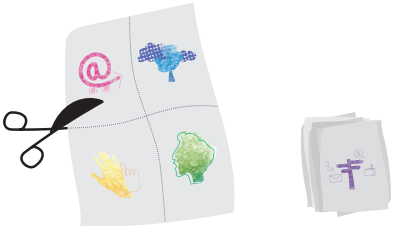



# Le travail social face aux défis du numérique

Un jeu pour mettre en discussion
les pratiques professionnelles

## Comment fabriquer son jeu ?

Il faut imprimer ces pages de préférence sur feuilles A4, en couleur, à taille réelle (100%), en recto/verso (en cochant bien la case 'retourner sur les bords longs'. Ensuite, il faut découper vos feuilles en suivant les tracés gris. Vous obtiendrez les 41 cartes à jouer.



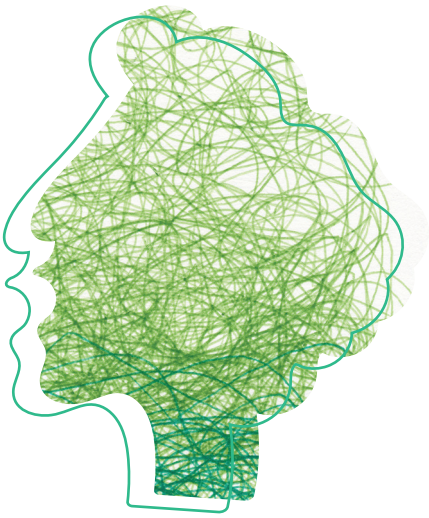
# Comment jouer ?

Pour bien démarrer, un petit détour par le dépliant s'impose ! Il vous présente le fonctionnement du jeu, les différents types de cartes et plusieurs manières de l'animer, avec un exemple de déroulé pour vous guider.

Vous le trouverez sur notre site : www.fdss.be/wp-content/uploads/2026_CRAC_outil-Febi_deroule_A6_V06.pdf




E.R. : Céline Nieuwenhuys, rue Gheude 49, 1070 Bruxelles - Août 2026



Jouer les agents bancaires de substitution
« J'ai ressenti un très grand inconfort »





« J'ai mis une heure à comprendre
comment se connecter à SmartSchool »





Regroupement familial : gestion en ligne
des rendez-vous pour des demandes de visa





Province du Luxembourg et enjeux
de mobilité : aller chercher les gens
chez eux pour pallier les effets
de la fracture numérique

C'est une dame qui vient chez nous régulièrement et qui vit seule avec son enfant, qui est scolarisé en néerlandais. Elle ne parle pas néerlandais.

**L'école envoie un papier pour que l'enfant soit connecté à SmartSchool**, avec uniquement un identifiant et un mot de passe. **Elle nous demande de l'aide pour utiliser la plateforme**. Je l'ai aidée, c'était compliqué, je ne connaissais pas la plateforme. Je l'ai recherchée via Google, mais ça ne fonctionnait pas. Il fallait en fait passer par le site de l'école. **J'ai mis une heure à comprendre comment se connecter à SmartSchool**.

Pour faire en sorte qu'elle soit autonome, elle est venue trois fois, pour qu'elle s'habitue à se connecter/se déconnecter. Je suis en charge des permanences numériques, je lui ai proposé de venir pendant ce temps-là, parce que j'ai plus de temps que lors des permanences sociales. Elle a finalement bien compris et a fini par montrer la marche à suivre à son fils.

Le pire, c'est que **sans cette application, son fils ne pouvait pas avoir accès à ses devoirs, à ses notes**. L'école a uniquement envoyé les identifiants et mots de passe. Elle ne met pas d'alternative papier en place.

J'ai rencontré un monsieur qui, suite à des difficultés financières, s'est rendu à la banque pour transférer une grosse somme d'argent (5.000 euros) de son compte Invest à son compte courant. Mais **la banque refuse de faire la démarche sur place**, sous prétexte que cette demande doit se faire en ligne. Monsieur arrive donc en permanence sociale et cherche de l'aide pour réaliser cette démarche en ligne.

Je l'ai réorienté vers un EPN même si je savais que les informaticiens publics des EPN ne sont pas des assistants sociaux formés, ce qui pose question en termes d'éthique et de déontologie.

**J'ai ressenti un très grand inconfort. Je ne maîtrisais pas du tout la matière** et il s'agissait d'une grosse somme d'argent. Et je me suis sentie impuissante face à la détresse financière de monsieur, qui avait désespérément besoin de cet argent.

**En Province du Luxembourg, la réalité associative est inexistante**. Il n'y a pas d'autre service que nous. Parfois, il n'y a qu'un seul service d'accompagnement pour toute la province. Alors, on fait tout ce qu'il faut : les visites à domicile, l'écoute, les démarches. [...]

Moi, je vais chercher les gens chez eux pour les amener à la maison médicale avec ma voiture, **parce qu'ils n'ont pas Internet**.

On ne fait pas les démarches à leur domicile parce qu'ils ne sont pas équipés en ordinateur et n'ont pas forcément Internet. Et on n'a pas la 4G de toute façon dans la Province. Donc je vais les chercher, je les amène au bureau, je fais les démarches, je leur explique et puis je les ramène chez eux.

Le regroupement familial constitue 60% de notre travail. **Il existe un problème au niveau de la prise de rendez-vous pour les demandeurs de visa**. C'est difficile d'obtenir des rendez-vous à temps pour des mineurs qui sont proches de leur anniversaire de 18 ans. **Les délais sont de plusieurs mois**. Le rendez-vous risque dès lors d'avoir lieu après leur majorité, leur faisant perdre le droit au regroupement familial pour leurs frères et soeurs.

Les services des ambassades ont **privatisé la gestion des rendez-vous** (opérée par des prestataires externes). On fait parfois plusieurs demandes (une dizaine) sans jamais avoir de réponse par mail.

**Les ambassades et les Affaires étrangères disent qu'ils ne savent rien faire**. Les prestataires de service sont difficilement joignables. Et il existe aussi des prestataires de services au pays, qui rackettent les personnes tout en leur donnant des informations pas correctes, ce qui met à mal des dossiers.



Mutuelle en ligne et secret professionnel médical

« Il y a ce père qui a pu retrouver le code INAMI pour une IVG de sa fille et qui l'a violentée »

récits



Service client des sociétés d'énergie : deux heures de chat pour aucun résultat

récits



Données de santé en ligne : recevoir un diagnostic sans intermédiaire

récits



« Elle arrive chez moi, désemparée, avec sa carte bancaire et son lecteur de carte »
Accompagnement des client·es relégué·es vers les applications bancaires



**Les chats en ligne, c'est un truc de dingue.**

J'ai un monsieur qui déménage, arrive dans un logement inhabité depuis quelques mois et il n'arrive pas à relever son compteur parce que c'est un compteur à budget. Je vais même sur place car le compteur est complexe.

