

Réalisation d'un service collectif pour l'ASAH et le RWLP Les effets délétères de la digitalisation des services publics

Enjeu et objet

L'association des Services d'Accompagnement et d'actions en milieu de vie pour personnes Handicapées, regroupe 20 services situés en Région wallonne. Elle est un partenaire de longue date de RTA qui a entre autres réalisé une recherche-action participative sur le sens de l'accompagnement publiée chez Couleurs livre (<https://intermag.be/analyses-et-etudes/associatif-institutions/339-pour-une-evaluation-des-services-daccompagnement5>) et conçu et animé un colloque sur l'enjeu sociétal de l'accompagnement en 2019 (« Osons la relation », <http://asah.be/actualites/>).

L'association a mené en 2021 une campagne « Accessibilité pour toutes et tous ». Elle s'adresse à RTA et au RWLP pour deux raisons : développer sa campagne de sensibilisation en créant un nouveau matériel ; donner un plus grand écho politique à leurs revendications.

Cette demande s'inscrit dans notre travail critique par rapport aux fausses évidences du « numérique » et par rapport à nos inquiétudes face à une tendance à réaliser le travail social en distanciel. L'analyse publiée en 2021 par C. Mahy et J. Blairon « Pourquoi il faut refuser le travail social en distanciel » (<https://intermag.be/images/stories/pdf/rta2021m11n2.pdf>) est d'ailleurs à l'origine de la demande de partenariat. C'est l'accessibilité aux droits (et en conséquence, trop souvent, un non recours) qui constitue l'enjeu de cette demande.

Processus et actions

Des « réunions de rédaction » seront tenues régulièrement entre les 3 partenaires. Elles devront permettre de co-construire :

- la logique sémiotique des réalisations ; l'idée maîtresse est de donner la parole aux personnes handicapées elles-mêmes ; divers exemples de réalisations de cet ordre fournis par RTA permettront aux partenaires de choisir la logique et le style qui leur paraissent les plus pertinents ; les services participant à la rédaction participative mobiliseront leurs travailleurs et leurs bénéficiaires pour choisir les situations les plus emblématiques et les plus mobilisatrices ;
- les domaines où l'accessibilité aux droits est compromise par la digitalisation ; ceux-ci devront correspondre à des situations concrètes illustrables, mais également pouvoir susciter l'adhésion de publics qui ne sont pas directement concernés ;
- la stratégie de diffusion ; l'option première est de réaliser des clips d'interpellation individuelle (via tablettes) qui seront utilisés par les travailleur(se)s d'ASAH pendant la Foire de l'Agir organisée le 17 Octobre (pour sortir la problématique du seul secteur du handicap) ; par après, les réalisations doivent pouvoir être utilisables selon plusieurs logiques (support de colloque, diffusion sur les réseaux sociaux...) ; l'attention des partenaires est attirée sur le fait qu'un usage peut compromettre un autre : une diffusion massive sur les réseaux sociaux « brûle » souvent une utilisation dans des animations (reproche de « déjà vu »).

Rôles des partenaires

L'asbl RTA animera les réunions de rédaction. Il prendra en charge la réalisation des productions en informant les partenaires sur les aspects techniques, pratiques et sémiotiques du matériau de campagne.

Les services mandatés par Asah pour la représenter identifieront des situations potentielles et en organiseront une présentation. Ils seront évidemment les premiers concernés par le débat sur le type d'usage des réalisations.

Le RWLP apportera son expertise sur la mobilisation politique ; il fera aussi le lien avec d'autres groupes engagés dans des actions similaires à propos de cette problématique.

RTA 17 mars 2022

Note rédigée après la première réunion de rédaction participative le 16 mars

Service n°1 - Réalisé pour l'ASAH et le RWLP
« Les effets délétères de la digitalisation
des services publics et des services en général »

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Un double enjeu

Ce service a été sollicité par l'Association des Services d'Accompagnement et d'actions en milieu de vie pour personnes Handicapées (Asah) qui regroupe 20 services situés en Région wallonne.

L'association a mené en 2021 une campagne de type "éducation permanente" : « Accessibilité pour toutes et tous¹ ». Elle s'adresse à RTA et au RWLP pour deux raisons : développer sa campagne de sensibilisation en créant un matériel vidéo court, jugé plus apte à sensibiliser qu'une publication papier ; donner un plus grand écho politique à ses revendications.

La demande de l'association s'inscrit dans notre travail critique par rapport aux fausses évidences du « numérique » et par rapport à nos inquiétudes face à une tendance à réaliser le travail social en distanciel.

L'analyse publiée en 2021 par C. Mahy et J. Blairon « Pourquoi il faut refuser le travail social en distanciel » <https://www.intermag.be/analyses-et-etudes/socioeconomique/724> est d'ailleurs à l'origine de la demande de partenariat.

Citons aussi ici l'étude critique réalisée à la demande d'un collectif d'associations et de la Fesefa : « L'éducation permanente dans la crise sanitaire : quelle évaluation de son rapport au "numérique" ? » <https://www.intermag.be/analyses-et-etudes/associatif-institutions/723>

En l'occurrence, la demande touche à un double enjeu :

- déconstruire la vulgate dont le recours généralisé au numérique tend à se parer : sa prétendue facilité d'usage, ses économies en matière de déplacement, le développement de l'accessibilité des services ; l'expérience de terrain montre qu'il n'en est rien : les personnes accompagnées sont en réalité privées de services, perdent des droits, se résignent à un non recours ; le mythe de « l'inclusivité » permise par la digitalisation ne résiste pas à l'examen ;
- sortir les revendications des services d'accompagnement du « silo » bureaucratique « spécialisé » dans lequel elles tendent à être encloses, ce qui les affaiblit : les services d'action en milieu ouvert sont très minorisés dans le secteur du handicap où une très large part du financement reste accordée aux structures d'hébergement.

