

Les « aidants numériques », des intermédiaires sociaux dans l'accès aux droits ?

Enquête sur des acteurs de « l'inclusion numérique » parisiens

2^e prix Cnaf - Mémoire de Master 2



Aurélie Flaux
Université Paris 1
Panthéon Sorbonne

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier Mme Anne Paillet pour son encadrement durant cette année et pour ses précieux conseils ayant permis de réaliser cette enquête. Je la remercie entre autres pour s'être montrée disponible, à l'écoute et encourageante envers moi.

Puis, je remercie également Monsieur Pascal Barbier pour ses pertinents conseils et orientations apportés au cours de l'enquête qui m'ont guidée dans la réalisation de ce mémoire.

Je tenais aussi à remercier Monsieur Camille François, d'une part pour les conseils de méthodes donnés tout au long de l'année mais aussi pour ses conseils déterminants à un moment important de la rédaction.

D'une manière générale, je remercie également tous les intervenants du master chargés d'études économiques et sociales pour leurs investissements et le partage de leurs savoirs.

Je tiens aussi à remercier mes camarades pour les conseils échangés, les relectures effectuées et plus globalement pour l'année passée ensemble. Je leur souhaite de garder cet intérêt et cette passion pour la sociologie et l'économie et qu'ils continuent de croître.

Enfin, je suis grandement reconnaissante envers ma famille et mes proches de m'avoir toujours soutenue pour la rédaction de ce mémoire mais aussi plus généralement durant ces cinq années d'études supérieures.

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	5
INTRODUCTION	7
Chapitre 1 – La dématérialisation des administrations et l'émergence de l'inclusion numérique : enjeu social pour le service public et objet sociologique	9
I. Genèse de la dématérialisation : une mutation du service public et du travail social	9
<i>I.1 Les relations entre usagers et administrations : « petit » objet sociologique illustrant le rapport à l'État social</i>	<i>10</i>
<i>I.2 Les conséquences des réformes du service public sur ces relations</i>	<i>12</i>
<i>I.3 Vers le tout numérique : enjeu d'accès aux droits et de domination sociale ?</i>	<i>13</i>
II. L'essor du problème social de l'inclusion numérique : émergence d'un nouveau travailleur social, l'aidant numérique	16
<i>II.1 Des usages du numérique différenciés, des déterminants sociaux ?</i>	<i>16</i>
<i>II.2 La définition et les politiques publiques pour l'inclusion numérique : « Le numérique c'est du social aujourd'hui »</i>	<i>18</i>
<i>II.3 La formation de réseaux de professionnels parisiens et l'émergence des médiateurs : enjeu de reconnaissance</i>	<i>20</i>
III. Présentation de l'enquête et des choix méthodologiques	22
<i>III.1 Premier terrain d'enquête : l'association P, deux points de médiation sociale dans un quartier populaire et mixte parisien</i>	<i>22</i>
<i>III.2 Deuxième terrain d'enquête : le centre social face à une grande gare parisienne, un public mixte</i>	<i>24</i>
<i>III.3 Les choix méthodologiques : biais, apports et limites</i>	<i>25</i>
Chapitre 2 - Des travailleurs et volontaires subalternes du social : entre position subordonnée dans la division du travail et délégation du « sale boulot »...	30
I. Les techniciennes de médiations sociales ou médiatrices sociales : l'émergence d'intermédiaires sociaux	33
<i>I.1 « Préparer le travail des assistantes sociales » : la légitimation et l'institutionnalisation d'un intermédiaire social</i>	<i>33</i>
<i>I.2 Des postes féminins, faiblement valorisés, peu qualifiés : un salariat subalterne dans le social...</i>	<i>36</i>
<i>I.3 Un aperçu des savoir-faire nécessaires et des contraintes des médiatrices sociales</i>	<i>40</i>
II. Les aidants numériques : position subordonnée et délégation du « sale boulot » ?	42
<i>II.1 Un rôle et une position objectivement et subjectivement subordonnés : le numérique « sale boulot » des médiatrices sociales ?</i>	<i>43</i>
<i>II.2 Un appui pour les médiatrices et un appui des médiatrices aux volontaires : forme de solidarité professionnelle et de cohésion au travail</i>	<i>48</i>
<i>II.3 Nécessaire maîtrise du numérique et des démarches administratives : compétences essentialisées et apprentissage sur le tas</i>	<i>51</i>

III. Les aidants numériques : une définition restant floue et des statuts précaires	54
III.1 <i>Précarité et instabilité du métier, un manque de professionnalisation ?</i>	55
III.2 <i>Définitions différenciées selon la trajectoire sociale des aidants et du contexte de travail</i>	58

Chapitre 3 - Un travail répétitif avec des contraintes relationnelles, physiques et temporelles **62**

I. Un travail qui « épuise », les contraintes matérielles et physiques des aidants numériques dans l'association P et le centre social	62
I.1 <i>Le travail debout, dans des postures désagréables et la promiscuité avec les usagers</i>	63
I.2 <i>La répétition des gestes et les nuisances sonores...</i>	67
I.3 <i>Les pénibilités du travail de bureau liées aux écrans</i>	69
II. La contrainte relationnelle : un métier de service comme un autre ?	70
II.1 <i>« Exposition à la misère et misère de position » : rapports à la relation de service différenciés</i>	70
II.2 <i>Exigences émotionnelles : avoir peur à son travail et tensions</i>	75
II.3 <i>L'imposition de la distance avec l'utilisateur : rappel à l'ordre, humour et mépris social</i>	76
II.4 <i>La traduction de la demande en terme administratif et le « tri des papiers »</i>	79
III. Les contraintes de rythmes et l'intensité dans l'association P et le centre social	81
III.1 <i>La pression des usagers en cas de forte affluence</i>	82
III.2 <i>Pression économique, des outils de contrôle de « performance »</i>	84
III.3 <i>Des moments/périodes creuses : source d'ennui ?</i>	87

Chapitre 4 - Les aidants numériques : recrutements spécifiques et spécificités d'un intermédiaire social **90**