La société d'énergie tente de lui faire payer les arriérés de l'ancien locataire. Évidemment, avec monsieur, on s'y oppose et on demande au propriétaire de signer un document qui atteste que monsieur n'est pas concerné par ces arriérés.

J'essaie d'appeler la société et pas de réponse pour clore le dossier. Une messagerie me renvoie vers un chat. **Ça a duré deux heures sur un après-midi !** Et le problème n'a pas été résolu.

Finalement, j'ai renvoyé la personne au CPAS parce qu'**ils ont une ligne d'accès spéciale aux sociétés d'énergie.**



Un de nos enjeux en Planning c'est que **les relevés des mutuelles indiquent toutes les prestations et peuvent avoir de graves conséquences.**

J'ai l'exemple d'un père qui a pu retrouver le code INAMI pour une IVG de sa fille et qui l'a violentée par la suite.

Avant, il fallait faire une demande express pour avoir les relevés, et c'était plus compliqué de retrouver le type d'intervention.

Autre exemple : dans notre planning, une patiente qui est venue pour une IVG nous a informés qu'un parent proche gère son dossier à Fedasil et peut avoir accès à une série de données. Si elle procédait à cette IVG, ce parent aurait pu le savoir via le code de l'INAMI.

On a eu une longue discussion au sein de notre équipe pour savoir comment on se positionne face à cette situation. **Nous avons finalement pratiqué l'IVG en la payant avec notre caisse de solidarité pour qu'il n'y en ait aucune trace dans son dossier mutuelle.**



Ce matin-là, j'ai déjà vu 25 personnes en permanence. Une dame vient avec sa carte bancaire. Elle est maman solo, vit avec son fils et est en instance de séparation. Elle veut garder sa maison. Elle a entamé des démarches auprès d'un avocat pro deo, qui lui demande des extraits de compte pour savoir ce qu'elle a payé en prêt depuis que son compagnon est parti.

**À sa banque, on la remballe comme une malpropre** : " Si vous voulez qu'on vous le fasse, ce sera payant. Sinon, faites-le vous-même en ligne ".

Sur l'appli bancaire elle ne savait pas remonter 12 mois plus tôt. **Elle arrive chez moi, désemparée avec sa carte bancaire** et son lecteur de carte. **Je me retrouve à « faire le boulot des banques ».**

Cette dame, je ne l'avais jamais vue, elle ne savait pas si elle pouvait me faire confiance et **elle m'a confié l'accès à son compte**. Elle se fout de savoir ce que je fais, que je manipule des données sensibles. J'étais sa dernière roue de secours.



À la mutuelle, j'ai créé une commission « patient ». Il y a des patients, des volontaires, des prestataires autour de la table. On réfléchit à améliorer la relation entre prestataires et patients.

Il se fait qu'on parlait justement de la **possibilité de voir ses données de santé sur le net**. Un patient autour de la table demande à un médecin comment faire pour mettre l'appli sur son téléphone. Il la met et, pendant qu'on continue la réunion, il découvre des données de santé très négatives, sort de la salle très troublé, j'arrête la séance pour aller voir ce qu'il se passe. On a dû gérer ça et ce n'était pas facile.

L'enjeu, pour moi, c'est qu'il n'y a plus d'intermédiaire, les gens doivent gérer seuls les nouvelles qu'ils reçoivent. Aujourd'hui, on reçoit des infos de santé sur le net, à tout moment, sans être accompagné dans l'assimilation du résultat. Bien souvent, le médecin devrait t'appeler et t'expliquer. **Ici, il n'y avait pas d'intermédiaire pour aider à réceptionner l'information.**

récits



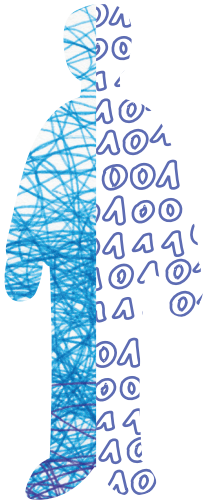
« Tout passe par ma boite mail »
L'assistant·e social·e comme
gestionnaire administratif

récits



Erreur administrative, syndicat injoignable
et perception de l'allocation
de chômage retardée

clés de compréhension



De l'humain aux données numériques
et au traitement algorithmique

clés de compréhension



Les impacts écologiques
de la numérisation



J'ai rencontré une dame qui a introduit une demande de chômage au mois de juillet. Elle a rentré tous ses papiers à son syndicat : C4 et attestation d'inscription à Actiris.

Après un mois, **elle n'a pas reçu son allocation.** Elle est venue vers moi pour que je contacte son syndicat parce qu'elle n'arrivait pas à le joindre. Donc je le contacte et pas de réponse via le téléphone. **J'envoie un mail et je reçois une réponse deux semaines après.** Ils disent qu'il manque un formulaire qu'elle n'a pas rempli. Ils envoient le formulaire par mail, que j'imprime et donne à madame.

Elle l'a rentré au syndicat. Le syndicat a envoyé le formulaire à l'ONEM. Et l'ONEM a pris la décision de lui donner son chômage à partir de fin août parce que c'est à partir de là que le syndicat a introduit la demande, alors que ce n'était pas de la faute de la dame mais du syndicat qui n'était pas joignable, qui a introduit une demande incomplète, et n'a pas réagi à temps.

Jusqu'à maintenant, on essaie de prouver que madame avait fait le nécessaire et que le syndicat n'a pas réagi à temps mais en attendant **elle perd son revenu du mois de juillet et elle contracte des dettes.**



J'ai rencontré un monsieur qui doit faire beaucoup de démarches avec des huissiers. **Le monsieur ne sait rien envoyer à partir de sa boite mail**, il ne comprend pas bien, il délègue beaucoup vers moi. **Tout passe par ma boite mail.**

Parfois, quand le monsieur n'est pas là, je reçois un mail qui le concerne et auquel il faut répondre rapidement. Je tente de l'appeler mais il ne me répond pas.

Qu'est-ce que je fais ? **J'attends de l'avoir au téléphone avant de répondre à un mail urgent ?**

Si j'ai les informations, je le fais et je l'informe après. Si ce sont des informations très importantes, j'attends, mais ça le frustre. Il dit que ça n'a pas été fait assez vite.



On présente souvent la transition numérique comme un processus de « dématérialisation ». Pourtant, elle repose sur des **infrastructures très matérielles** : centres de données, réseaux, terminaux, extraction de matières premières et consommation d'électricité.

