



Par **Elen Mailfert**, consultante et dirigeante du cabinet Dyadesens, santé-travail

Usages et effets de la numérisation de l'accompagnement en travail social (première partie)

Le secteur médico-social n'échappe pas à la digitalisation. La multiplication des usages d'outils informatiques vient indéniablement interroger les écarts entre le travail prescrit et le travail réel. Alors que la question du sens au travail constitue un enjeu majeur d'attractivité des métiers, qu'en est-il des effets de ces usages ?

AU sein du service social de l'Assurance Maladie (1), les logiciels GAIA (2) et GRC (3) sont les instruments numériques quotidiens de médiatisation du travail des assistants sociaux et secrétaires. L'informatisation du dossier social s'est progressivement déployée par une ambition de modernisation du service public. En parallèle du développement d'une culture d'amélioration de la qualité de service rendu, le discours institutionnel auprès des professionnels des services sociaux, s'est appuyé sur un paradigme vecteur de sens, au service des professionnels et des assurés. La traçabilité de l'activité et la digitalisation du dossier social seraient donc des moyens de garantir une continuité de service, de justifier de la plus-value et du réel de l'activité auprès des Caisses Nationales qui « budgétisent » les taux de remplacement. À la manière d'un observatoire statistique, l'outil permettrait aussi d'analyser les données recueillies pour adapter l'offre de service au plus près des besoins. De métiers issus des sciences molles, la rationalisation digitalisée permettrait-elle d'instituer le travail social au rang de sciences dures ?

Digitalisation et réel de l'activité

Les activités d'un service social s'inscrivent dans des relations à l'autre, un cadre professionnel, des contextes, missions et temporalités données. Par essence, le réel

de l'activité se compose d'un entremêlement de facteurs internes et externes, de subjectivités et de pratiques professionnelles plurielles. Pour l'assistant social, GAIA est un moyen de suivre ses dossiers et de « rendre compte ». Un dossier social informatisé est complété par le professionnel qui en est référent. Il dépend d'une part, de son « bon » respect des recommandations institutionnelles de saisie des données et d'autre part, à ce qu'il évalue comme « pertinent » de retranscrire de ses entretiens et démarches effectués.

Ces pratiques viennent poser la question du « sens » de ce réel amputé

Cet objectif de retranscription du réel de l'accompagnement social a contraint les développeurs à fragmenter et homogénéiser les méthodologies d'intervention : problématiques, objectifs contractualisés, plan d'aide, interventions... À chaque onglet, une diversité de menus à choix multiples se présente aux professionnels. Leurs clics relèvent d'une appréciation pour sélectionner l'item paraissant le plus proche du réel. En travail social, les subjectivités et intersubjectivités sont à la fois des instruments, une matière première constitutive de la relation d'aide et des effets

RETROUVEZ PLUS DE CHRONIQUES ET DE TÉMOIGNAGES :



Lien Social



revue.liensocial



@LienSocial



Lien Social



www.lien-social.com

de l'accompagnement. Travailler avec elles nécessite d'accepter la possibilité de ne pas en avoir la maîtrise.

S'arranger avec le réel

Invitant à l'autocontrôle, des protocoles et consignes de saisies obligatoires sont rappelés tous les mois. Le développement de groupes d'utilisateurs locaux et nationaux démontre une Institution soucieuse de promouvoir une acceptation située (4) de l'outil. Néanmoins, la remontée des incidents locaux jusqu'au niveau national reste lente et fastidieuse. Puis, la question de la faisabilité technique des rectificatifs vient ralentir, voir écarter les possibilités d'amélioration de l'outil. Alors, comme l'illustre la légende grecque du « *lit de Procuste* (5) », les assistants sociaux doivent composer avec la complexité du réel et ces « cases » à remplir. Façonnages et arrangements avec la réalité sont ainsi discrètement, mais communément tolérés. Une « tricherie » collectivement admise pour atteindre les objectifs du service.

Ces pratiques viennent poser la question du « sens » de ce réel amputé. L'outil informatique n'est plus vécu comme étant au service de l'activité, mais davantage comme une série de tâches contraintes et chronophages, au service d'un réel factice. Comme le souligne Yves Clot (6), « *se reconnaître dans son travail* » est source de santé. Pour ces métiers à fort engagement humain, l'étiollement du sens constitue un facteur de risque important de conflits intrapsychiques.

Intensification et accélération de l'activité

Malgré des automatismes, « *Nourrir la machine* » implique une « gymnastique cognitive » itérative qui n'est pas sans effet sur la charge mentale des professionnels : « *Il faut cocher quoi là déjà... ?* », « *C'est quel intitulé pour cette problématique?...* » Cela prend du temps. Un temps qui augmente avec le développement croissant d'exigences de traçabilité.

Ces tâches quantifiables par l'outil n'ont pas de durée définie et comptabilisée. Quelles places occupent-elles dans l'organisation du temps de travail ? Plages horaires durant lesquelles les activités d'accompagnement sont mises en suspens.

Le temps de travail est rythmé par des consultations et des saisies quotidiennes dans GAIA et la GRC. À cela, les logiciels de pointage, de congés, de droits sociaux ou encore l'intranet viennent agrémenter la palette numérique qu'il faut appréhender. C'est autant de procédures à mémoriser et à manier. Parfois, certains items sont à remplir deux fois, voire trois dans un autre logiciel. Les doublons de tâches sont fréquents avec cette perte de sens en toile de fond... Pour une qualité de service rendu, la sollicitation d'un assuré devra être traitée dans les 48h. Via des logiciels, les secrétaires veillent à répondre à cet impératif.



Le service social de l'Assurance Maladie intervient dans des missions autour d'accès aux soins, de prévention de la perte d'autonomie et de la désinsertion professionnelle. L'organisation de l'accueil téléphonique par demi-journée les incite à répondre de façon quasi immédiate pour éviter un amoncellement de tâches. Pour y arriver, elles relancent les assistants sociaux pour obtenir des réponses à saisir dans leurs propres outils. Un climat d'urgence flotte régulièrement au sein du service jusqu'à parfois même, faire émerger des tensions interpersonnelles. Pourtant, le traitement des sollicitations dépend de plusieurs variables : complexité de la demande, joignabilité, qualité des éléments recueillis...

Considérer le travail social comme une activité de production « *standardisable* » paraît vain... du moins, sans occulter une part du réel de l'activité. ●

[1] Le service social de l'Assurance Maladie intervient dans des missions autour d'accès aux soins, de prévention de la perte d'autonomie et de la désinsertion professionnelle.

[2] Gestion des Actions et Interventions en faveur des Assurés par le service social de l'Assurance Maladie.

[3] Gestion Relation Client.

[4] On peut définir l'acceptation située comme la mise à l'épreuve de la technologie dans son contexte

d'usage réel qui permet d'évaluer concrètement ses apports et ses limites, et de définir ainsi son intérêt par rapport à l'activité et aux projets de l'individu. Marc-Eric Bobillier-Chaumon.

[5] Procuste, un brigand, attachait des voyageurs sur un lit et découpait les membres qui dépassaient. L'expression signifie donc qu'on ronge une œuvre pour la rendre conforme.

[6] Yves CLOT est Professeur et Chaire en psychologie du travail au CNAM. Il est à l'origine du développement de la clinique de l'activité.