I. Volontaire en service des jeunes avec des trajectoires sociales et professionnelles similaires caractérisées par une « disponibilité »	90
I.1 <i>Des trajectoires sociales similaires : un recrutement parmi les jeunes de classes populaires...</i>	90
I.2 <i>Le recrutement grâce au capital social : un volontaire de classe moyenne</i>	93
I.3 <i>L'injonction au travail : un éloignement de l'assistantat</i>	96
I.4 <i>Le rôle de la famille dans l'orientation vers le volontariat</i>	98
II. Volontaires et parcours scolaire : un reflet des destins sociaux des classes populaires et un horizon social des possibles restreint	99
II.1 <i>Des échecs dans la scolarité, une sociabilité populaire ne correspondant pas aux critères scolaires</i>	100
II.2 <i>...mais un retournement du stigmate des « exclus de l'intérieur » envers l'école...</i>	104
II.3 <i>...et une vision des possibles réaliste : synonyme de lucidité de condition ?</i>	107
III. Les spécificités du bénévolat dans un espace numérique...	110
III.1 <i>En attente de période de chômage et forme de qualification : une ressource sociale et professionnelle...</i>	110
III.2 <i>Les bénévoles retraités davantage dotés socialement et une critique de l'État social</i>	111

Chapitre 5 - Le cadre des interactions : les médiateurs et aidants, derniers interlocuteurs de l'État social ?	115
I. Rapport à l'e-administration et rapport de domination : conséquences sur l'interaction entre aidants numériques et usagers...	115
<i>I.1 Des usagers renvoyés dans différentes administrations, un « labyrinthe bureaucratique » ?</i>	<i>115</i>
<i>I.2 Spécificités de l'interaction entre l'utilisateur et l'aidant numérique : la place centrale de l'outil numérique</i>	<i>119</i>
II. Des relations inégalitaires entre aidants et usagers différentes de celles administrations étatiques	120
<i>II.1 Une remise de soi face aux papiers et au numérique</i>	<i>120</i>
<i>II.2 Une connaissance du privé des usagers</i>	<i>122</i>
<i>II.3 Formes de résistance des usagers</i>	<i>124</i>
III. Une relation de service spécifique : entre rigorisme, compréhension et revendication de sa position professionnelle	127
<i>III.1 Les conditions du mépris ou de la compréhension : les caractéristiques sociales des agents</i>	<i>127</i>
<i>III.2 Une catégorisation spécifique des usagers selon les agents</i>	<i>129</i>
<i>III.3 Enjeu de la relation de service : expertise, séparation du profane et de l'expert</i>	<i>132</i>
CONCLUSION	135
BIBLIOGRAPHIE	137

AVANT-PROPOS

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) encourage les jeunes chercheurs en attribuant chaque année deux prix récompensant des mémoires de master 2 Recherche dans le domaine des politiques familiales et sociales. En novembre 2019, le jury a distingué Aurélie Flaux en lui attribuant le second prix pour son mémoire de master 2 intitulé *Les "aidants numériques", des intermédiaires sociaux dans l'accès aux droits ?* Ce mémoire a été réalisé sous la direction d'Anne Paillet, à l'Université Paris 1 – Panthéon Sorbonne.

L'accès aux droits relève à la fois des caractéristiques sociales des publics concernés et des agents prenant en charge les personnes et les dossiers. Les politiques de dématérialisation initiées par les services publics viennent transformer cette réalité : modification du rôle d'intermédiaire dans l'accès au droit ; accentuation du risque de non-recours pour une partie des publics, souvent déjà en situation de précarité et d'isolement. C'est sur la base de ce double constat que le mémoire d'Aurélie Flaux questionne la place des « aidants numériques » et leur rôle d'intermédiaire dans l'accès aux droits. L'enquête sur laquelle s'appuie le travail a été réalisée au sein de deux structures du réseau « d'inclusion numérique » parisien : une association de médiation sociale pour laquelle l'observation s'est déroulée dans deux points d'accueil ; l'espace numérique d'un centre social situé à proximité d'une gare parisienne. Cette enquête suit une méthodologie par entretiens semi-directifs et par observations participantes.

Cette recherche opère en premier lieu un travail de contextualisation du plan numérique inclusif qui accompagne l'émergence de nombreux réseaux d'acteurs territoriaux composés de structures hétérogènes, revendiquant leur place et la légitimité de leurs actions sur ce « nouveau » segment du travail social que serait « l'inclusion numérique ». Les enjeux d'accessibilité, de participation, de formation ou encore d'accès au droit qui traversent les politiques d'inclusion numérique permettent pour ces acteurs de considérer leurs actions comme des réponses à un problème social. L'analyse relève une multiplication des intermédiaires dans le travail social pour répondre aux difficultés qu'implique l'usage du numérique, témoignant, entre autres, d'une délégation de la prise en charge par l'État et ses grands opérateurs vers les secteurs associatifs et privés.

L'analyse s'oriente ensuite sur la manière dont les « aidants numériques » s'inscrivent dans une organisation du travail social préexistante. Ainsi, au sein de l'association de médiation sociale observée, les volontaires en service civique s'inscrivent hiérarchiquement en dessous des médiatrices sociales, elles-mêmes dans une position professionnelle subordonnée vis-à-vis des assistantes sociales. En comparaison aux missions reconnues des médiatrices, les démarches numériques et l'accompagnement dans la réalisation de ces démarches peuvent être considérés comme du « sale boulot ». La chercheuse expose les difficultés de cette activité en cours de professionnalisation : variation des définitions et des pratiques en fonction des individus et des structures ; forte instabilité liée à des recrutements réalisés en contrats atypiques.

Malgré les hiérarchies observées, la proximité sociale (milieux populaires) et la similitude des parcours professionnels (marqués par l'instabilité) créent une forme de solidarité entre médiatrices et aidants numériques.

Par la suite, l'étude éclaire les différentes exigences liées au travail des aidants numériques. Un premier type de contraintes est lié à la position physique qu'implique la réalisation des ateliers ou l'accompagnement pour les démarches numériques. Les aidants sont souvent debouts et penchés dans des positions peu agréables. De plus, le manque d'espace et la nécessité de guider les usagers sur l'outil numérique conduisent à une promiscuité. Enfin, l'aidant numérique travaille quasiment en permanence sur des écrans, ce qui est un facteur de risques pour la santé.