Chaque usage numérique a un impact environnemental conséquent. À l'échelle mondiale, le numérique représente 4 % des émissions de gaz à effet de serre et ce chiffre risque de doubler d'ici 2050.

À l'échelle nationale, en 2023, la consommation des data centers belges représente 3,2 TWh, soit **4% de l'électricité nationale** et 2 fois la moyenne européenne qui s'élève à environ 2% (BCG, 2025).

### Questions de réflexion

* Pensons-nous spontanément au coût écologique du numérique ?
* Quels usages numériques nous semblent indispensables ? Lesquels pourraient être repensés ?
* Comment concilier accessibilité des services, innovation et sobriété ?

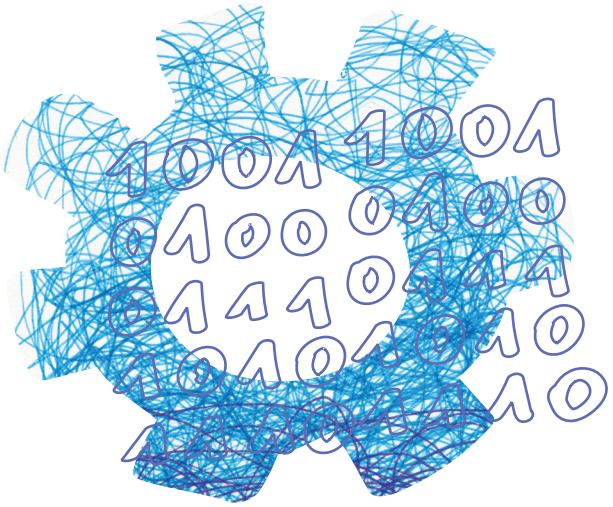


La numérisation repose sur un processus de conversion des informations en données chiffrées pouvant être traitées par un ordinateur. Cette transformation constitue la base du fonctionnement des algorithmes, qui analysent ces données pour produire des résultats ou des solutions à des problèmes donnés.

Le numérique ne se limite pas à un ensemble d'outils : **il modifie profondément notre rapport au réel en privilégiant une approche fondée sur la mesure, le calcul et l'objectivation.** Le monde est de plus en plus envisagé comme un ensemble d'éléments à numériser pour en optimiser la gestion.

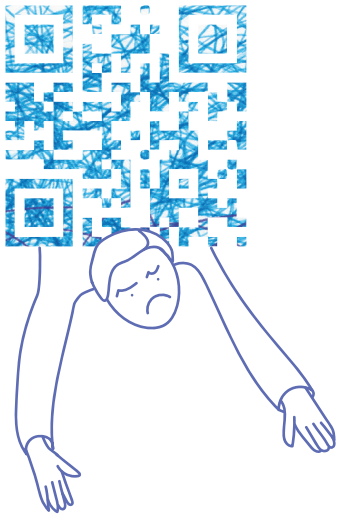
### Questions de réflexion :

* Tout peut-il être transformé en données ?
* Quels aspects d'une situation risquent d'échapper à cette traduction en données ?
* Que devient le jugement professionnel quand les situations sont de plus en plus soumises à des logiques algorithmiques ?
* Les problèmes sociaux peuvent-ils toujours être pensés comme des problèmes à « résoudre » ?



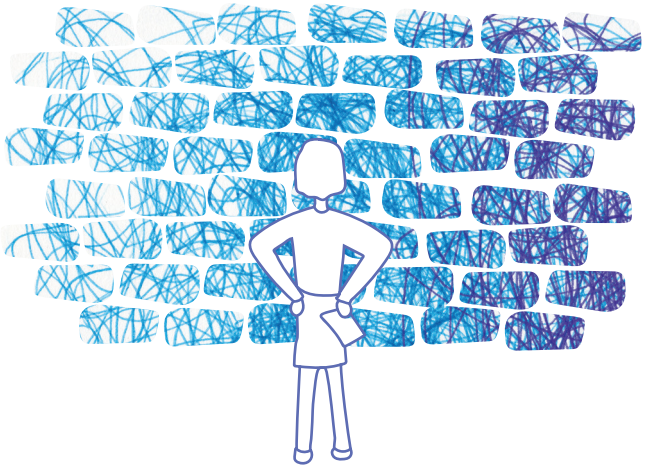
## L´e-administration et
## la gouvernance par algorithme

clés de compréhension



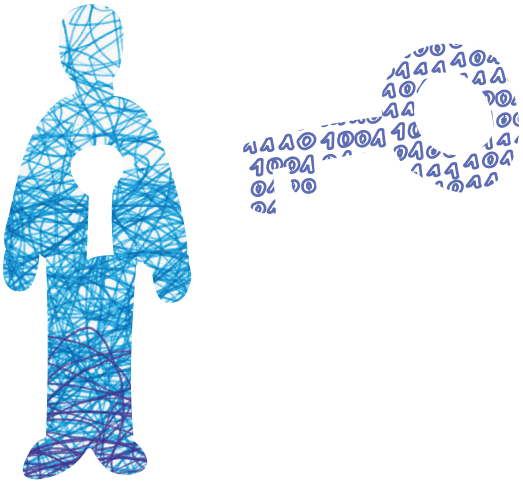
## Le service public
## « do-it-yourself »

clés de compréhension



## Fin des intermédiaires et
## dépersonnalisation des services

clés de compréhension



## L´identité numérique
## comme porte d´entrée
## vers les droits



Avec la numérisation des services, beaucoup de démarches administratives doivent maintenant être réalisées directement par les usagers et usagères : créer un compte, remplir un formulaire, télécharger des documents, suivre un dossier ou résoudre des difficultés techniques.

Le service au public évolue vers des logiques de self-service ou de *do-it-yourself*. Dans ce modèle, **la responsabilité de faire la demande, de la suivre et, bien souvent, d'exécuter la démarche administrative se déplace progressivement vers les citoyen·nes.** Ils·elles doivent pouvoir se débrouiller seul·es pour des tâches administratives, numériques et linguistiques parfois complexes.

### Questions de réflexion

* Quelles tâches autrefois réalisées par les administrations sont aujourd'hui demandées aux citoyen·nes ?
* Qui est le plus en difficulté face à cette évolution ?
* Où se situe la frontière entre responsabiliser les personnes et leur transférer une charge excessive ?



Dans un contexte de « numérique par défaut », les politiques publiques ont fait du numérique le principal et **parfois l'unique mode d'accès aux services** administratifs, aux aides sociales, à l'emploi, au logement ou encore aux loisirs.

