » permettant de « renforcer l'accès et le maintien des droits », dès lors qu'une réflexion professionnelle enrichie se montre à la hauteur de l'exigence de développement du « pouvoir d'agir de chaque personne ». Les recommandations du groupe de travail

¹⁵ M. Chauvière, *Vous avez dits bonnes pratiques*, (2013).

¹⁶ M. Chauvière, *Ibid.*, p.24.

¹⁷ P. Castel, *Les recommandations des bonnes pratiques comme objet heuristique pour la sociologie de la médecine* (2006) ; J.-Y. Trépos, P. Laure, *Les recommandations médicales en médecine générale : le travail de réception des normes professionnelles* (2010).

¹⁸ D. Dubasque, *Les réflexions, productions et recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social »* (2019).

s'adressent à plusieurs destinataires comme s'ils étaient les partenaires d'une même tâche : a/ l'État et les collectivités (veiller à la cohérence des « interfaces » pour les différentes administrations en permettant une meilleure articulation entre travailleurs sociaux, médiateurs sociaux et/ou numériques) ; b/ les institutions sociales s'orientant de plus en plus vers des services en ligne (opérer une meilleure coordination avec des intervenants sociaux associés dès l'amont du développement des services) ; et c/ les travailleurs sociaux qui doivent renforcer leurs compétences, être attentifs aux risques d'exclusion et favoriser l'inclusion numérique des populations de référence.

Par ailleurs, les comptes rendus institutionnels d'expériences sont nombreux dans des périodiques spécialisés¹⁹ et dans les bulletins associatifs²⁰. Ils contribuent de manière plus indirecte – et, à ce titre, très intéressante pour nous – à la production de normes ; une production moins cadrée, mais soucieuse (souvent même enthousiaste) de témoigner de la qualité de l'expérience rapportée et largement tributaire du vocabulaire standard des bonnes pratiques. Toutefois, cette vague de modernisation descendante peut comporter des entreprises moins asymétriques et s'il y est tout même question de recommandations, cela ne va pas sans souligner l'hétérogénéité des « usages numériques », sans alerter sur les « non-usages »²¹ et sans identifier les points de tension entre ce qu'on sait faire et ce qu'on doit faire²². De manière significative, dès lors qu'une approche symétrique est entreprise, elle quitte le vocabulaire des recommandations pour entrer dans celui de la médiation ici numérique²³. Celle-ci – devant aller vers/servir les bonnes pratiques numériques – entendue en tant que telle, date de 2011 avec l'élaboration collective de Carnets de la médiation numérique (auparavant « Livre blanc »). Jusqu'alors, la dénomination était celle d'animateurs.trices « multimédia ». Le médiateur numérique va se trouver « à cheval entre l'éducateur et le formateur. Ni l'un, ni l'autre, mais les deux à la fois ». La médiation numérique – nouvelle autre bonne pratique du travail social – se devait alors de « répondre aux besoins numériques tout en proposant un champ des possibles suffisamment large pour que les publics puissent développer des usages choisis et non subis »²⁴.

Résumons l'apport de ce premier aspect de la légitimation des bonnes pratiques. La norme est alimentée par trois ensembles d'actions collectives que l'on pourrait être tenté de découper par niveaux : une incitation marchande diffuse, d'allure macrosociale, une réflexion commune en commissions spécialisées à un niveau intermédiaire ou méso-social et une série d'initiatives non-coordonnées répondant à des préoccupations locales. Mais en fait, chacun de ces ensembles se nourrit des autres : c'est l'entrecroisement de ces normalités qui produit la norme dont on se réclame et qui autorise la normalisation des pratiques sous la forme des recommandations, dont la traduction majeure est désormais la plateformesation.

¹⁹ M. Paquet, *Premières recommandations du HCTS sur la transition numérique* (2018) ; M. Paquet, *Une formation à la citoyenneté numérique montée par des éducateurs* (2018).

²⁰ Signalons aussi la constitution du Groupe thématique Travail social à l'ère du numérique né de rencontres de l'Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale <https://tsen-gt.org/>

²¹ Y. Molina, F. Sorin, *Les usages du numérique dans l'accompagnement social et éducatif* (2019).

²² F. Sorin, *Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre savoir-faire et devoir-faire* (2019).

²³ V. Meyer, S. Delahaye, *Médiations numériques et travail social : de quoi parle-t-on ?* (2017).

²⁴ V. Meyer, S. Delahaye, *Ibid.*, p.17.

Platitudes et conformation : la plateformesisation du travail social

Pour permettre de comprendre les nouveaux modes de contrôle qu'introduit le recours des organismes employeurs du travail social à des plates-formes, il est prudent de rappeler les principales caractéristiques de ces dernières. Définie simplement « une plateforme numérique est structurée par un algorithme qui rapproche l'offre et la demande et organise l'activité » (Paul Flichy)²⁵. On imagine bien – au vu de la diversité des activités regroupées sous cette appellation – que cette définition (que P. Flichy qualifie lui aussi de « sociotechnique ») ne suffit pas pour poser les éléments du problème que nous traitons. En outre, P. Flichy distingue « les plateformes de culture et de connaissance » (bases de données de musique, vidéos, documents), « le *crowdsourcing* » (sous-traitance à distance de tâches intellectuelles simples ou au contraire très complexes) et « la fourniture de biens et de services au niveau local par des indépendants ou des amateurs, sous forme d'échange, de don, ou sous forme marchande »²⁶. Enfin, il répartit l'ensemble des entités concernées en deux « modèles de référence » : la « plateforme-marché » (le client y fait son choix entre différentes offres classées par l'algorithme en fonction des caractéristiques connues de l'offre et de la demande) et la « plateforme-cadre » (le client ne dispose que d'une seule offre et c'est l'algorithme qui définit non seulement le service, fixe les prix et pilote l'activité).

Un premier problème, issu de cette plateformesisation d'un grand nombre de collectifs de travail ressort assez aisément. C'est le passage obligé par un « espace numérique de travail (ou espace personnel) » où l'algorithme, supposé être un simple intermédiaire facilitateur, propose des classements incompréhensibles ou des recommandations immaîtrisables pour l'utilisateur et qui fonctionne comme une boîte noire, dont l'impartialité est une pure fiction²⁷.