Les aidants numériques sont aussi confrontés à des contraintes relationnelles. En effet, le premier travail réalisé lors de l'échange entre les aidants et les aidés est celui de « traduction » du problème administratif

et de sélection des documents pertinents. En outre, les aidants peuvent se retrouver face à des usagers dans des situations précaires ; valorisant alors plus ou moins le contact, ils font face à une certaine « exposition à la misère », tout en étant eux-mêmes souvent dans des positions instables. Sur le plan des contraintes relationnelles, le flux important et les difficultés rencontrées conduisent parfois à de fortes tensions. En parallèle, les aidants numériques font face à des contraintes temporelles liées aux flux de personnes, mais aussi au contrôle de performances qui les accompagnent.

Dans son analyse, Aurélie Flaux dessine les spécificités des aidants numériques rencontrés et distingue, notamment à partir de leur parcours, bénévoles et aidants en service civique. Appartenant souvent aux catégories populaires, les parents des volontaires en service civique occupent, pour la plupart, des emplois peu qualifiés des secteurs secondaire ou tertiaire. Les personnes interrogées justifient la réalisation d'un service civique par une situation de « disponibilité » dans leur trajectoire professionnelle. Ce volontariat permet de mettre en avant une expérience mais aussi de s'éloigner de la figure de « l'assisté ». Les trajectoires scolaires des personnes interrogées sont marquées par des difficultés, partageant un rejet des codes de l'institution scolaire. Dans le même temps, les volontaires en service civique témoignent d'une lucidité sur les possibilités qui s'ouvrent à eux en termes de parcours professionnel.

À l'inverse, les bénévoles de l'espace numérique du centre social ont des trajectoires différenciées. Ils appartiennent en majorité aux catégories supérieures et se distinguent entre bénévoles en période de chômage et bénévoles à la retraite, ces derniers se montrant les plus critiques à propos de la dématérialisation et de l'évolution de l'État social.

L'étude se termine sur une analyse plus fine des interactions avec le numérique et sur la manière dont elles travaillent l'intermédiation que réalisent les aidants numériques. L'outil numérique prenant une place centrale dans l'interaction entre l'aidant et la personne aidée, la relation de face-à-face des guichets évolue en « côte-à-côte » avec toutes les contraintes qui l'accompagnent. Cette évolution souligne de nouvelles asymétries dans la relation et les informations partagées : les aidants prennent connaissance d'informations tels que les codes d'accès ou des éléments de la vie privée des usagers alors qu'eux ne connaissent parfois pas le prénom de leurs interlocuteurs. Par ailleurs, les aidants numériques interrogés soulignent que la dématérialisation peut aussi entraîner un « ballotage » des usagers, le traitement de leur demande est renvoyé entre différentes administrations et organisations avec pour conséquence potentielle d'une fréquentation accrue de ces structures : la stigmatisation des personnes venant à être « habituées » aux interactions avec les aidants. Une forme de « remise de soi face au numérique » prend forme pour des personnes qui abandonnent la « paperasse » et ont alors besoin d'un soutien, d'une personne pour prendre le relais. Cette remise de soi peut avoir plusieurs explications : non maîtrise de la langue, incertitude face à la culture administrative...

À ces explications viennent s'ajouter les exigences d'une maîtrise des outils numériques qui, dans le cas où il est trop difficile d'y répondre, peuvent produire une forme de remise de soi face au numérique. Aurélie Flaux observe que les usagers adoptent différentes stratégies de résistance face à cette situation : humour, docilité apparente, affirmation de ses connaissances ou encore comportements agressifs. Cette réalité témoigne de la particularité du travail des aidants numériques et soulève ainsi l'enjeu de reconnaissance de l'expertise qu'ils peuvent posséder concernant les questions d'usages du numérique.

Nicolas Klein

Direction des Statistiques, des Études et de la Recherche (DSER)
de la de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)
Chargé de recherche et d'évaluation
En contrat à la Cnaf au moment du Dossier d'étude

benoit.ceroux@cnaf.fr

Introduction

Les administrations publiques ont connu de profonds changements au travers des différentes réformes libérales et particulièrement du new public management. Ces dernières ont alors impacté le travail et le quotidien des agents du service public, les relations aux administrations des usagers et donc *in fine* l'accès aux droits.

Le programme « Action Publique 2022 », prévoyant entre autres 100 % de dématérialisation des démarches administratives, est une étape supplémentaire à ces changements. Ce qui questionne sur la potentielle relégation de certaines populations considérées comme « indésirables » qui ne rentrent pas dans les normes institutionnelles imposées et qui par la même occasion renoncent ou ont de grande difficulté à accéder à leurs droits. Le défenseur des droits a notamment alerté au début de l'année 2019 sur le danger potentiel que représente cette transition au tout numérique dans les services publics. Or, garantir un socle de droits sociaux permet aux individus de sortir d'une certaine misère de conditions et de ne pas subir totalement les aléas et les risques de la vie.

Afin de répondre entre autres à ces inquiétudes et d'inculquer ces nouvelles normes institutionnelles, le « plan numérique inclusif » est lancé. Ce dernier aboutit alors à l'émergence de nombreux réseaux composés de structures et d'organismes hétérogènes qui revendiquent leurs places et la légitimité de leurs actions sur ce « nouveau » segment du travail social : « l'inclusion numérique ». Le terme est posé. L'expression est alors portée par de nombreux acteurs associatifs ou institutionnels qui revendiquent leurs définitions de ce problème social et de sa réponse sur ce segment professionnel.

Étant finalement assez « familière » des papiers et du travail bureaucratique, j'ai concrètement à mon échelle comme beaucoup d'autres usagers pu constater les changements à l'œuvre. Ce qui m'a par ailleurs questionnée sur les différents impacts au niveau de la sociologie du travail et des politiques sociales, deux volets de la sociologie qui m'intéressent particulièrement.

En pratique lorsque j'ai choisi et défini mon sujet cela a été déterminant. En effet, j'ai hésité entre plusieurs thématiques variées qui me tiennent à cœur à savoir le travail social mais aussi l'internationalisation de l'éducation ou les questions de genre. De fait, mon choix s'est tourné vers ce sujet au travers duquel aussi je pouvais concrètement étudier le travail et notamment le travail social exercé ici par des salariés de classes populaires.

En effet, j'ai pu lire d'assez nombreuses enquêtes sur le travail social et le service public aussi bien dans les administrations publiques tels que la Caf, les impôts, les mairies, les services d'assistantes sociales. Mais, je n'ai vu que peu d'enquêtes sociologiques et peu d'études en général sur ce segment professionnel dit de « l'inclusion numérique » et notamment sur les personnes qui y participent. Or, ces structures et plus particulièrement les bénévoles, les volontaires en service civique ou les salariés permettent à certains types de publics (analphabètes, étrangers, ne maîtrisant pas l'outil numérique...) d'accéder à leurs droits.