Le déploiement des technologies devient alors indispensable pour les citoyen·nes. Il est de plus en plus **difficile d'accéder à un droit ou à un service public sans disposer d'une adresse e-mail** ou sans télécharger une application spécifique.

La constitution d'une identité numérique devient une nouvelle condition d'accès aux services et d'obtention de droits.

### Questions de réflexion

* Quelles démarches sont aujourd'hui difficiles à réaliser sans adresse e-mail ou smartphone ?
* Peut-on réellement choisir de ne pas utiliser le numérique ?
* Le numérique est-il devenu obligatoire pour participer à la vie sociale ?
* Quelles alternatives devraient rester accessibles ?



Beaucoup d'administrations utilisent aujourd'hui des systèmes numériques pour traiter des demandes, vérifier des informations ou orienter certaines décisions. Cette évolution a notamment comme but de simplifier les procédures, accélérer les traitements et garantir une égalité de traitement entre les citoyen·nes.

Ces systèmes reposent sur des règles préétablies qui ne prennent pas toujours **en compte la diversité des parcours et la complexité des situations individuelles.**

Par ailleurs, les explications derrière une décision peuvent être plus opaques et difficiles à comprendre, autant pour les usagers et usagères que pour les professionnel·les chargé·es de les expliquer.

### Questions de réflexion

* Avez-vous déjà rencontré une situation qui ne « rentrait pas dans les cases » d'un système numérique ?
* Comment réagir quand une décision automatisée semble inadaptée à une situation particulière ?
* Les outils numériques renforcent-ils l'égalité de traitement ou créent-ils parfois de nouvelles formes d'injustice ?
* Jusqu'où peut-on automatiser une décision qui concerne des personnes ?



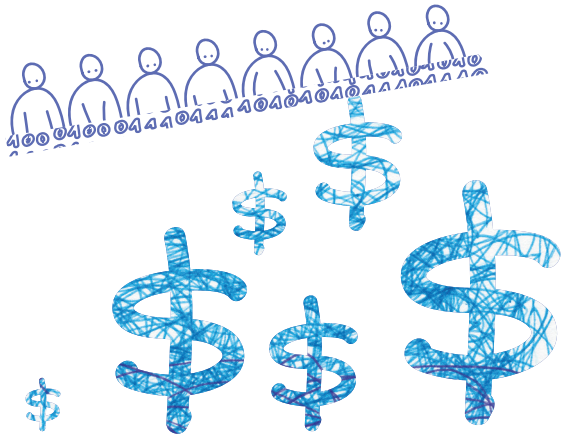
La numérisation modifie profondément la manière dont les citoyen·nes interagissent avec les services publics et privés.

Les **contacts directs** avec des professionnel·les sont souvent remplacés par des plateformes en ligne, des formulaires numériques, des centres de contact centralisés ou des assistant·es virtuel·les.

Les relations entre citoyen·nes et administrations ont tendance à se standardiser, ce qui entraîne une forme de **dépersonnalisation du suivi.**

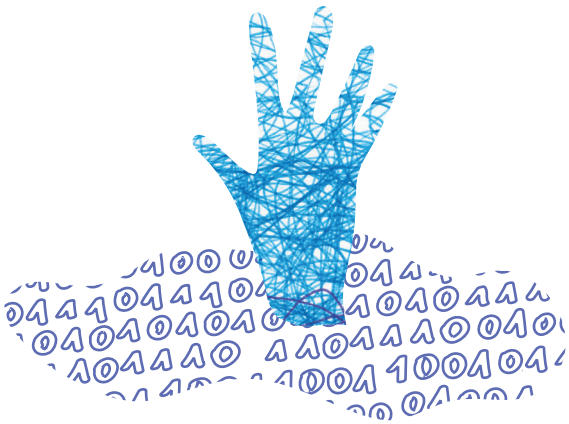
### Questions de réflexion

* Qu'apporte la présence d'un interlocuteur ou d'une interlocutrice identifiée ?
* Quelles situations nécessitent davantage qu'une réponse standardisée ?
* Les outils numériques peuvent-ils remplacer certaines formes d'accompagnement ?



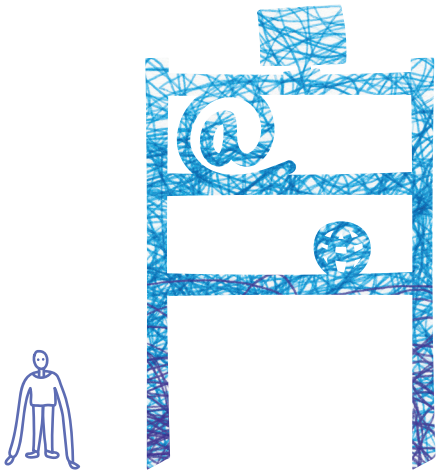
## Quand le service public
repose sur des outils privés





## Mise en incapacité des personnes
et dépendance à un tiers



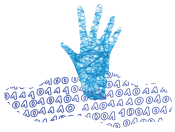


## Les différentes formes
de fracture numérique





## Faire avec ou faire à la place ?
L'accompagnement numérique
et la tension du « faire »



La numérisation des services publics est présentée comme un progrès permettant de simplifier les démarches administratives et de gagner du temps.

Sa généralisation peut devenir un obstacle à l'accès aux droits sociaux (santé, emploi, logement, éducation) et renforcer l'exclusion des personnes en **situation de fracture numérique.**

Beaucoup ne disposent pas des **compétences nécessaires** pour en bénéficier, notamment les publics déjà fragilisés socialement et économiquement. **Une personne sur trois dépend de quelqu'un d'autre** pour réaliser ses démarches en ligne, en particulier les personnes d'origine extra-européenne et les personnes peu diplômées (Fondation Roi Baudouin, 2024).

### Questions de réflexion

* Quelles démarches nécessitent aujourd'hui l'aide de quelqu'un d'autre ?
* Qui accompagne les personnes dans ces situations ?
* Quels risques apparaissent quand l'accès à un droit dépend de l'aide d'un·e proche ou d'un·e professionnel·le ?





Pour proposer des services numériques, les administrations s'appuient souvent sur des **technologies développées par des entreprises privées.** C'est le cas par exemple pour des outils d'identification aux services publics en ligne.

Cette situation soulève plusieurs enjeux :

* Elle crée de **nouvelles formes de dépendance institutionnelle**, les administrations devenant captives de solutions techniques issues du privé, qu'elles ne maîtrisent pas entièrement.
* **Elle brouille les frontières entre service public et prestation marchande** : l'accès à un droit peut dépendre d'outils soumis à des logiques commerciales.
* **Elle soulève des questions démocratiques fondamentales**, notamment en matière de transparence et de protection des données personnelles.