Un autre problème afférent à ce dispositif de prestation pour prestataires, à laquelle les organismes sociaux ont de plus en plus recours – même si le phénomène reste minoritaire – concerne ce qu'on pourrait appeler une « bévue fonctionnelle » (une version institutionnelle de l'acte manqué) : les associations gestionnaires (dans le handicap comme en prévention spécialisée) croient opter pour une plateforme-marché (elles pensent choisir la prestation numérique correspondant à leur besoin – supposons pour la simplicité qu'il s'agisse réellement d'un besoin de gestion de l'activité au quotidien) mais se retrouvent à faire fonctionner des plateformes-cadres, qui dirigent leurs activités tel un « employeur artificiel » (P. Flichy met lui-même l'expression entre guillemets²⁸). Pourquoi cette « autonomie dans la subordination »²⁹ nous paraît-elle être une bévue fonctionnelle ? Pour « bévue », c'est assez clair : une pratique est prise pour son contraire ; et pour « fonctionnelle », on voit bien qu'au prix de cette numérisation, la prestation (peut-être bientôt toutes les prestations) peut revendiquer la conformité aux multiples appels étatiques et para-étatiques à la rationalisation des actes *via* de bonnes pratiques numériques. Ces plates-formes se confondent maintenant avec ce qu'on dénomme « une suite logicielle interopérable » *i.e.* qui propose un dispositif répondant à

²⁵ P. Flichy, *Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente* (2019).

²⁶ P. Flichy, *Ibid.*, p.176.

²⁷ P. Flichy, *Ibid.*, p.178.

²⁸ P. Flichy, *Ibid.*, p.198.

²⁹ P. Flichy, *Ibid.*, p.200.

« 100 % » des besoins des professionnels. Cette suite peut être référencée par l'Agence du numérique en santé³⁰.

Il nous faut illustrer le propos pour montrer à quel point les avantages mis en avant par leurs concepteurs/promoteurs relèvent simplement du solutionnisme numérique. Le discours d'accompagnement et marketing met en avant les fonctionnalités optimales de solutions qui s'adaptent aux besoins et demandes d'information, d'orientation et de service des personnes en situation de handicap³¹ ; mais aussi celle des établissements quand ces plates-formes génèrent simultanément (y compris en « mode nomade » sur tablettes) des facturations, un « dossier unique », des téléconsultations, proposent un suivi des soins (ce qui a été fait/reste à faire ; ceux qui ont été vu « récemment »), les liens avec la famille, une formation en ligne, un *chatbot* (agent conversationnel)... Aujourd'hui sous le sceau de l'intelligence artificielle, des solutions sont présentées comme s'adaptant à chaque besoin (insertion professionnelle, accompagnement des jeunes, aide aux personnes en difficulté...) et permettant de « gérer un bénéficiaire », « générer des plans d'action », « Anticiper, prioriser et planifier des tâches (avec diverses notifications) »³². À ce seul niveau des employeurs du social (que nous ne tenons pas pour plus cyniques que tout un chacun), nous pouvons donc observer certaines des nouvelles modalités de l'adhésion à un contrôle social techniciste de leurs accompagnements, ajusté à des fins de simplification et à une volonté d'être « davantage » proche de l'utilisateur.

Si la plateformes est l'un des formats privilégiés de la généralisation des bonnes pratiques au niveau organisationnel en travail social et l'une de ses ambivalences profitables, il faut toutefois se garder d'en présupposer l'omnipotence : les subordinations qu'elle entraîne semblent certes dévorantes, mais, comme nous le verrons, elles peinent à circonscrire les gestes du quotidien dès lors qu'il s'agit de résoudre des difficultés de définition de la situation. Elles trouvent pourtant une précieuse ressource additionnelle dans la mobilisation de la valeur d'autonomie.

L'autonomie : (di)visions du monde professionnel

Peut-on établir une relation exclusive entre un renouvellement du contrôle social par l'impératif des bonnes pratiques et la promotion de l'aspiration à l'autonomie ? Cela voudrait dire, soit que les bonnes pratiques requièrent des dispositions à l'autonomie autant que des dispositifs incitatifs, soit que l'autonomie est une idée régulatrice qui ne prend sens que dans des dispositifs, dont les bonnes pratiques sont l'une des traductions. Nous devons sans doute combiner les deux options (parce qu'elles sont en réalité des « versions »³³) et renoncer à l'idée de relation exclusive : les bonnes pratiques – *a fortiori* numériques – ne reposent pas que sur l'autonomie de ceux qui les mettent en œuvre et l'autonomie a une portée plus large, en tant que conception de l'action au sein d'une

³⁰ Cf. le « portail » <https://esante.gouv.fr/>

³¹ Cf. <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/>

³² Cf. à titre d'illustration seulement de ce solutionnisme numérique : <https://www.caseai.org/fr>

³³ Le terme « version » est à prendre comme un concept, à la suite d'Annemarie Mol (1999) : un même dispositif (*a fortiori* une même institution), en tant que « sociotechnique », donc fait d'humain et de non-humain, donne lieu à des prises différenciées qui ont toutes vocation à s'assurer une emprise opérationnelle sur ses fonctionnalités. Contrairement à la thèse structuraliste (le dispositif est l'ensemble de ses versions), on prétend ici que le dispositif n'est rien de plus que chacune de ses versions.

vision du monde³⁴. Cette notion est considérée ici à partir des travaux de L. Apostel, qui combinent sous cette appellation : un rapport à la temporalité, à l'action, aux valeurs et à la vérité, qui sont autant de « briques » composant les visions du monde au sens courant du terme. Nous nous restreindrons à certaines dimensions des conceptions de l'action et des valeurs, telles qu'on peut les voir à l'œuvre en travail social. Sous cet aspect, on peut relever trois moments dans l'histoire des sociétés qu'on a appelées « modernes »³⁵, en écho, entre autres, aux transformations du capitalisme et à l'avènement de « l'économie des singularités »³⁶ et de la modernité liquide³⁷, au cours desquels des conceptions prototypiques des valeurs (pour le mode de composition de la valorisation, voir N. Heinich³⁸) et de l'action se combinent pour animer les initiatives sur le terrain du social : le moment additif qui prend appui sur la valeur du souci de l'autre (*cura*) ; le moment compensatoire sur la valeur du soin (*cure*) et le moment autonomiste associé à la valeur de l'accompagnement (*care*). Les trois combinatoires – notons que les deux premières se maintenant à l'état récessif – nous sont utiles pour expliquer le couplage cognition/médiation algorithmique en train de se faire, qui interroge notre « autonomie ».

Petit lexique de l'autonomie

Aux temps glorieux de la professionnalisation du travail social, la combinatoire compensatoire/soin, avait mis en avant la « prise en charge, pour n'exclure personne et tendre vers l'« inclusion » et l'idée autonomiste d'implication du destinataire de la prestation, si elle est désormais au cœur du projet professionnel, y reste ambivalente (on y est plus inclus qu'on ne s'y inclut).

L'inclusion, c'est l'objectif, parce qu'il y a « des exclus » (des *homo sacer*, pour reprendre le propos de G. Agamben : l'exclu est celui qui autorise la Cité à se sacrifier³⁹). Mais comment les fait-on entrer dans la Cité ? L'inclusion est le mobile idéologique, l'accompagnement et l'*empowerment* en sont les moyens autonomistes. Elle ne devrait plus – selon la distinction proposée par T. Ingold⁴⁰ – comme dans les politiques compensatoires, être un transport (définissant des étapes, sériant les progrès des « bénéficiaires »), mais un trajet (baliser son propre itinéraire, sinueux, incompréhensible, mais avec d'autres). « L'accompagnement » lui, préfigure une montée en puissance, en tant que dispositif d'action, dans la modernité autonomiste. Le terme est porteur, comme le montre la prolifération de son emploi dans le social, ses établissements et services. Pas d'accompagnement non plus sans construction du destinataire comme personne co-responsable de son parcours, *e.g.* participer à un projet de vie au sein d'un collectif et y exercer son *agency*⁴¹.