En outre, les recherches qui se concentrent sur le rapport des usagers aux outils numériques et plus généralement aux potentielles inégalités liées aux nouvelles technologies, n'envisagent que peu voire pas de prendre cet angle d'analyse à partir des « aidants numériques » pour l'étudier. C'est pourquoi aussi, ce sujet m'a paru aussi particulièrement intéressant.

Afin d'étudier ce sujet, il a fallu faire des choix. En outre, le choix des méthodes a été pragmatique selon moi. En effet, je suis véritablement convaincue que la complémentarité des différentes méthodes d'enquête est un réel avantage dans la compréhension du monde social. C'est pourquoi, j'ai aussi choisi ce master qui affiche et affirme cette complémentarité. Néanmoins, le programme au cours de cette année universitaire pouvait être relativement chargé. N'envisageant pas de ne pas aller sur le terrain, j'ai choisi de réaliser cette étude davantage avec des outils qualitatifs et ne pas commencer cette année une enquête statistique.

J'ai donc réalisé une enquête ethnographique au sein de structures qui appartiennent au dit « réseau d'inclusion numérique parisien ». J'ai alors pu comprendre ce qui caractérise ce segment professionnel des aidants numériques grâce d'une part à la réalisation de neuf entretiens avec des bénévoles, des volontaires en service civique, des coordinateurs numériques et des médiatrices sociales mais aussi par plusieurs semaines d'observation dans un espace numérique.

J'espérais aussi à l'image des enquêtes qui m'ont inspirée à savoir celles de Yasmine Siblot, Vincent Dubois ou Delphine Serre avoir différents terrains d'enquêtes, pas nécessairement dans une visée comparatiste mais pour appréhender à minima la pluralité de ce segment professionnel puisque c'est aussi la pluralité qui le définit.

J'ai pu alors au cours de mon enquête et au fil de son déroulement ajuster le sujet et m'adapter, pour me concentrer alors plus particulièrement sur les aidants numériques.

Dans quelle mesure les aidants numériques peuvent-ils être considérés comme de nouveaux intermédiaires sociaux qui incarnent les changements du service public ? Qu'est-ce qui caractérise leurs conditions d'emplois et de travail dans la strate subalterne du travail social ? En quoi ces aidants numériques deviennent-ils des intermédiaires dans l'accès aux droits ?

Afin de tenter de répondre à ces questions, je commencerai par expliquer en quoi la dématérialisation s'inscrit dans les mutations libérales du service public et comment l'inclusion numérique a émergé comme véritable problème social en partie pour répondre aux conséquences de ces changements. Je m'appuierai alors pour poser ce cadre sur la littérature sociologique, les grandes enquêtes statistiques et les différents rapports officiels. Je présenterai également donc le cadre de mon enquête auprès des acteurs dits du « réseau d'inclusion numérique » (Chapitre 1).

Puis, je commencerai par situer socialement les statuts et les positions professionnelles des aidants numériques en service civique par rapport notamment aux médiatrices sociales du premier terrain d'enquête. De fait, j'exposerai la place dans ce segment du travail social des médiatrices sociales pour avoir une vue d'ensemble du segment professionnel. Puis, je la situerai par rapport aux aidants numériques, volontaires en services civiques et en mettant en avant les différentes tâches effectuées. Je montrerai aussi que cette division du travail est aussi la conséquence de statuts précaires et de définitions plurielles que je tenterai d'expliquer à l'appui de mon enquête sur les deux terrains d'enquête à savoir l'association P et le centre social (Chapitre 2).

Ensuite, j'expliquerai spécifiquement et plus en détails les caractéristiques du travail des aidants numériques et notamment les différentes contraintes physiques, relationnelles et temporelles. Pour chacune de ces contraintes je vais essayer de dégager des traits et des rapports différenciés à celles-ci selon les caractéristiques sociales, les trajectoires sociales et professionnelles et les statuts des aidants numériques (Chapitre 3).

Puis, j'ai choisi de particulièrement me concentrer sur les trajectoires sociales, scolaires et professionnelles des aidants numériques. De fait, ce chapitre permettra en quelque sorte de synthétiser les différentes données biographiques sur ces derniers et permettra d'aborder aussi leurs pluralités grâce aux enquêtés rencontrés. Différents rapports à la mission d'aidants numériques sont alors visibles au regard des trajectoires sociales et statuts. Ces données permettront alors de comprendre en partie les interactions entre aidant et aidé au sein de ces structures (Chapitre 4).

Dans un dernier chapitre, je poursuivrai le développement sur le travail concret en me focalisant sur les contraintes relationnelles et notamment sur les différentes interactions entre les aidants numériques et les usagers. J'exposerai les caractéristiques spécifiques alors de cette relation aidant-aidé pouvant être plus ou moins asymétrique du fait d'informations non partagées ou de non-maîtrise des papiers ou des outils numériques. Ainsi, ce chapitre permettra aussi une ouverture sur les rapports des usagers à ces changements et des potentielles dominations sociales du fait des changements opérés par les administrations (Chapitre 5).

CHAPITRE 1 – LA DÉMATÉRIALISATION DES ADMINISTRATIONS ET L'ÉMERGENCE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE : ENJEU SOCIAL POUR LE SERVICE PUBLIC ET OBJET SOCIOLOGIQUE

Les relations entre les usagers et les agents du service public et plus généralement le travail social connaît des mutations suite aux nombreuses réformes libérales. La dématérialisation une de ces réformes modifie encore davantage le rapport à l'État social. De fait, l'utilisation de l'outil numérique devient de façon général un impératif selon les pouvoirs publics.

Dans quelle mesure les différentes réformes dont la dématérialisation transforment-elles les relations aux administrations ? En quoi ces relations modifiées impactent-elles l'accès aux droits ? En quoi les préoccupations sur cet accès aux droits ont-elles fait émerger des intermédiaires sociaux « légitimes » ?

Je commencerai par présenter l'enjeu qui se noue dans les relations aux administrations d'accès aux droits et les mutations du travail social suite aux nombreuses réformes successives. Puis, je montrerai comment l'inclusion numérique a émergé en véritable problème social avec des acteurs qui revendiquent leurs professions et leurs places. Enfin, je présenterai concrètement le déroulement de l'enquête au sein d'une association d'aides aux démarches administratives et d'un centre social à Paris.