### Questions de réflexion

* Quels risques apparaissent si l'accès à un droit dépend d'une technologie privée ?
* Qui est responsable si un outil numérique dysfonctionne ?
* Comment garantir la transparence et la protection des données des citoyen·nes ?





Face aux difficultés numériques rencontrées par les usagers et usagères, les professionnel·les sont souvent confronté·es à un dilemme entre :

* d'un côté, une vision idéale du travail social qui poursuit un **objectif d'autonomie des personnes** et donc de « faire avec » elles
* d'un autre côté, le **travail réel** et ses conditions matérielles, qui conduisent régulièrement les travailleurs et travailleuses à « faire à la place ».

La tension entre « faire à la place » et « faire avec » se manifeste aussi à travers des questionnements sur le « consentement éclairé » des personnes : comprennent-elles les démarches entreprises par le travailleur ou la travailleuse ? Comment maintenir leur droit de regard et d'action, si l'intervention passe par un écran ?

### Questions de réflexion

* Dans quelles situations faites-vous à la place de la personne ?
* Dans quelles situations privilégiez-vous le « faire avec » ?
* Comment savoir si une personne comprend réellement la démarche effectuée ?
* Que perd-on et que gagne-t-on si la relation d'accompagnement passe par un écran ?





Les inégalités numériques ne se limitent pas au fait de posséder ou non un ordinateur ou une connexion internet. On distingue généralement trois niveaux de fracture numérique :

* **L'accès matériel** : Certaines personnes ne disposent pas d'un équipement adapté ou d'une connexion de qualité.
* **Les compétences** : D'autres ont accès aux outils mais rencontrent des difficultés pour les utiliser efficacement.
* **Les bénéfices** : Même quand elles sont équipées et capables d'utiliser les outils, certaines personnes peinent à transformer les possibilités offertes par le numérique en avantages concrets, notamment dans leurs démarches administratives ou l'accès à leurs droits.

### Questions de réflexion

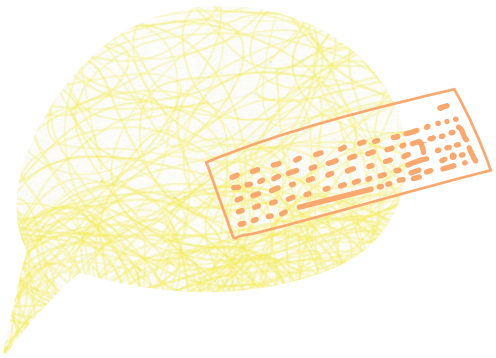
* Quelles formes de fracture numérique observez-vous le plus souvent ? Les difficultés rencontrées relèvent-elles principalement du matériel, des compétences ou de la compréhension des démarches ?
* Quels publics sont les plus exposés à ces inégalités ?
* Les politiques d'inclusion numérique répondent-elles à l'ensemble de ces enjeux ?





## Le numérique et
## l'idéal d'autonomie du travail social





## Changement dans la nature du métier d'assistant social : de l'accompagnement social à l'exécution de gestes techniques





## Les impacts de la numérisation sur le cadre déontologique du travail social






## La promesse d'efficacité à l'épreuve du terrain



L'externalisation de prestations purement techniques et administratives pour le compte d'autres institutions contribue à **augmenter fortement la charge de travail des travailleuses et travailleurs sociaux, tout en en transformant la nature.**

Imprimer des extraits de compte, trouver des compositions de ménage, cocher les cases de formulaires, faire des virements, remplir une déclaration d'impôt, ... sont devenus une série de gestes quotidiens du travail social.

Le travail social est découpé, réduit à une **succession de micro-tâches techniques** qui utilisent une grande partie du temps et de l'énergie des professionnel·les et qui font **obstacle à la mise en œuvre d'un accompagnement global et individualisé** des personnes.

### Questions de réflexion

* Quelles tâches occupent aujourd'hui la plus grande partie de votre temps ?
* Les démarches numériques modifient-elles votre manière de rencontrer les personnes ?
* Quelles dimensions de votre métier sont les plus difficiles à préserver ?



Les demandes liées aux démarches numériques occupent une place croissante dans le quotidien des travailleuses et travailleurs sociaux.

Si ces aides permettent souvent de débloquer des situations urgentes, elles peuvent aussi susciter un questionnement sur le sens de l'intervention. **Certaines personnes en viennent à dépendre durablement d'un ou d'une professionnel·le** pour accéder à leurs droits ou accomplir des démarches devenues incontournables.

Cette situation peut entrer en **tension avec une ambition centrale du travail social** : soutenir l'autonomie, l'émancipation et le pouvoir d'agir des personnes.

### Questions de réflexion

* Quel sens a pour vous cette visée de l'autonomie dans le travail social ? Quelle forme prendrait-elle selon vous ?
* Plus spécifiquement, qu'est-ce que l'autonomie signifie dans un environnement de plus en plus numérique ?




La numérisation est souvent présentée comme un moyen de simplifier les procédures et de gagner du temps.

Dans la pratique, les travailleurs et travailleuses sociales décrivent beaucoup de situations où **les démarches numériques sont longues, complexes, entravées par une série de soucis techniques** (lecteur de carte d'identité qui ne fonctionne pas, difficultés de connexion à Irisbox ou Itsme, ...)

Une partie du temps de travail est alors consacrée **à résoudre des difficultés techniques plutôt qu'à accompagner les personnes.** Cette réalité interroge les effets réels de la numérisation sur l'organisation du travail et sur le temps disponible pour les missions sociales.

### Questions de réflexion

* Quelles difficultés techniques rencontrez-vous le plus souvent ?
* Quel impact ces problèmes ont-ils sur la qualité de l'accompagnement ?
* Comment réagissez-vous quand une démarche est bloquée par un problème technique ?
* Le temps consacré aux démarches numériques est-il reconnu dans votre institution ?



Pour permettre l'accès aux services, les travailleuses et travailleurs sociaux sont parfois amenés à **manipuler des données personnelles plus ou moins sensibles** *via* une série de gestes numériques : création d'une adresse e-mail, utilisation d'une application d'identification, réception de codes de validation, etc.

Même si elles apparaissent nécessaires pour débloquer une situation, ces pratiques soulèvent des questions importantes à propos de la confidentialité des informations et de la protection des données personnelles.

Les professionnel·les peuvent alors se retrouver dans des zones grises où l'accès aux droits entre en **tension avec certaines exigences déontologiques propres à leur métier.**

### Questions de réflexion

* Quelles limites vous fixez-vous dans l'accompagnement numérique ?
* Accepteriez-vous d'utiliser votre numéro de téléphone ou votre adresse e-mail pour un usager ou une usagère ?
* Comment vérifier qu'une personne comprend réellement les démarches réalisées en son nom ?