³⁴ L. Apostel, *World views: from fragmentation to integration* (1994).

³⁵ J.-Y. Trépos, *Les dispositifs modestes du souci. Expérimentation, réflexivité et modélisation dans l'intervention sociale* (2012).

³⁶ L. Karpik, *L'économie des singularités* (2007).

³⁷ S. Bauman, *La société assiégée* (2005).

³⁸ N. Heinich, *Des valeurs. Une approche sociologique* (2017).

³⁹ G. Agamben, *Homo Sacer* (1997).

⁴⁰ T. Ingold, *Une brève histoire des lignes* (2011-2013).

⁴¹ Les traductions de cette notion varient selon les écoles de pensée (par exemple : « pouvoir d'agir » ou « processus agenciel » ou « agence »), nous la conservons telle quelle.

Version plus récente de la combinatoire autonomie/accompagnement, « l'*empowerment* » est la voie d'accès vers ses propres potentialités : un imaginaire sécurisé, un moyen d'aider à recouvrer la puissance d'être soi⁴². Une « pratique émancipatrice »⁴³, mais à quelles conditions ? En jeu⁴⁴, la version américaine (les désormais « clients » pourraient être « *empowered* » pour accomplir individuellement une mobilité sociale qui se traduirait par une amélioration de leur situation et leur sortie du groupe circonstanciel de désavantagés, dans lequel ils se trouvaient jusqu'alors) et la version européenne (les personnes pourraient être « *empowered* » pour améliorer collectivement leurs conditions de vie en faisant face à leurs problèmes (plutôt qu'en les laissant derrière eux), sans nécessairement quitter le groupe d'appartenance : y trouver une voie pour avoir une voix.

Les objets du numérique : une digitalisation autonomiste des « usagés »

Quel est alors le processus de subjectivation lié à ces transformations ? Toute subjectivité est le résultat d'une subjectivation (s'approprier une manière de s'assumer comme auteur de ses actes), mais deux versions s'offrent à nous pour comprendre ce qui est en train de se jouer sur ce plan à l'ère du numérique. D'une part, un sujet réflexif⁴⁵ et de l'autre, une larve contrôlable par son smartphone⁴⁶. Notons que ce processus est individuel, mais qu'il n'est pas singulier (l'individuation s'opère notamment au prisme du genre et de la classe), ni anhistorique (on peut repérer de grandes « configurations »⁴⁷ ou « discours »⁴⁸).

Transport et trajet combinés, l'inclusion numérique, elle, ne va pas vraiment dans le sens d'une évolution *low-tech*. Elle est devenue « une vulgate dans les discours publics depuis 2017 pour qualifier les formes d'illectronisme dans le contexte de dématérialisation d'un (futur) tout numérique »⁴⁹ et va bien au-delà⁵⁰. Elle ne se limite pas/plus à l'accompagnement aux usages des technologies éponymes de celles et ceux pour qui elles constitueraient encore un obstacle (ou qui les rejetteraient). Elle devient « un levier d'action d'une (ré)insertion sociale et économique et impose des solutions pratiques (formations, tutoriels, tiers lieux où se développent des activités – ou substituts – de service public) »⁵¹.

Pour comprendre cette « subjectivité computationnelle »⁵² en devenir, il s'agit d'abord de (re)trouver un espace d'autonomie que nous procureraient les réseaux sociaux

⁴² J.-Y. Trépos, *L'empowerment, entre puissance et impuissances. Le cas des violences conjugales et intrafamiliales* (2015).

⁴³ M.-H. Bacqué, C. Biewener, *L'empowerment, une pratique émancipatrice* (2013).

⁴⁴ H. Helve, C. Wallace, *Youth, Citizenship and Empowerment* (2001).

⁴⁵ M. Boucher, G. Pleyers, P. Rebughini, *Subjectivation et désobjectivation. Penser le sujet dans la globalisation* (2017).

⁴⁶ G. Agamben, *Qu'est-ce qu'un dispositif ?* (2007).

⁴⁷ N. Elias, *La société des individus* (1987).

⁴⁸ M. Foucault, *op. cit.* (2001).

⁴⁹ V. Meyer, *L'amour (digital) toujours* (2022), p.140.

⁵⁰ V. Meyer, *op. cit.* (2021).

⁵¹ V. Meyer, *Ibid.*, p.140.

⁵² Y. Citton, *Subjectivations computationnelles à l'ère du numérique* (2016).

(pour reprendre à regret l'expression courante). D. Chavalarias⁵³ le problématise en signalant les possibles manipulations : la prévalence progressive des interactions virtuelles sur les interactions hors ligne – mesurable en termes de temps passé sur les réseaux – est en train d'assurer la prééminence des collectifs restreints, centrés sur des valeurs qui ne le sont pas moins, au détriment des collectifs reposant sur des dimensions socio-économiques, sociodémographiques et géographiques. Loin de produire l'autonomie revendiquée, ce qu'on continue d'appeler l'intermédiation algorithmique s'interpose entre les humains pour régir de manière automatisée leurs environnements sociaux⁵⁴.

L'exosquelette pour le handicap physique aussi emblématique soit-il n'est qu'une partie émergée de l'iceberg numérique. Les interactions humains / non humains (agents conversationnels, robots humanoïdes) fascinent autant qu'ils questionnent notamment sur le plan éthique et juridique. Les objets du numérique sont devenus un espace de soutien et d'autonomie, mais aussi de (pré)diction de nos faits et gestes⁵⁵. Ces objets, nous ne cessons de les intégrer dans notre quotidien : l'agent conversationnel pour les démarches en ligne personnelles ou professionnelles notamment dans la transformation de l'action publique ; les robots d'accompagnement ; l'impression 3D incluant les bio-impressions et celles alimentaires⁵⁶ ; les réalités virtuelles et augmentées. Pour illustrer cette digitalisation autonomiste, prenons l'un des objets – le capteur – étudiés dans nos expérimentations au sein de la chaire *UX for Smart Life Experimentations (home and mobility)*⁵⁷. Ces expérimentations nous permettent de qualifier l'acceptabilité sociale d'un habitat connecté *via* un ensemble de capteurs de mouvements non intrusifs pour accompagner/assurer le maintien à domicile de seniors en détectant diverses fragilités dans leur vie quotidienne. Les participants exprimant leur satisfaction à bénéficier de ce dispositif, la relie, à la fois, à un sentiment de sécurité et à la possibilité de rester plus longtemps chez soi. D'autres expriment des incompréhensions (« l'objet n'évitera pas une chute » appréhension centrale entraînant la perte d'autonomie) et, somme toute, réduit pour l'instant la continuité attendue entre une solution technologique et l'entourage des bénéficiaires. Ces premiers résultats corroborent ceux de G. Bouaziz⁵⁸ qui montrent que même des capteurs non intrusifs (sans images et sons) restent encore peu fiables depuis les interférences entre capteurs aux imprécisions dans la détection d'activités et, mais surtout, dans l'interprétation des signaux qui ne peut être déléguée aux seuls algorithmes.