Afin de construire cet objet d'enquête c'est-à-dire l'étude des intermédiaires sociaux sur ce segment professionnel bien particulier du réseau d'inclusion numérique parisien, je me suis très largement appuyée sur un corpus d'ouvrage à la fois sur le travail social et sur les administrations tels que les ouvrages de Yasmine Siblot, Vincent Dubois ou Delphine Serre. Ces ouvrages ont ouvert des questionnements mais aussi étaient un appui face parfois à des aspects non présents au sein de mon enquête et de mes matériaux. Afin de cadrer et d'avoir des données d'ensemble concernant l'usage des nouvelles technologies ou les grands traits caractéristiques des catégories populaires, j'ai eu recours aux études statistiques. Ainsi, ces travaux ont aidé dans un premier temps à poser les premiers questionnements sur mon terrain particulier parmi les acteurs de « l'inclusion numérique ». Ces statistiques comme l'affirme Florence Weber permettent à l'ethnographie d'être « armée de l'extérieur par la connaissance des corrélations statistiques et du raisonnement probabiliste qu'elles soutiennent, lorsque tel détail prend du sens (ou plus exactement devient significatif) parce qu'il renvoie soit pour le confirmer soit pour l'infirmier à ce raisonnement. » (Weber, 1995).

I – Genèse de la dématérialisation : une mutation du service public et du travail social

Le service public et notamment l'accueil aux guichets des organismes permet de comprendre « vue d'en bas » ce qui se joue en termes d'accès aux droits et de politiques publiques. Or, ce secteur est traversé par de profonds changements qui ne sont certes pas nouveau mais de plus en plus vigoureux et manifestes. L'accent est mis sur la réduction des coûts ou encore l'atteinte d'objectifs et la dématérialisation paraît être un nouvel outil pour y parvenir. Le terme de dématérialisation est certes discutable puisqu'il laisse entendre qu'aucun matériel ou lieu ne sont nécessaires, ni par ailleurs aucunes compétences. Ce n'est pas le cas, mais il s'agit du terme employé dans les plans et les rapports officiels.

En outre, l'action publique se recompose et les modalités de production de celle-ci évolue avec une part croissante du tiers secteur, ce secteur néanmoins contrôlé par les administrations publiques (par les financements, les logiques de résultats...) comme le constate Mathieu Hély (2009). Dans quelle

mesure les relations administratives sont-elles touchées par les réformes du secteur public et en particulier par la dématérialisation ? En quoi la dématérialisation accentue-t-elle la dualisation des services publics ?

Je commencerai par montrer en quoi les relations entre les usagers et les administrations sont un enjeu d'identité et d'accès aux droits. Puis, j'expliquerai en quoi ces relations sont modifiées du fait des réformes successives. Enfin, je me concentrerai sur une réforme en particulier ; la dématérialisation, source potentielle d'inégal accès aux droits et de dominations sociales. D'une façon générale, je m'appuierai pour ce cadrage uniquement sur mes différentes sources bibliographiques.

I.1 Les relations entre usagers et administrations : « petit » objet sociologique illustrant le rapport à l'État social

L'État à travers la formation du service public garantit une base de droits sociaux et d'accès aux biens pour les citoyens, organisée au travers des administrations et plus précisément par des agents. Or, les relations administratives sont aussi hétérogènes que les caractéristiques et trajectoires sociales des individus. Par ailleurs, ces interactions forgent pour les usagers une certaine perception du monde institutionnel et plus largement de l'État.

La spécificité du service public français

Les administrations sont d'abord des acteurs du service public dont le but est de réaliser des missions d'intérêt général. Ce service occupe une place particulière en France, l'État s'étant appuyé sur lui pour forger une identité collective nationale d'après l'analyse de Jacques Chevallier (2018). Soumis à un régime spécifique, il répond à différents principes qui sont notamment le principe de continuité, d'égalité, de mutabilité à cela s'ajoute les principes de qualité, neutralité et laïcité. L'objectif affiché est alors la cohésion sociale. En effet, le même auteur affirme qu'« il garantit que des groupes socialement ou géographiquement défavorisés ne se voient pas privés de l'accès à des biens jugés essentiels » (Chevallier, 2018). Malgré tout, l'accès aux droits peut être aussi inégal et discriminant.

L'accès aux droits : enjeu des relations à la « paperasse » et aux administrations

Tout d'abord, l'accès aux droits et leurs ouvertures résultent d'un certain nombre d'éléments inhérents aux caractéristiques sociales des individus et à leurs capacités à faire face notamment à la « paperasse » pour accéder à leurs droits.

Effectivement, chaque groupe social a une expérience différente face aux papiers et des ressources inégales pour la réaliser. En effet, certains sont confrontés aux papiers comme un « désavantage administratif » (« administratively disadvantaged. ») souvent les plus précaires et les plus isolés selon Donald Moyhinan et Pamela Herd (2010). Au-delà de la « la quantité des démarches à accomplir, c'est aussi l'emprise qu'elles ont de par leur caractère anxiogène, et les difficultés qu'elles représentent » qui constitue un désavantage écrit Yasmine Siblot (2006). Pour les strates les plus stables des classes populaires, en revanche une forme de « routinisation » caractérise sa réalisation.

Mais les usagers ne sont pas isolés, la relation administrative se réalise avec des interlocuteurs spécifiques : les agents. L'ouverture des droits passe pour les usagers par l'intermédiaire des administrations ou autres organismes et donc de leurs agents.

Par exemple, comme l'explique Sacha Leduc dans le cas de l'ouverture de la CMU, « les agents constituent le premier portail de l'accès aux soins puisque ce sont eux qui décident de l'ouverture des droits. » (Leduc, 2008).

En outre, des distinctions peuvent s'opérer dans les modalités d'accès aux droits selon que ces droits relèvent du principe d'assurance ou d'assistance de l'État social. Les individus ayant recours à l'assistance sont alors plus souvent des figures suspectes et un travail bureaucratique plus important est notamment demandé (différents justificatifs, rendez-vous...) à ces usagers.

Les bénéficiaires de l'assistance doivent montrer qu'ils sont méritants en somme de « bons pauvres » se trouvant dans l'incapacité de travailler. De fait, les agents disposent d'un pouvoir discrétionnaire, fait de petits arrangements ou de contrôles différenciés selon les caractéristiques relationnelles et sociales des individus. C'est notamment le cas pour les contrôleurs des impôts étudiés par Alexis Spire (2012).