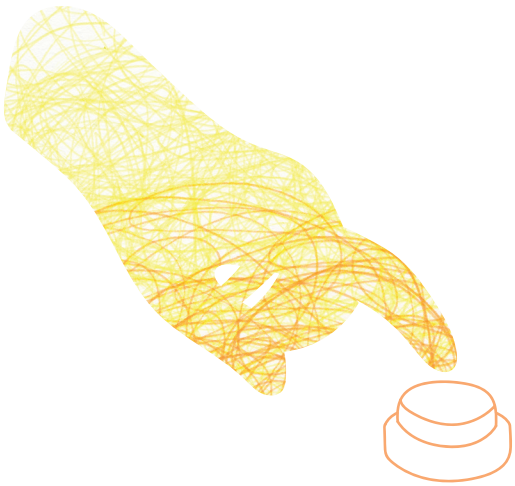
## Fin des guichets :
## quand les services sociaux deviennent des intermédiaires sous-traités





## Comment défendre la singularité d'une situation face à des systèmes standardisés ?





## Responsabilité accrue vis-à-vis des usagers et usagères





## Former les personnes aux outils numériques : « Oui mais... »

La standardisation des services et leur numérisation ont tendance à **fragmenter les parcours des usagers et usagères**, contraint·es de répéter leur situation à chaque interaction, sans continuité ni cohérence de suivi.

**Cette évolution réduit les capacités d'action des usagers et usagères et, du coup, celles des travailleurs et travailleuses sociales.** La dépersonnalisation des relations avec les services publics diminue aussi les marges de négociation.

Quand la relation humaine permettait discussion, explication ou adaptation des règles, les dispositifs numériques imposent des cadres plus rigides, **laissant peu de place à l'interprétation et à la prise en compte des situations individuelles.**

### Questions de réflexion

* Que permettait la relation avec un interlocuteur ou une interlocutrice identifiée ?
* Comment faire valoir une situation complexe dans un système standardisé ?
* Quels nouveaux leviers développez-vous pour contourner certains blocages ?
* Que devient le rôle de médiation du travailleur ou de la travailleuse sociale dans un environnement numérique ?

Avec la numérisation et la fermeture des guichets, beaucoup de citoyen·nes sont **orienté·es vers des services sociaux pour obtenir une aide** qu'ils et elles ne trouvent plus auprès des administrations ou des services privés.

Les services sociaux peuvent alors être **perçus comme des sous-traitants** d'administration ou de service privé, capables de débloquer n'importe quelle situation administrative, même quand ils ne disposent ni des moyens ni du pouvoir nécessaires.

### Questions de réflexion

* Quelles demandes arrivent aujourd'hui dans vos services parce qu'elles n'ont pas trouvé de réponse ailleurs ?
* Les usagers et usagères savent-ils clairement ce que votre service peut ou ne peut pas faire ?
* Comment réagir face à des attentes auxquelles il est impossible de répondre ?
* Quel impact cette situation a-t-elle sur la relation avec les personnes accompagnées ?

**Les difficultés rencontrées par les personnes ne relèvent pas toujours d'un manque de compétences numériques.** Elles concernent souvent la compréhension d'une procédure ou la complexité d'une situation administrative.

Si la formation au numérique peut être utile dans certains cas, elle ne constitue pas une réponse suffisante à elle seule. Une personne peut savoir utiliser un ordinateur et continuer à rencontrer des difficultés importantes pour accéder à ses droits.

### Questions de réflexion

* Comment percevez-vous les politiques publiques qui misent principalement sur la formation au numérique comme réponse à l'exclusion ?
* Pour vous, qu'est-ce que signifie « accompagner » une personne dans l'accès à ses droits ?
* Quelles alternatives ou ajustements vous sembleraient plus pertinents que seulement la formation au numérique ?

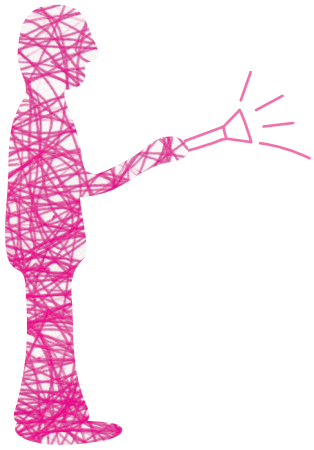
Le travail de sous-traitance généré par le développement de l'e-administration place les travailleurs et travailleuses sociales dans **une position de responsabilité accrue** vis-à-vis de la situation administrative et financière des usagers et usagères.

Certain·es professionnel·les sont amené·es à accomplir des démarches hautement techniques, comme le remplissage de déclarations fiscales, qui relèvent en principe de la compétence et de l'expertise du SPF Finances ou d'expert·es-comptables.

Ces situations soulèvent des **questions à propos des limites du rôle professionnel**, le partage des responsabilités et la reconnaissance institutionnelle de ces nouvelles missions.

### Questions de réflexion

* Quelles démarches réalisez-vous aujourd'hui alors qu'elles ne faisaient pas partie de votre métier auparavant ?
* Où placez-vous vos limites ?
* Refusez-vous parfois certaines demandes ? Pourquoi ?
* Qui porte la responsabilité si une erreur survient ?



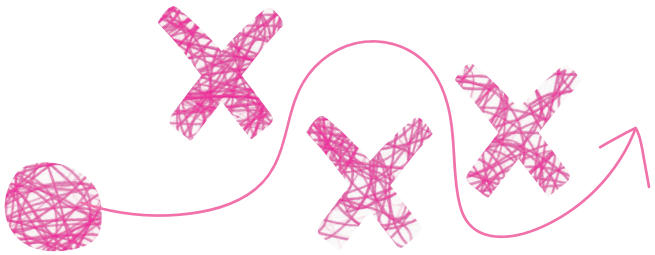
## Montrer la démarche





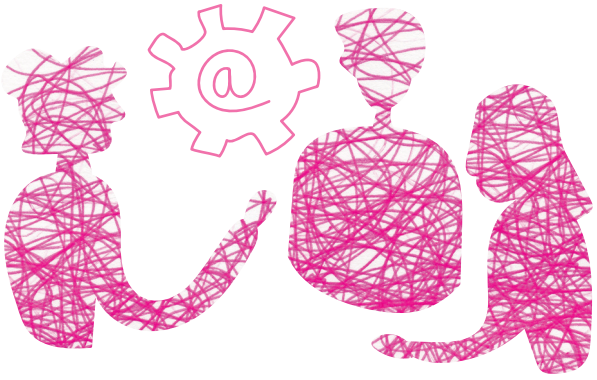
## Penser à l'aller-vers
## dans les pratiques d'accompagnement numérique





## Ruser
## face aux blocages administratifs





## Faire de la numérisation et de ses impacts
## un sujet institutionnel



Il y a un enjeu à élargir la question du numérique **aux enjeux plus généraux de l'accès aux services.**

D'une part, beaucoup de personnes ne connaissent pas les services sociaux susceptibles de les aider dans leurs démarches en ligne.