⁵³ D. Chavalarias, *Toxic Data, comment les réseaux sociaux manipulent les opinions* (2022), p.47 et p.65.

⁵⁴ D. Chavalarias, *Ibid.*, p.105.

⁵⁵ M. Winance, *Mobilités en fauteuil roulant : processus d'ajustement corporel et d'arrangements pratiques avec l'espace physique et social* (2010).

⁵⁶ Cf. nos travaux dans une recherche-action financée par l'ANR <https://quapa.clermont.hub.inrae.fr/nos-projets/deal4hand> et Meyer *et al.* (2023).

⁵⁷ <https://imredd.fr/projet/chaire-ux-for-smart-life/> sous le pilotage de Roberta Pennucci (titulaire de la chaire et chargée de partenariats et d'animation scientifique), elle rassemble des industriels, des ingénieurs, des médecins et des universitaires pour concevoir, entre autres, l'habitat de demain.

⁵⁸ G. Bouaziz, *Développement et mise en œuvre d'un système de détection de l'isolement social basé sur la reconnaissance des activités en matière de repas et de mobilité chez les personnes âgées à domicile* (2024).

Il faut donc se garder d'une vision mécaniste de ces processus : les usagers savent aussi gérer les façades : on n'en a pas fini avec les « zones d'indétermination », pour peu qu'on décale un peu le regard vers d'autres « situations », c'est-à-dire quand la sérénité du « contexte » cède la place au « trouble » au sens de J. Dewey⁵⁹.

L'autonomie en pente douce : ce que les jeunes numérisés font à la prévention

Envisageons le décor : les travailleurs sociaux de la Prévention Spécialisée sont confrontés à une raréfaction des occasions de rencontre avec leur public potentiel, largement attribuable à la transformation de ce qu'est la rencontre au sein même de ce public, c'est-à-dire la prééminence des interactions virtuelles : le travail de rue se développe comme derrière un mur invisible (changements volatils, homogénéisation par les usages et fractionnements identitaires), ambivalence des rapports privé/public. L'impression d'être dépassés, à peine tempéré par le sentiment de faire au mieux, alimente la critique et le regret (« ah, si on avait du temps, des moyens ! »), qui visent principalement les tutelles avec une demande d'équipement approprié (savoirs plus ajustés, dispositifs plus souples, guides de bonnes pratiques).

Si l'on suit mécaniquement la logique qui vient d'être explicitée ci-dessus, l'écart se creuserait entre, d'une part, des travailleurs sociaux troublés par l'inefficacité actuelle de leurs techniques usuelles et donc portés à se raccrocher au numérique comme remède miracle pour réduire cette distance et, d'autre part, de jeunes virtuoses de l'épanchement virtuel, d'autant plus prisonniers des algorithmes réticulaires qu'ils semblent leur accorder une émancipation inespérée. La constitution potentielle d'un commun algorithmique ne saurait alors masquer le drame social d'une rencontre tronquée.

Et pourtant, une observation plus attentive des situations (troublées au sens de Dewey), montre qu'il y a – émergente ou en tout cas possible – constitution d'un côté, d'heuristiques de travail et de l'autre, d'heuristiques de vie, qui rendent inadéquat le décor que nous venons d'esquisser.

Les jeunes habitant les cités sensibles ont en effet recours à des habiletés numériques dont ils jouent dans l'interaction avec les professionnels (vigilance, filtrage, ironie)⁶⁰, mais aussi à des arts de faire en situation d'incertitude avec les pairs (exclusion, interprétation, ingénierie ludique, usages de la notoriété), qui ne peuvent être interprétés à partir de la seule contrainte algorithmique. Si les réseaux numériques offrent à ces jeunes de nouvelles occasions de devenir quelqu'un aux yeux d'un groupe, ils permettent simultanément de faire émerger des arts de faire spécifiques, en l'occurrence ceux qui associent notoriété et émotions. Certes, nous savons qu'il y a concomitance, entretenue par l'algorithme, entre contenus à charge émotionnelle forte et augmentation des *like* (et inversement diminution des *like* avec la publication de messages argumentés), mais l'habileté consiste à faire circuler un contenu (plutôt une image) largement, comme s'il s'agissait d'une information valant uniquement par sa diffusion à grande échelle (effet de l'algorithme), alors qu'il s'agit aussi d'attirer l'attention sur une émotion (effet de

⁵⁹ J. Dewey, *Logique. La théorie de l'enquête* (1993).

⁶⁰ Nous caractérisons ici de manière résumée ces différentes « techniques de soi » (au sens de M. Foucault), qui sont détaillées dans M. El Harradi, J.-Y. Trépos, *Le travail social en mode virtuel ?* (2022).

l'habileté heuristique)⁶¹. Ce qui pourrait choquer « le bâtard » (fût-il sociologue) est apprécié par l'initié.

Du côté des professionnels, l'utilisation des réseaux sociaux numériques – pour maintenir et élargir la rencontre dessine un « travail de rue virtuelle » (c'est la rue qui est virtuelle⁶²). Pour approcher cette gestion numérique des façades (qui passe par la gestion des façades numériques), nous proposons ici un focus sur des professionnels de la Prévention spécialisée, pris entre les rationalités étatiques (*cf.* les bonnes pratiques) et les rationalités juvéniles⁶³. Mais les travailleurs sociaux que nous avons observés dépassent ce constat de carence en faisant l'examen critique de leur équipement professionnel mobilisable et cherchent à ressaisir ces jeunes en mettant en œuvre des pratiques professionnelles hybrides. Les savoirs pratiqués dans la communauté juvénile (habiletés de sociabilité en réseau) ne transforment pas en profondeur les savoirs des travailleurs sociaux, mais sont insérés à la périphérie de leur « logothèque », comme dans un halo qui ne change pas leur vision du monde (autonomie et *care*).