Des relations hétérogènes dépendant des trajectoires sociales des agents et du contexte de travail

En effet, les interactions et les échanges entre agents et usagers ne sont clairement pas neutres. Les agents ont des trajectoires sociales, familiales et scolaires différentes. De fait, ils n'ont pas la même définition de leurs métiers, de sa réalisation et donc plus généralement du service public, s'ajoute à cela l'environnement et les contraintes liées à l'exécution de leur travail. Ces éléments inhérents aux individus et à l'environnement ont une incidence sur les interactions et donc potentiellement sur l'accès aux droits sociaux.

C'est pourquoi, Yasmine Siblot invite notamment à « dépasser une interprétation de la disparité des attitudes et décisions des guichetiers comme une forme d'arbitraire, qui ne permet pas d'en comprendre les facteurs sociaux, ces variations ont fait l'objet d'analyses montrant l'importance des contraintes aliénantes imposées aux agents dans l'usage de leur pouvoir discrétionnaire mais aussi le caractère déterminant des rapports de classes et le poids des dispositions sociales dans les relations d'agents à leur public.» (Siblot, 2006).

Les administrations, des représentants de l'État

Enfin, les administrations et leurs agents sont les représentants physiques, réels et plus ou moins accessibles de l'État et de ses politiques. À cet effet, ils incarnent l'État à travers eux les citoyens se font un avis ou jugent les actions étatiques voire les politiques (Dubois, 2015).

Par conséquent, comme le remarque Yasmine Siblot « la fréquentation des administrations est une expérience où se constitue une perception du monde institutionnel et de la façon dont on y est traité, et à partir de laquelle se forment des jugements moraux et politiques parfois vifs à son égard » (Siblot, 2006).

Cette perception se construit aussi à partir de l'identité et du statut que l'administration renvoie aux individus. Les hiérarchies sociales sont rappelées aux usagers mais aussi aux agents. Ce qui permet aussi de voir que les échanges ne sont pas si neutres, mécaniques ou anonymes mais que de véritables enjeux sociaux s'y nouent et impactent le traitement des demandes et l'accès aux droits.

La relation au guichet comme le montre Vincent Dubois à la Caf ou Alexis Spire au guichet des impôts reflète une hiérarchie des identités sociales, des catégorisations légitimes ou non réalisées par les agents, etc... Ainsi, ce « petit objet » c'est-à-dire ce qui se passe au guichet permet d'apercevoir et donc *in fine* de comprendre du moins en partie l'action étatique et sa contribution à la construction d'identité sociale.

En conclusion, les relations administratives permettent de comprendre les rapports de forces sociaux qui peuvent se jouer entre différentes strates sociales, d'appréhender la perception des usagers sur les institutions mais aussi d'expliquer les différences d'accès aux droits. Or, ces relations se réalisent aussi dans un contexte particulier suite aux multiples réformes du service public.

I.2 Les conséquences des réformes¹ du service public sur ces relations

Ces réformes largement inspirées de l'idéologie néolibérale dominant les plus hautes sphères étatiques entraînent de profonds changements d'organisation, de vision du service public et de recrutement. Le numérique précisément représente un volet/outil de ces réformes. Or, ces mutations influencent les pratiques et l'appréhension de leur travail par les agents de l'État social et donc affectent potentiellement les relations administratives.

Les réformes du service public : privatisation, gestion managériale et dualisation

Ces réformes libérales s'accompagnent d'une critique des dépenses étatiques qui seraient excessives. Les réductions budgétaires et l'imposition de nouvelles normes de travail dans les administrations bouleversent alors leurs fonctionnements.

Ce courant de réformes est initié entre autres par la circulaire Rocard du 23 février 1989, « portant sur le « renouveau du service public », propose un développement des responsabilités et de l'autonomie des services, une évaluation des politiques publiques ainsi que la mise en place d'une politique d'accueil et de service » (Boussard, Martin, Vezinat, 2015). Désormais, les services publics doivent adopter les critères du *new public management* : critique des règles bureaucratiques, mesures de objectifs, des moyens, des résultats et des effets de l'activité (Boussard, Martin, Vezinat, 2015)...

À cet effet, de nouvelles compétences et exigences sont avancées par la sphère politique mettant en avant les « thèmes de la « proximité », les structures valorisant la « polyvalence » et le « partenariat » entre structures publiques, associatives et privées. » (Siblot, 2006).

Un exemple assez représentatif de ce changement de vision de l'organisation des administrations désormais tournées vers « l'accueil » est notamment la Charte Marianne. Lancée en 2005, son élaboration est inspirée du secteur privé prévoyant des normes comportementales ou encore un volet spécifique pour l'« accueil des personnes présentant des difficultés spécifiques » symbolisant la dualisation à l'œuvre des services publics remarquée par Yasmine Siblot (2006). Ce référentiel a pour but de s'appliquer à tous les services publics c'est-à-dire dans les collectivités locales, les organismes sociaux (CPAM, Caf, services de l'emploi, etc.) et les établissements hospitaliers *via* des systèmes de labellisation². Mais, « Au-delà de l'objectif évident d'amélioration de l'accueil, le but du programme « Marianne » était aussi d'initialiser les pratiques managériales au sein des services de l'Etat. » affirme même ouvertement le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique³.

En parallèle, de ces visions commerciales, d'une partie des services publics, de l'autre, ils doivent être « adaptés » pour lutter contre l'exclusion dans les « quartiers » et sont agrégés à la Politique de la Ville (Siblot, 2005).

Le numérique un volet conséquent de ces réformes

De plus, le numérique prend une place conséquente dans ces réformes. Il semble même être un outil privilégié pour engager ces changements pour répondre aux cinq « grands » principes de la Charte Marianne à savoir des horaires adaptés ; un accueil courtois ; des informations claires ; des délais garantis et une écoute permanente.

En effet, parmi les différents engagements pris dans le référentiel Marianne, de nombreuses

¹ Le terme de « mutation » ou « réforme » sera préféré ici, à celui de « modernisation », amenant à penser « implicitement qu'il y a eu une amélioration par rapport à la période précédente sans pour autant expliquer concrètement en quoi cette dernière consiste » (Boussard, Martin, Vezinat, 2015).