D'autre part, hors des grands centres urbains, l'étendue du territoire et les difficultés de mobilité limitent fortement l'accès physique à ces services.

Face à ces enjeux, certains centres sociaux développent **des pratiques d'« aller vers »**, via des **permanences mobiles, des visites à domicile ou l'installation d'Espace Public Numérique** (EPN) **dans des lieux de proximité** (cafés, par exemple).

### Questions de réflexion

* Qu'est-ce que « aller vers » signifie dans votre pratique ?
* Quels publics ne viennent jamais spontanément dans les services ?
* Quels effets ces pratiques ont-elles sur la relation d'aide ?
* Quels obstacles empêchent leur développement ?
* Ces actions sont-elles suffisamment reconnues et soutenues ?





Même quand une personne ne peut pas réaliser seule une démarche numérique, **il est possible de l'associer au processus.**

Montrer ce qui est fait, expliquer les différentes étapes, rendre l'écran visible ou vérifier régulièrement ce qui a été compris sont autant de moyens de favoriser la participation de la personne.

Cette manière de travailler peut permettre de **soutenir la compréhension des démarches et de renforcer le consentement éclairé des personnes.**

### Questions de réflexion

* Comment montrez-vous aux personnes que vous accompagnez les démarches que vous réalisez avec elles ?
* Vérifiez-vous systématiquement ce qui a été compris ?
* Quelles difficultés rencontrez-vous pour travailler de cette manière ?
* Qu'est-ce qui favorise ou freine cette pratique dans votre institution ?
* Quelles astuces utilisez-vous pour rendre les procédures plus compréhensibles ?





Face à la numérisation croissante des services, il est essentiel que **les institutions considèrent le numérique comme un véritable enjeu stratégique**, afin d'éviter que les travailleurs et travailleuses sociales aient à gérer seuls ses conséquences au quotidien.

**Penser collectivement les effets du numérique sur le travail social** permet non seulement d'anticiper ses impacts sur les professionnel·les et les publics, mais aussi de construire des pratiques plus adaptées, plus éthiques et plus respectueuses de la qualité de l'accompagnement.

**Elle doit aussi s'accompagner de moyens concrets pour les équipes** : des équipements performants (ordinateurs, connexion internet, logiciels adaptés) et un accès à la formation continue pour permettre aux professionnel·les de développer leurs compétences, de suivre l'évolution des outils et d'en faire un usage critique, éthique et pertinent.

### Questions de réflexion

* Le numérique est-il aujourd'hui un sujet dans votre organisation ?
* Quels espaces existent pour en parler collectivement ?
* Quels effets ont ces temps de réflexion sur les pratiques ?
* Qu'est-ce qui faciliterait la mise en place de tels espaces ?





**Des professionnel·les développent des tactiques** face aux services publics et privés avec lesquels ils·elles sont en contact, dans le but de protéger l'usager ou l'usagère, d'accélérer une procédure en cours et parfois de renvoyer ces services à leurs responsabilités.

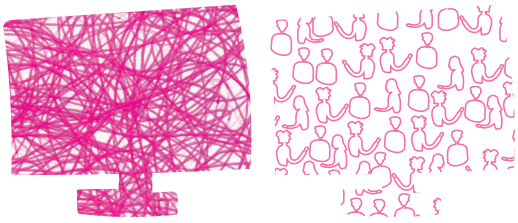
Ces pratiques peuvent aller jusqu'à se substituer à la personne avec son accord pour faciliter un dossier, privilégier les échanges écrits pour garder des traces, ou choisir volontairement des canaux non numériques comme le courrier, par principe.

Ils utilisent aussi des arguments réglementaires, comme le principe du « Once only », pour contester la demande de documents déjà disponibles dans les bases de données administratives.

### Questions de réflexion

* Quelles stratégies utilisez-vous pour débloquer certaines situations ?
* Ces pratiques sont-elles discutées dans votre équipe ou restent-elles informelles ?
* Où placez-vous la limite entre adaptation et contournement ?
* Ces tactiques sont-elles reconnues ou invisibles institutionnellement ?





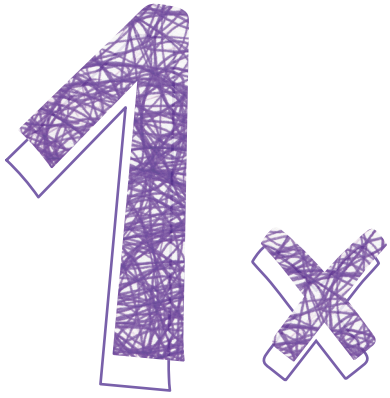
## Du vécu individuel
## à l'action collective





## Baromètre Inclusion Numérique





## Once only






## Le Numérique par défaut



Depuis 2020, la Fondation Roi Baudouin sort son Baromètre annuel de l'Inclusion numérique, qui suit l'évolution des inégalités numériques en Belgique. Au moment où nous imprimons ces cartes, il se base sur les données de STATBEL de 2023.

En 5 ans de publication, ce rapport montre que **malgré des évolutions positives, beaucoup de citoyen·nes sont toujours en difficulté face à la numérisation grandissante de notre société**, à cause d'un **manque d'accès** de qualité à internet ou à des outils digitaux et d'un **manque de compétences numériques.**

Cet outil est réalisé par les équipes de recherche IACCHOS CIRTES de l'UCLouvain et Imec-mict-UGent.

kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024







Les travailleurs et travailleuses sociales disposent d'**un important potentiel d'émancipation.**

Face à des enjeux tels que la numérisation des services, ils et elles peuvent créer des espaces de rencontre et d'échange permettant de **transformer des difficultés vécues individuellement en une compréhension collective et politique de ces réalités.**

Les services sociaux peuvent alors devenir des lieux de solidarité, d'action collective et de développement d'une lecture critique des mécanismes qui produisent les inégalités sociales (voir l'action « L'Humain d'abord », par exemple).