Cette manière d'aller tout de même de l'avant en disant qu'on fait du surplace, c'est bien la « force des dispositifs faibles »⁶⁴ : l'hybridation improvisée que sont les nouveaux dispositifs d'intervention est bien un dispositif faible (par rapport à ce dispositif potentiel fort que serait l'équipement idéal) ; mais cette hybridation a la force d'apporter des réponses appropriées tantôt conformistes, tantôt imaginatives, aux épreuves du travail de rue qui sont autant de prises sur l'effet de surprise. Toutefois, les pratiques numériques des jeunes conduisent très souvent à des surprises sans prises immédiates et qu'il est difficile de « reprendre » (la « reprise éducative » étant classiquement à la fois reprendre et reprendre). En définitive, nous avons ici une autre occurrence de zones d'indétermination, qu'il faut comprendre comme un empilement de déterminismes (les déterminismes algorithmiques brouillent les déterminismes professionnels, eux-mêmes utilisés contre des déterminismes socio-démographiques – tous troublés par les déterminismes juvéniles), plutôt que par on ne sait quelle irrépressible liberté d'improvisation des actants.

Désinstitutionnaliser à l'ère du numérique : la multiplication des variantes

Notre troisième indicateur est étroitement lié aux deux précédents : de supposées souhaitables bonnes pratiques autonomistes peuvent se heurter au poids des institutions. Et ici encore, nous devons combiner les regards sur les incitations macrosociales

⁶¹ Considérons l'annonce, par un jeune, du décès de sa mère, lors d'une des séquences que nous avons suivies : de prime abord, elle est affichée incroyablement détachée d'une image déréalisée (à l'effet mesurable en termes de *like*), mais à y regarder avec plus d'attention, elle recouvre une demande de soutien, d'abord auprès d'un travailleur social, co-destinataire. *Cf.* M. El Harradi, J.-Y. Trépos, *op.cit.* (2022), p. 215-217.

⁶² Rappelons au passage que « la rue » est tout autant un actant collectif institué qu'un espace physique aménagé.

⁶³ C'est ici pour nous l'occasion de faire remarquer que « le numérique », entité passe-partout au point d'être un « objet-frontière » au sens de S.L. Star et J. Griesemer, peut se donner à voir dans le travail social, à la fois comme processus « descendant » d'incitation étatique et comme processus « ascendant » de multiplication des pratiques en réseau.

⁶⁴ J.-Y. Trépos, *La force des dispositifs faibles. La politique de réduction des risques en matière de drogues* (2003).

(« désinstitutionnaliser ! » est un mot d'ordre porté par le Conseil de l'Europe, mais aussi par les Nations Unies⁶⁵) et sur les initiatives des associations gestionnaires et des associations d'usagers (par exemple en situation de handicap). Ces dernières veulent une intervention de meilleure qualité, plus « ajustée » aux besoins et demandes. Les associations gestionnaires se pensaient comme des organismes de prise en charge, elles se projettent comme des collectifs d'accompagnement visant une personnalisation. Cependant, le risque qu'elles courent est d'être mal comprises par leurs destinataires (s'agit-il de tout faire reposer désormais sur les familles ?), s'ajoutant à celui d'être submergées par la vague numérique.

Or, c'est sans doute l'un des plus solides acquis de l'école durkheimienne : on a besoin des institutions⁶⁶. Mais pas nécessairement de leurs modalités de fonctionnement existantes, de leurs clôtures, comme du sujet qu'elles ont construit. On en voit tous les jours les limites (l'inertie, l'opacité, la perte du sens), mais n'en oublions pas les atouts (soulager, relayer, garantir, étayer). On ne peut se passer d'institutions, mais on peut se passer de leurs « mégalomanie pathétique »⁶⁷. Dans ces conditions, le sens véritable de ce qu'est « désinstitutionnaliser » à l'heure du numérique ne peut apparaître qu'au terme de l'approche symétrique que nous essayons de pratiquer.

L'instrumentation digitale de la désinstitutionnalisation ou l'institution-chez vous en quelques clics

L'incitation managériale à la désinstitutionnalisation affronte dès lors un paradoxe que les « solutions numériques » vont grandement défaire. En effet, il s'agit d'assumer tout à la fois l'injonction étatique à se regrouper (« atteindre la taille critique »), la conséquence du passage progressif de la subvention au marché public et la pratique de la désinstitutionnalisation qui entraîne notamment le recours au financement partiel par les usagers. Elle a des conséquences indésirables et pourtant elle atteint partiellement son but. Elle conduit à des institutions gestionnaires de plus en plus grandes dont l'efficacité (voire l'efficacités) en termes d'accompagnement n'est pas démontrée ; elle provoque un brouillage des frontières avec le secteur privé lucratif et fait apparaître de nouveaux types de mastodontes aux impératifs marchands discutables. Or, les institutions d'accompagnement existantes estiment qu'elles pourraient fonctionner de manière juste en décroissant leurs équipements, en dissociant leurs temporalités, en accentuant la réflexivité de leurs protocoles de prise en charge (leurs « régimes d'engagement des corps »). Les « petites » institutions ont des ressources surprenantes qui pourraient s'exprimer, en lien avec les « grandes » dans une économie associative orientée autrement. Il y a malentendu, car c'est en ce sens innovant que les petites associations entendent la désinstitutionnalisation, mais il est fonctionnel car cette cause avance ainsi par les deux côtés. La sujétion à l'impératif numérique y apporte désormais sa contribution.

⁶⁵ « Institutionalization contradicts the right of persons with disabilities to live independently and be included in the community » United Nations, September 2022.

⁶⁶ E. Durkheim, *De la division du travail social* (1893) ; M. Halbwachs, *Les cadres sociaux de la mémoire*, (1994).

⁶⁷ M. Douglas, *Comment pensent les institutions* suivi de, *Il n'y a pas de don gratuit* et *La connaissance de soi* (1999).

Conduite de manière néolibérale ou néo-libertaire, l'institution peut aisément s'appuyer sur la plateformes ; tandis qu'orientée de manière plurielle, elle reste liée à l'habitat individuel (un hébergement) tout en multipliant les tiers-instituants (y compris les solutions numériques). La version prégnante de la désinstitutionnalisation est clairement néolibérale. Fracturer les institutions pour « libérer les énergies », pourrait susciter une marchandisation des actes (rentabilisation ou « marchéisation »⁶⁸), une instrumentation du lien social (société centrée sur l'individu qui rendrait la relation à un tiers purement occasionnelle et non essentielle), une économie de la prestation (décomposition calculable de l'acte de prise en charge⁶⁹). Une autre version pourrait être néo-libertaire. L'individualisation des actes de soin et le refus du carcan institutionnel visent alors à priver les destinataires de modèles d'identification, certes à visée revalorisante, mais tout de même séparatistes et de soumission à la double contrainte de l'autonomie (est-ce que tout le monde sera prêt à « être autonome » sans aide ?). La version néo-libertaire conduit alors à la dissolution du handicap comme du validisme en tant que catégories identificatoires et promeut la personne. Ces deux versions pourraient être combinées dans la transition digitale : la première comme condition de la seconde.