² Le portail de la transformation de l'action publique. (s.d.) « Le référentiel Marianne : socle d'engagement interministériel en matière de qualité d'accueil ». En ligne : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-methodes-pour-transformer/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>

³ Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, services du Premier ministre. (s.d.) Référentiel Marianne. En ligne : https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers/attaches/referentiel_marianne_vf_juin_2013.pdf

références aux canaux numériques sont présentes. Ainsi, dix engagements sur dix-neuf font référence à internet ou aux téléprocédures dans le socle d'engagements officiels selon mes constatations⁴.

Impact sur les agents et sur les relations administratives

Tout d'abord, les réformes du travail dans les organismes publics et notamment sociaux conduisent à des changements profonds de fonctions et peuvent entraîner une perte de sens du travail ou à des difficultés d'appropriation des nouveaux outils numériques.

Effectivement, « La difficulté de se saisir de tous les procédés, les contraintes de productivité, l'opacité du travail par la dématérialisation des tâches sont autant de phénomènes qui amènent les techniciennes à considérer qu'elles exercent un métier sans qualité. » note Sacha Leduc (2008). À cela s'ajoute l'angoisse que tout devienne automatisé et ce qui pèse aussi comme une menace sur leur travail. Afin de compenser cette dévalorisation de leurs rôles, les agents se réapproprient alors une forme de pouvoir discrétionnaire par différentes pratiques informelles impactant les relations aux guichets et l'accès aux droits.

En somme, les réformes successives transforment en profondeur, le rôle, la représentation de la profession pour les autres et pour elle-même mais aussi les pratiques concrètes de travail, ce qui engage des processus de réappropriations pour son « prestige social » par différents moyens informels impactant alors le traitement des demandes et donc l'accès aux droits.

1.3 Vers le tout numérique : enjeu d'accès aux droits et de domination sociale ?

Enfin, la numérisation qui apparaît comme un processus et non véritablement une « coupure » semble à présent encore accentuée. L'objectif de dématérialisation de 100 % des démarches administratives est clairement affiché et promu.

La montée de la « dématérialisation » dans les services publics : un processus hérité du privé

En premier lieu, la dématérialisation s'avère être évoquée dans les archives de presse pour le secteur bancaire et plus particulièrement boursier lorsque les titres papiers disparaissent. Par exemple, *Le Monde* titre un article « Enfin ! » après la promulgation de la loi du 3 janvier 1983 concernant la dématérialisation des titres boursiers. Le privé notamment le secteur bancaire est donc un « pionnier » et investit dans la dématérialisation dans les décennies suivantes. Elle est souvent décrite avec un lexique spécifique positif lié au progrès avec une forme d'injonction « à dématérialiser » dans la presse durant cette même décennie.

Appropriation de la dématérialisation dans la sphère publique

L'État s'empare de la dématérialisation à la fin des années 90 engageant une transition dans l'ensemble des administrations. Les administrations commencent donc aussi à introduire le numérique dans leurs relations avec les usagers véritablement à partir des années 90.

En effet, Bercy autorise pour la première fois en 1992 la transmission électronique de factures. Ce qui représente « une solution transposable à d'autres secteurs » (Chasport, 1992). Puis, en 1995 ce sont par exemple en France, les projets de Carte Vitale et de Carte de Professionnel de Santé⁵. En 1998, cette injonction touche encore d'autres secteurs publics tels que les transports ferroviaires avec la SNCF qui crée son site internet⁶. Enfin, au début des années 2000, les organismes de protection sociale

⁴ Le portail de la transformation de l'action publique. (s.d.) «Le référentiel Marianne : socle d'engagement interministériel en matière de qualité d'accueil ». En ligne : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-methodes-pour-transformer/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>

⁵ (1995, 31 janvier). 1995 : les Français découvrent la carte santé. La Tribune.

⁶ A. B. et S. R. (1998, 25 mai). La SNCF prend le train sur le réseau des réseaux. La Tribune.

entreprennent le processus de dématérialisation en parallèle de la décentralisation. Les collectivités locales s'en saisissent. C'est par exemple, la Caf de Saône et Loire qui indique fièrement enregistrer en 2003, 126 000 connexions électroniques.

État des lieux de la « dématérialisation »

Différents élans successifs gouvernementaux ont concerné spécifiquement le développement de l'administration électronique de 1998 à aujourd'hui.

Le premier véritable programme pour une administration électronique est le programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI) en 1998. Puis, durant la période 2004-2007, c'est le plan « ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE » (ADELE) qui est adopté prévoyant que 140 mesures puissent désormais être accomplies à distance ou *via* internet. Ce programme est remplacé par le plan « France Numérique 2012 » en 2008, il a entraîné une première étape importante pour la dématérialisation.

Enfin, le point d'aboutissement semble être aujourd'hui, le plan lancé par le premier ministre en octobre 2017 avec le « Programme d'Action Publique 2022 » prévoyant notamment 100 % de dématérialisation et « d'accompagner les agents publics dans leur transition professionnelle ou l'évolution de leur métier ». Auparavant, il s'agissait de programmes spécifiquement dédiés au numérique d'ailleurs le terme « numérique » ou « électronique » est présent dans leurs dénominations. Désormais il est intégré au plan pour les administrations et y prend une place majoritaire.

Ainsi, selon des calculs personnels que j'ai réalisés avec le tableau de bord officiel de la dématérialisation, près de 1 628 types de démarches sont désormais accessibles et réalisables en ligne. Parmi elles, 264 démarches sont proposées par le Ministère des Affaires sociales, 81 par le Ministère du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, 142 du Ministère de la Justice, 124 du Ministère de l'Économie et des finances, 49 du Ministère de l'Éducation Nationale, 10 du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, 116 du Ministère de l'Intérieur, 591 du Ministère de la transition écologique et solidaire, Ministère de la cohésion des territoires, 5 pour le Ministère des Sports, 21 de Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et 1 par le Ministère des Armées. Les démarches relevant des Affaires sociales occupent donc une place importante⁷.

« Dualisation des services publics » accentuée par la numérisation ?

Cependant, les critiques sont aussi présentes et les réticences clairement visibles face à la montée de la dématérialisation des services publics conduisant *a fortiori* à un moindre accès ou une restriction de l'accueil au public dans les administrations. Cela dit, il ne faut pas non plus occulter tous les usagers pour qui cela ne pose aucun problème.