## Questions de réflexion

* Voyez-vous des difficultés récurrentes chez les personnes accompagnées ?
* Comment ces difficultés pourraient-elles être mises en commun ?
* Le travail social doit-il rester neutre ou peut-il devenir un acteur de mobilisation ?
* Quelles formes de participation des usagers et usagères pourraient être développées ?
* Avez-vous déjà participé à des actions collectives sur ces enjeux ?

lire-et-ecrire.be/L-humain-d-abord-LE-RECAP-2024








Depuis la pandémie du covid-19, la numérisation des services publics (et privés) s'est imposée au sein de notre société et a été formalisée dans une série de textes communautaires, régionaux et fédéraux qui ont pour objectif de généraliser **l'option digitale comme première porte d'accès** aux services.

Ce mouvement sociétal et politique vers un « numérique par défaut » est cadré plus largement par un grand plan européen, le « Digital first », qui accompagne les Etats, les industries, les entreprises et les administrations publiques vers une numérisation par défaut de leurs services, pour l'horizon 2030.



Le principe *Once Only* (ou *Only Once*) est une démarche de simplification administrative qui a pour objectif **que les administrations publiques ne demandent aux citoyen·nes** ou aux entreprises certaines informations ou documents **qu'une seule fois, puis réutilisent ces données entre elles** au lieu de les redemander à chaque démarche. L'objectif est de réduire les formalités inutiles, de gagner du temps et de diminuer la charge administrative pour les usagers et usagères.

Les administrations sont obligées de mettre en application ce principe.

En cas de non-respect, des voix de recours sont possibles : info@easy.brussels (Bruxelles), simplification@bosa.fgov.be (Fédéral)

www.droitsquotidiens.be/fr/actualites/principe-only-once-peu-connu-mais-bien-utile





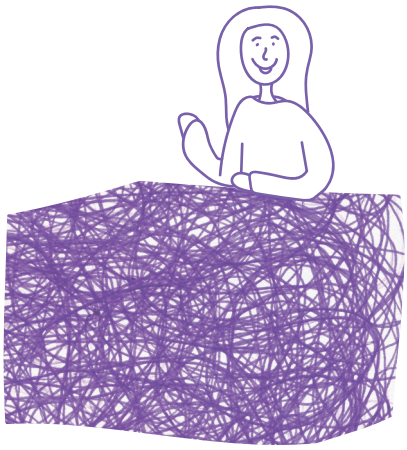


repères



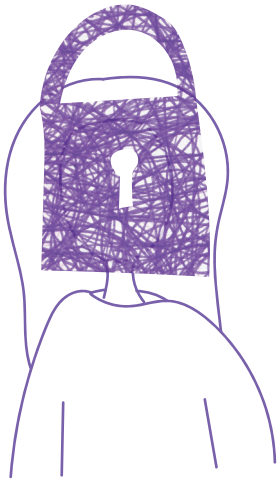
L´ordonnance Bruxelles numérique

repères



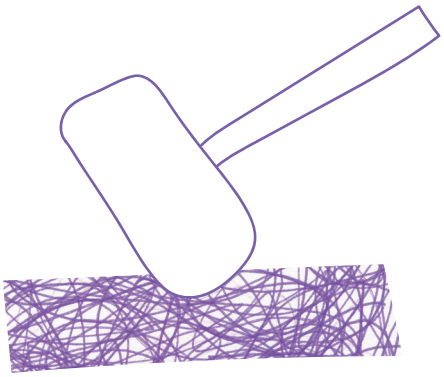
Décret wallon sur le numérique

repères



RGPD

repères



Articles de la Constitution



Le 20 novembre 2024, le Décret wallon sur le numérique a été adopté en intégrant un amendement qui **garantit, sans exception, le maintien de guichets physiques dans les administrations.** Cet amendement a été demandé par le secteur associatif.

Initialement, le texte prévoyait que les administrations devaient organiser soit un accueil physique, soit un service téléphonique, soit un contact par voie postale.

Ce « soit » posait un problème fondamental : il ouvrait la possibilité pour une administration de se limiter à un échange postal ou téléphonique sans assurer de présence physique.

wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2024/11/21/2024011419/2025/06/01

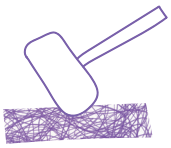


L'ordonnance « Bruxelles numérique » a été adoptée le 25 janvier 2024, après plusieurs mois de mobilisation de la société civile bruxelloise, citoyen·nes, associations, fédérations et syndicats, réclamant le maintien d'un accès non numérique aux services publics.

Son article 13 faisait du numérique la norme, tout en prévoyant théoriquement des alternatives par guichet, téléphone et courrier. Il autorisait les administrations à supprimer ces garanties quand elles représentaient une charge disproportionnée.

Contestée devant la Cour constitutionnelle par une vingtaine d'acteurs et d'actrices de la société civile, cette disposition a été annulée le 25 septembre 2025. La Cour a rappelé que **les autorités publiques doivent garantir**, en plus de la voie numérique, **plusieurs alternatives non numériques effectives offrant un niveau de service équivalent.**

etaamb.openjustice.be/fr/decret_n2024000830.html



L'usage des outils numériques est encadré par plusieurs droits fondamentaux, présents dans notre Constitution :

* **Le droit à la vie privée (article 22)**, renforcé par le RGPD, limite la collecte et l'utilisation des données personnelles par les pouvoirs publics, qui ne peuvent traiter que les informations nécessaires à leurs missions et selon des règles clairement définies par la loi.
* **Le droit à l'égalité et à la non-discrimination (articles 10 et 11)** impose également de veiller à ce que la numérisation des services ne renforce pas les inégalités et n'exclue pas certaines catégories de la population.
* **Le droit à la transparence administrative (article 32)** permet aux citoyen·nes de demander des comptes sur les outils numériques utilisés par l'Etat, notamment les algorithmes, qui jouent un rôle de plus en plus grand dans les décisions publiques.

www.senate.be/doc/const_fr.html



Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est une réglementation européenne qui a pour objectif de **protéger et d'harmoniser le traitement des données personnelles** dans l'Union européenne.

Il concerne toutes les organisations, publiques ou privées, y compris celles du secteur social et médico-social. En Belgique, le respect du RGPD et des règles relatives à la protection des données personnelles est supervisé par l'Autorité de protection des données (APD).

Le RGPD repose sur plusieurs principes essentiels :

* Licéité : les données doivent être collectées et utilisées **légalement.**
* Finalité : elles doivent servir un **objectif précis et légitime.**
* Minimisation : seules les **données strictement nécessaires** sont collectées.
* Durée de conservation : les données doivent être **conservées uniquement le temps nécessaire.**

www.autoriteprotectiondonnees.be/rapport-annuel/l-autorite



Joker



Cette carte permet d'introduire
un enjeu ou une piste
non couverte par le jeu.

+