Désinstitutionnaliser, ce n'est donc pas – loin de là – en finir avec l'institution. Avec les injonctions du Conseil de l'Europe, les grammaires et le *modus procedendi* sont ici aussi asynchrones que paradoxaux. Le travail social en ses murs et ses modes de fonctionnement additifs, résiduels au regard de l'autonomisme, mais opératoires, en est un témoin privilégié. Faisons directement le lien avec les habitats connectés et leurs équipements (e.g. l'Internet des objets) : ils nous permettent de vivre, à tout le moins, d'autres interactions humaines et non-humaines. Le virage numérique devient aussi un virage domiciliaire⁷⁰. Si dans un habitat connecté, le rapport entre les personnes concernées (« l'instituant ») et le dispositif (« l'institué ») restent *in fine* proche, les modalités d'accompagnement personnalisé à la demande (« les formats ») se démultiplient. Les équipements du numérique sont déjà en mesure de le faire y compris dans des institutions comme les établissements et services sociaux et médico-sociaux. La « mise en ordre » numérique permettrait de gérer de manière relativement constante et explicite les interactions comme leur sens dans un espace, une temporalité et/ou les usages légitimes des corps établissant une autre cartographie des besoins et des demandes. Sa valeur centrale restera le soin comme technique (« cure »). Ces interactions digitales seront traçables sur un temps long. Référées à des règles, elles pourront même être « scorées » au profit des « bénéficiaires ». Le degré de confiance accordée à cette autre gestion algorithmique de soi reste bien sûr à définir... Les situations de handicap physique et/ou mental en sont un puissant révélateur : elles obligent à dire ce qui va sans dire. Pour les personnes en situation de handicap et leurs accompagnants, désinstitutionnaliser avec les technologies numériques, impliquera de redéfinir les lieux, les rythmes, les mises en ordre des corps (« les disciplines »), les échanges d'informations et les discours qui ont

⁶⁸ P. Hirlet, T. Pierre, *Ce que la désinstitutionnalisation de l'intervention sociale fait au travail (du) social* (2017).

⁶⁹ R. Morales La Mura, « Révolution copernicienne du médico-social » (2012).

⁷⁰ Projétons-nous : vieillir chez soi en autonomie le plus longtemps possible, dans un logement « monitoré » par diverses technologies numériques interopérables *i.e.* qui se transmettent différentes données/informations, sera – outre les handicaps – l'une des solutions futures des prises en charge de nos aînés. Connectés avec leurs familles et/ou aidants – sur lesquels il n'est pas question de se « défausser » par la technologie –, il sera autrement possible de repousser l'accueil en institution.

structuré « le handicap » ou ceux qui se sont substitué aux leurs. Discours qui ont également fonctionné comme des clôtures ou des murs.

L'illustration pour nous la plus « parlante » est celle des robots d'accompagnement (nous en étudions actuellement l'installation dans trois établissements médico-sociaux) promus assistants intelligents dans le sens où ce sont des dispositifs (du *care*) de téléprésence en coprésence. Ces robots *made in France* sont qualifiés d'humanoïde pour aider les aidants⁷¹.

Conçu pour des applications concrètes, le discours d'accompagnement déployé précise qu'ils sont « plus intelligents, plus rapides et sûrs » et redéfinissent « l'interaction homme-robot grâce à une intelligence artificielle de pointe et une ingénierie de nouvelle génération » (reconnaissance vocale et suivi du visage, préhension et manipulation d'objets pilotées par l'IA, déplacements autonomes dans les espaces dédiés...). Au moment même de leur installation, l'association commanditaire se garde bien de parler d'une machine comme d'un humain (qui ne pourrait du reste pas en suivre le rythme) et souhaite opter, aussi, pour une attitude d'attente (« nous les expérimentons seulement »).

Virtualiser le souci pour rencontrer le client ?

Une autre version de la désinstitutionnalisation a comme cadre l'espace urbain connecté ; dit autrement, une rue virtuelle – actant collectif que nous avons déjà sollicité à propos de l'autonomie⁷². Chez les travailleurs sociaux de la Prévention spécialisée, de stupeur en débats (enthousiastes et sceptiques), des groupes de travail se constituent. Cela continue en fait d'être un travail de mission institutionnelle classique, mais le rapport au temps (la structuration de la journée de travail) et à l'espace (le quartier n'est plus la limite de l'action) s'institutionnalisent diversement. De quel côté cela ira-t-il ? Une innovation depuis la base qui échappe aux « programmes cachés », où l'institution est là juste pour stabiliser l'action ; ou bien une aubaine pour les financeurs : cela ne coûte rien ou presque et c'est récupérable en discours moderniste.

Si l'on se place du côté des collectifs ayant cherché à expérimenter un travail de rue en mode virtuel, tel qu'il est rapporté dans l'ouvrage mentionné ci-dessus, ce n'est pourtant pas tant la réorganisation du programme de travail qui nous éclaire sur la version potentiellement innovante de la désinstitutionnalisation en Prévention spécialisée. C'est bien plutôt l'ensemble des nouvelles traductions à l'épreuve du numérique qu'ils cherchent à donner aux démarches canoniques du métier (aller vers, disponibilité immédiate, reprise éducative). Dans cette présentation nécessairement sommaire, on soulignera quelques points saillants⁷³.

I. Quant à l'intervention elle-même, a/ un effort d'harmonisation horizontale des pratiques reposant sur des normes ouvertes ; b/ une mutualisation de la gestion de la charge mentale (face au risque de la disponibilité permanente sur les réseaux) ; c/ une préoccupation pour l'accès aux publics invisibles tel qu'il est facilité par les réseaux ; d/ une vigilance distanciée exercée sur les contenus circulants (le maintien du lien étant privilégié en dernier recours par rapport la modération des contenus).

⁷¹ <https://www.info.gouv.fr/actualite/un-robot-humanoide-pour-aider-les-aidants>

⁷² M. El Harradi, J.-Y. Trépos, *Le travail social en mode virtuel ?* (2022).

⁷³ M. El Harradi, J.-Y. Trépos, *Ibid.*, p. 84-100.

II. Quant au travail en équipe, a/ accentuer le travail de réflexivité collective face à la tentation d'une (fausse) toute-puissance individualiste ; b/ associer au travail réflexif sur l'éthique (interpellations auxquelles on peut s'attendre), un travail sur les émotions (dispositifs de soutien plus malaisés à accréditer⁷⁴).

On pourra donc toujours trouver que ces dispositions sont la nouvelle ruse (numérique) par laquelle l'Institution (considérée, à la manière d'une métaphysique structuraliste, comme la version de toutes les versions) parvient à légitimer la marchandisation, mais on pourra tout aussi bien faire remarquer que, sauf à récuser tout travail de Prévention (ce qui peut se concevoir mais signe l'inutilité de tout travail social), l'intervention virtuelle telle qu'elle est menée par ces pionniers échappe largement au programme caché.