Trois défis ont dès lors dû être relevés

- Il s'agissait de rendre sensibles les situations sans verser dans une commisération cantonnant les personnes dans un statut de victime, ce qui eût été contradictoire avec les positions des services partenaires, qui accompagnent les personnes dans l'action visant à transformer les situations qu'elles doivent affronter. Pour cela, il fallait notamment rendre possible une identification à la personne qui témoigne.
- Les situations vécues par les personnes doivent être rendues visibles, mais doit exister aussi la tendance sociétale à cacher un certain nombre de discriminations.
- Il fallait réfléchir à un usage diversifié permettant une interpellation/mobilisation qui s'ouvre à de nombreux groupes ou publics.

Pour le premier et le deuxième point, nous avons choisi de miser sur la voix des personnes qui témoignent et d'illustrer graphiquement leur analyse, en installant une dynamique via des effets produits sur le logiciel After Effects. C'était une façon de rendre visibles des situations tout en signifiant qu'elles n'étaient guère prises en compte, si ce n'est invisibilisées.

Pour ce qui est de la question de l'identification, nous avons choisi d'inclure les travailleuses qui mettent en œuvre l'accompagnement et témoignent, elles aussi, de leurs difficultés avec le numérique : les choses se sont d'ailleurs mises en place ainsi spontanément.

Les situations choisies sont des situations quotidiennes qui peuvent révéler leurs pièges, leur caractère absurde ou leur réversibilité (rien n'est en la matière inéluctable, à l'inverse de ce que prétendent les thuriféraires de ces technologies et des usages sociaux qu'ils veulent favoriser).

Quant à l'usage, nous avons voulu réaliser un support utilisable dans le contexte d'une interpellation personnelle (via une tablette fournie aux participants qui ont fréquenté le stand de l'association dans le cadre du 17 octobre et de sa « foire du pouvoir d'agir » située place d'Armes à Namur). Le contact et le débat directs devaient en toute logique être rendus possibles étant donné la thématique, sans préjudice d'autres utilisations (projections lors d'animations par exemple).

L'importance de la congruence entre l'outil d'animation, la visée et le contenu de celle-ci nous paraît un point d'attention essentiel en matière d'action d'éducation permanente.

L'enjeu dans l'enjeu

Le souhait des membres d'ASAH de faire percoler leurs revendications dans d'autres milieux a conduit le RWLP et RTA à organiser, en matinée du 17 octobre, un séminaire sur les effets de la digitalisation sur la relation de service. Les deux associations étaient en effet en contact avec des partenaires diversifiés.

L'idée qui a germé était de les faire se rencontrer, de donner l'occasion à chacun de partager ses expériences, argumentaires et éventuellement actions de sensibilisation.

Les contacts cumulés des deux associations ont révélé que bien des milieux, bien des secteurs étaient en réflexion ou en action sur la même thématique, sans toutefois se connaître ou se rencontrer².

² Le constat est le même dans l'ouvrage *Techno-luttes, enquête sur ceux qui résistent à la technologie*, Paris, Seuil/Reporterre, septembre 2022.

Le séminaire a ainsi réuni des acteurs du secteur de la culture, de l'éducation permanente, un collectif d'enseignants en Hautes Ecoles, le secteur du travail social, de l'alphabétisation, de la santé, de la formation, le secteur du handicap ; la responsable de la digitalisation en Région Wallonne y a aussi assisté.

Nous avons ainsi pu nous rendre compte des effets d'affaiblissement des luttes que produit leur cantonnement dans un secteur donné ; il était porteur de comparer les expériences, compléter les argumentaires, relier les actions et les acteurs. Ce groupe a d'ailleurs décidé de continuer à échanger en 2023 et s'est impliqué dans l'action collective à propos de l'ordonnance « Bruxelles numérique ».

Cette possibilité de « transversalité » que Felix Guattari n'a cessé de défendre en prônant le fait de se faire rencontrer des gens dont les actions se vivent comme séparées³ nous paraît une des conditions sine qua non du renforcement des luttes sociales et culturelles aujourd'hui. Faire vivre cette transversalité dans des agencements qui restent souples et qui rassemblent, comme le dit Michel Callon, « des acteurs à intérêts différents, si ce n'est divergents⁴ », nous semble une voie à suivre dans l'action critique, elle-même condition d'une démocratie effective :

La démocratie est un régime paradoxal où la contradiction publique des actions du pouvoir est considérée comme légitime et même requise. Poussant cette thèse à l'extrême, on obtient l'idée que la démocratie est un régime qui (dans toute la mesure du possible) admet et prend le risque de sa propre critique, en tout cas de la critique des détenteurs du pouvoir par les citoyens⁵.

A charge aussi, pour le secteur de l'éducation permanente, de pouvoir garder un point de vue réflexif et critique à propos de la vulgate technologique au sein de ses propres pratiques...

LES RÉALISATIONS : Handicap & digitalisation



1. Le problème de l'accès aux services hospitaliers

<https://vimeo.com/759431354>

2. Un couple perdu dans les méandres administratifs

<https://vimeo.com/759431986>

3. Un trajet compliqué

<https://vimeo.com/759432486>

3 Dans son ouvrage Les trois écologies, F. Guattari, un des fondateurs de l'analyse institutionnelle, se définissait comme « un opérateur de transversalités ».

4 Voir la présentation que donne de cette logique J. Fastrès dans sa typologie des réseaux : « Les réseaux ayant pour centre de gravité l'action/les actions », https://intermag.be/images/stories/pdf/reseau4_action.pdf

5 Claude Lefort, cité par Michel Wieviorka, *Pour une démocratie de combat*, Paris, Laffont, 2020, p. 350.