Conclusion : l'acceptabilité sociale entre deux eaux

Au terme de cet examen, à l'aide de trois indicateurs majeurs, des manières par lesquelles la numérisation des pratiques tend à réduire les zones d'indétermination du travail social, sans y parvenir tout à fait pour le moment (mais avec de solides atouts pour y arriver), il nous faut tout à la fois rassembler les traits forts de cette mise en dispositifs (pour parler comme Deleuze) de l'intermédiation sociale et indiquer les pistes de réflexion (thématiques et épistémologiques) auxquelles ils peuvent conduire.

Quant aux orientations épistémologiques bénéfiques à l'analyse du travail social, auxquelles notre réflexion pourrait conduire, nous n'en pointerons que deux. Tout d'abord, nous avons proposé une démarche visant certes une cohérence thématique par l'utilisation de trois indicateurs solidaires, mais qui s'ancrait surtout dans une anthropologie symétrique de l'intervention sociale, pour laquelle tout focus sur un être (humain, non-humain, dispositif sociotechnique) appelle un autre regard sur cet être, qui pour le moins relativise les conclusions hâtives. Il n'a pas toujours été possible d'y satisfaire et peut-être faudrait-il parler d'anthropologie quasi symétrique. Ensuite, nous avons déployé un outillage conceptuel, pour l'essentiel étranger au travail social (notamment en termes de visions du monde, de versions des dispositifs, d'objets-frontière) qui pourraient montrer l'intérêt, pour la réflexion sur le travail social, d'une anthropologie sémiotique du politique, telle que l'entend J. Fontanille⁷⁵.

Qu'en est-il des pistes de réflexion thématiques ? Qu'il s'agisse de la généralisation des bonnes pratiques importées du champ médico-social dans le champ de l'intervention sociale (une généralisation qui s'innocente de ses injonctions au prix de « bévues fonctionnelles »), qu'il s'agisse de la traduction autonomiste de l'ensemble des pratiques, même lorsque leur dimension additive ou compensatoire continue de transparaître et même lorsque la dévolution d'actes à des non-humains tend à rendre cette traduction purement parodique ; ou encore, qu'il s'agisse de promouvoir différentes formes de

⁷⁴ Au cours d'une réunion de l'équipe que nous avons suivie, une discussion intense s'engage, à l'initiative du directeur, à propos de l'intervention auprès d'un jeune qui « se sexualise sur les réseaux sociaux ». Le recours prudent aux trucs du métier (« moi je fais la différence entre le professionnel et le privé ») est attaqué par la montée en généralité psychique (« /la sexualité/c'est ce qui fait le plus transfert chez nous, par rapport à notre enfance ») ou morale (« comment ne pas être moralisateur ? »). La réflexivité en collectif apparaît comme le seul moyen de ne pas se dérober devant l'irruption des émotions au travail, cf. M. El Harradi, J.-Y. Trépos, *Ibid.*, p. 96-97.

⁷⁵ J. Fontanille, *Ensemble. Pour une anthropologie sémiotique du politique* (2021).

désinstitutionnalisation (que nous avons proposé d'interpréter comme des « versions ») en jouant sur les ambiguïtés de ce qui est entendu ainsi par ses destinataires ; dans ces trois aspects de la redéfinition numérique du contrôle social, ce qui ressort est plutôt paradoxal : alors que le processus d'une subjectivation soumise paraît en bonne voie de garantir des jours heureux pour l'acceptabilité sociale de la rationalisation numérique, il subsiste des zones d'indétermination – sans doute propres à tout chantier humain – qui rendent chaotiques et instables les velléités de déclarer la cause entendue.

En ce sens, bonnes pratiques, autonomie et désinstitutionnalisation, s'ils n'en sont pas les seuls indicateurs possibles et donc ne pourraient être tenus pour leurs analyseurs, sont tout de même des moyens privilégiés pour comprendre les dynamiques partiellement contradictoires de la numérisation et cela en tant qu'ils semblent être fortement liés entre eux.

La place manque ici et ce n'est pas l'objectif initial de notre texte, mais il est important d'exposer à grands traits notre acception de l'acceptabilité sociale (ici des technologies numériques). En aucun cas, il s'agit de d'assurer ou de proposer divers artifices/artefacts pour « faire rentrer l'âne dans l'étable » de la *big tech*. Nous mobilisons cette notion comme « patron » (au sens d'un gabarit avant fabrication nous permettant d'éprouver les coutures et les coupures) dans l'analyse de la transition digitale et de ses équipements. Celui-ci est composée d'un entrelacs de six éléments que nous décrivons et problématisons pour saisir la nature pervasive des technologies comme leur utilité dans un champ professionnel :

- a/ Les dispositifs (l'objet technique, sa conception et ses concepteurs),
- b/ Les publics (qui est concerné comme individu et/ou groupe chez les humains),
- c/ Les pratiques (dans « l'idéal » et selon la « notice » cela sert à quoi ?),
- d/ L'accès (à l'information, en droit, en fonction des conditions matérielles)
- e/ L'appropriation (en fonction des lieux et du temps, mais aussi des controverses)
- f/ Les usages (ce qui est permis concrètement voire les possibles arrangements et/ou détournements⁷⁶).

Références bibliographiques

- AGAMBEN G., 1997, *Homo sacer, I*, Paris, Le Seuil.
AGAMBEN G., 2007, *Qu'est-ce qu'un dispositif ?*, Paris.
APOSTEL L. *et al.*, 1994, *World Views: from Fragmentation to Integration*, Brussels, VUB.
BACQUE M.-H., BIEWENER C., 2013, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, éd. La Découverte.
BAUMAN S., 2005, *La Société assiégée*, Rodez, Le Rouergue-Chambon.
BOUAZIZ G., 2024, Développement et mise en œuvre d'un système de détection de l'isolement social basé sur la reconnaissance des activités en matière de repas et de mobilité chez les personnes âgées à domicile [Thèse de doctorat, Université Paul Sabatier – Toulouse III]. HAL-TEL. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-04789114v1>

⁷⁶ V. Meyer, M. Guittard, J. Araszkieviev, P.S. Mirade, *La fabrication additive de pièces nutritionnelles*, (2023).

- BOUCHER M., PLEYERS G., REBUGHINI P., 2017, *Subjectivation et désobjectivation. Penser le sujet dans la globalisation*, Paris, Éd. de la MSH.
- CASTEL P., 2006, « Les recommandations de bonnes pratiques comme objet heuristique pour la sociologie de la médecine », *Sciences sociales et santé*, vol. 24, n°2.
- CHAUVIÈRE M., 2013, « Vous avez dit : bonnes pratiques ? », *VST*, n°118.
- CHAVALARIAS D., 2022, *Toxic Data, Comment les réseaux manipulent nos opinions*, Paris, Flammarion.
- CITTON Y., 2016, « Subjectivations computationnelles à l'ère numérique », *Multitudes*, n°62, <https://www.cairn.info/revue-multitudes-2016-1-page-45.htm>
- DEWEY J., 1993, *Logique. La théorie de l'enquête*, Paris, PUF.
- DOUGLAS M., 1999, *Comment pensent les institutions* suivi de *Il n'y a pas de don gratuit* et *La connaissance de soi*, Paris, La Découverte / M.A.U.S.S.
- DUBASQUE D., 2019, « Les réflexions, productions et recommandations du groupe de travail "Numérique et travail social" du Haut Conseil du Travail Social », *Vie Sociale*, n°28, p. 89-103.
- DUBEY G., GRAS A., 2021, *La servitude électrique. Du rêve de liberté à la prison numérique*, Paris, Éd du Seuil.
- DURKHEIM E., 2013, *De la division du travail social*, Paris, PUF, (1893).
- EL HARRADI M., TRÉPOS J.-Y., 2022, *Le travail social en mode virtuel ?*, Paris, Éd. Petra.
- ELIAS N., 1987, *La Société des individus*, Paris, Fayard.
- ELLUL J., 1977, *Le système technicien*, Paris, Calmann-Lévy.
- Flichy P., 2019, « Le travail sur plateforme. Une activité ambivalente », *Réseaux*, 213(1), p. 173-209. <https://doi.org/10.3917/res.213.0173>
- FONTANILLE J., 2021, *Ensemble. Pour une anthropologie sémiotique du politique*, Liège, Presses de l'Université de Liège.
- FOUCAULT M., 2001, *Dits et écrits*, t. II, Paris, Gallimard.
- HALBWACHS M., 1994, *Les cadres sociaux de la mémoire*, Paris, Albin Michel (1925).
- HCTS, 2018, *Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?* Recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social », Haut Conseil du Travail Social, s.d. (2018 ?). <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/avis-et-recommandations/article/pourquoi-et-comment-les-travailleurs-sociaux-se-saisissent-des-outils>
- HEINICH N., 2017, *Des valeurs. Une approche sociologique*, Paris, Gallimard.
- HELVE H., C. WALLACE (eds.), 2001, *Youth, Citizenship and Empowerment*, Aldershot, Ashgate.
- HIRLET Ph., PIERRE Th., 2017, « Ce que la désinstitutionnalisation de l'intervention sociale fait au travail (du) social », *Sciences et Actions Sociales*, n°7.
- INGOLD T., 2011-2013, *Une brève histoire des lignes*, Paris, Zones Sensibles.
- KARPIK L., 2007, *L'économie des singularités*, Paris, Gallimard.
- MACHEREY P., 2014, *Le Sujet des normes*, Paris, Amsterdam.
- MEYER V., dir., 2010, *Normes et normalisation en travail social pour une posture critique entre responsabilité, résistance et créativité*, Bordeaux, LEH.
- MEYER V., 2014, dir., *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?*, Bordeaux, LEH.
- MEYER V., 2017, dir., *Transition digitale, handicaps et travail social*, Bordeaux, LEH.

- MEYER V., 2021, « Vivre et vieillir en "bonne intelligence" », in : Ph. Pitaud, dir., *Vieillir dans une société connectée. Quels enjeux pour le vivre ensemble ?*, Toulouse, Éd. Érès, p. 111-125.
- MEYER V., 2022, « L'amour (digital) toujours », in : Ph. Pitaud, dir., *L'amour en partage. Les professionnels auprès des personnes âgées au secours du lien social*, Toulouse, Éd. Érès, p. 117-200.
- MEYER V. 2023, « Un travail social entre inclusion numérique et acceptabilité sociale des technologies », *Sociographe*, 8, p. 43-55.
- MEYER V., DELAHAYE S. 2017, « Médiations numériques et travail social : de quoi parle-t-on ? », *Les cahiers de l'Actif*, 498/199, p. 9-22.
- MEYER V., Guittard M., Araszkieviej J., Mirade P.-S., 2023, « La fabrication additive de pièces nutritionnelles », p.61-74, in : Alcantara, Ch., Lavigne A. Saglietto L., dirs, *L'acceptabilité sociale, enjeux de société et controverses scientifiques*, Paris, Presses des mines.
- MOLINA Y., SORIN F., 2019, Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif, Rapport (5^e saisine), CRTS de Bretagne. http://sante-social.ac-amiens.fr/IMG/pdf/usages-numeriques-accompagnement-social_rapport-crts-bzh_mars2019.pdf
- MORALES La Mura, R., 2012, « Révolution copernicienne du médico-social », in Trépos J.-Y., *Les dispositifs modestes du souci. Expérimentation, réflexivité et modélisation dans l'intervention sociale*, Nancy, Pun- Editions universitaires de Lorraine.
- PAQUET M., 2018a, Premières recommandations du Hcts sur la transition numérique, 13/07/2018, <https://www.editions-legislatives.fr/actualite/premieres-recommandations-du-hcts-sur-la-transition-numerique>
- Paquet M., 2018b, « Une formation à la citoyenneté numérique montée par des éducateurs », 13/09/2018 ; <https://www.tsa-quotidien.fr/content/une-formation-la-citoyennete-numerique-montee-par-des-educateurs>
- SORIN F., 2019, « Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre "savoir-faire" et "devoir-faire" », *Vie Sociale*, n°28, p. 33-49.
- STAR S.L., GRIESEMER J., 1989, "Institutionnal ecology, 'Translations', and Boundary objects: amateurs and professionals on Berkeley's museum of vertebrate zoologie", *Social Studies of Science*, 19(3): 387-420.
- TREPOS J.-Y., 2003, « La force des dispositifs faibles. La politique de réduction des risques en matière de drogues », *Cahiers Internationaux de Sociologie*, vol. CXIV, 1^{er} semestre.
- TREPOS J.-Y., 2012, « Les équipements politiques du souci dans un État-Social délégitimé ». In : J.-Y. Trépos (dir.), *Les dispositifs modestes du souci. Expérimentation, réflexivité et modélisation dans l'intervention sociale*, Nancy, Pun-Editions Universitaires de Lorraine, p. 199-244.
- TREPOS J.-Y., 2015, « L'empowerment, entre puissance et impuissances. Le cas des violences conjugales et intrafamiliales », *Sciences et Actions Sociales*, n°2.
- TREPOS J.-Y., Laure P., 2010, « Les recommandations médicales en médecine générale : le travail de réception des normes professionnelles ». In : G. Bloy et F.-X. Schwyer, *Singuliers généralistes. Sociologie de la médecine générale*, Rennes, Presses de l'EHESP.
- WINANCE M., 2004, « Handicap et normalisation. Analyse des transformations du rapport à la norme dans les institutions et les interactions », *Politix*, vol. 17, n°66.

Transition digitale et contrôle social

WINANCE M., 2010, « Mobilités en fauteuil roulant : processus d'ajustement corporel et d'arrangements pratiques avec l'espace, physique et social », *Politix*, Volume 23 - n° 90/2010, p. 115-137.