Mais d'après le tableau de bord de la dématérialisation, sur 4 699 réponses, le taux de satisfaction moyen apparaît être de 50 % concernant les démarches dématérialisées. De plus, il s'agit des personnes qui ont eu accès à ces démarches, les personnes qui les ont réalisées aux guichets ou par papiers ne donnent pas ici leurs avis.

Ainsi, le défenseur des droits en début d'année 2019 dans le « Rapport : Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » informe sur les dangers, les limites de cette dernière mais aussi sur les milliers de plaintes reçues. « Comme le montre ce rapport, perdre le sens de cette transformation, ou sous-estimer ses effets, conduirait à priver de leurs droits certains et certaines d'entre nous, à exclure encore davantage de personnes déjà exclues, à rendre encore plus invisibles ceux et celles que l'on ne souhaite pas voir. » (Défenseur des droits, 2019).

La dualisation des services publics et des organismes publics dans l'accueil au public est un fait déjà bien éclairé par plusieurs auteurs montrant notamment la prise de distance physique des catégories

⁷ MonAvis.numerique.gouv.fr. (s.d). Tableau de bord de la dématérialisation. En ligne : <https://nosdemarches.gouv.fr/TableauDeBord/>. [consulté le 10 mars 2019].

supérieures au sein des administrations ou un type de relation plus ou moins commerciale avec celles-ci. Les fractions les plus précaires constituent alors la majorité du public accueilli avec des directives spécifiques de normes d'accueils.

De cette manière, Vincent Dubois explique que même avec la « modernisation » engagée entre 1995 et 2010, il y a une augmentation de 43 % des visites au sein des Caf s'expliquant aussi par le contexte socio-économique. Effectivement, les politiques sociales se tournent vers l'assistance, il y a une part de libre appréciation des agents dans la délivrance des droits. L'individu doit prouver qu'il « mérite » cette aide. Or, pour prouver il faut se déplacer (Dubois, 2015). Ainsi, il y a une forme de paradoxe, ceux qui sont proches des normes sociales véhiculées par l'institution sont les moins présents physiquement, du fait aussi du développement des démarches en ligne comme l'indiquait déjà Vincent Dubois (2015).

Par conséquent, une dualisation se dessine pouvant potentiellement être renforcée par le processus accéléré de dématérialisation des services publics. Une partie des usagers s'éloignent davantage physiquement. D'autre part, d'autres usagers n'ayant pas les codes de l'administration souvent visés par les politiques sociales et étant comme nous le verrons potentiellement les plus touchés par l'éloignement avec le numérique doivent eux bel et bien se rapprocher physiquement de celles-ci. Ces usagers doivent se rapprocher des administrations voire des structures d'accueil sur lesquelles s'appuient ces dernières tels que les associations ou les centres sociaux rentrant dans le champ de la Politique de la Ville.

Il est évident que cette description peut sembler un peu schématique et qu'elle ne correspond pas à la totalité des situations. Les usagers qui se retrouvent dans les organismes d'accueils ne relèvent pas toujours des politiques sociales et pouvaient être auparavant assez proches des normes de l'institution. Cela dit, le schéma d'une dualisation intensifiée peut aider à comprendre en partie ce processus entraîné par les réformes successives.

En conclusion, la dématérialisation semble potentiellement accentuer les processus décrits depuis plusieurs années de l'impact des NTIC sur les travailleurs du public et notamment du social, le travail social déjà en proie à une forme de « malaise » (Serre, 2009) du fait de la bureaucratisation du travail social, du manque de moyens face au nombre toujours croissants d'usagers.

Finalement, les relations aux administrations, entre agents et usagers reflètent assez bien les transformations à l'œuvre de l'État social reprenant à son compte les normes du privé (individualisation, gestion managériale, restrictions budgétaires, contrôles des résultats...). La dématérialisation paraît être une de ces normes héritées du privé et dont l'injonction peut potentiellement bouleverser les rapports aux administrations et questionne l'accès aux droits pour les usagers. Les pouvoirs publics ainsi que de multiples acteurs ne remettent pas en question cette mutation mais érigent en problème social la difficulté potentielle que certains usagers ou même agents peuvent rencontrer face à ces technologies.

II - L'essor du problème social de l'inclusion numérique : émergence d'un nouveau travailleur social, l'aidant numérique

« L'inclusion numérique », terme spécifique employé par les acteurs tend à être érigé comme véritable enjeu social. La pertinence de ce terme et le bien-fondé de l'injonction à utiliser le numérique induit aussi par des intérêts économiques privés peut bien sûr être questionnée. D'autant plus, que ces notions ont des définitions assez floues (Guichard, 2009). Il n'est pas question ici de l'imposer comme une injonction mais plutôt de comprendre les mécanismes sociaux qu'ils l'ont fait émerger notamment en lien avec la dématérialisation. Et de ce fait comprendre comment cette injonction conduit à la construction d'une définition et d'une qualification professionnelle de l'aidant numérique, thème central de cette enquête.

Dans quelle mesure l'inclusion numérique est-elle devenue un problème social et entraîne-t-elle alors la reconnaissance et l'émergence de certains acteurs ?

Dans un premier temps, je m'attacherai à montrer les différences d'équipements et d'usages et les enjeux d'inégalités potentielles liés au numérique, en termes d'accès aux droits sociaux. Puis, j'expliquerai le processus de construction du problème social de l'inclusion numérique nécessitant une réponse. Enfin, les pouvoirs publics et notamment le Secrétariat d'Etat chargé du Numérique formule alors une réponse institutionnalisée. Elle sera en partie donnée par la construction de réseaux d'acteurs émergents de l'inclusion numérique et de la « Médiation numérique » en direction des personnes considérées comme « exclues » du numérique c'est-à-dire ne maîtrisant pas les outils.

II.1 Des usages du numérique différenciés, des déterminants sociaux ?

Afin de justifier de l'importance du problème, il était impératif pour les pouvoirs publics de posséder des données empiriques qui le démontre. Différentes enquêtes ont étudié le « numérique », d'une façon assez générale en France notamment réalisées par le CREDOC. C'est aussi l'INSEE qui réalise une enquête sur « L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2017 ». Même si ces études possèdent certaines limites ou biais⁸, elles permettent de se faire une idée des usages, des taux d'équipements, etc... En outre, l'ethnographie pourra aussi permettre de questionner la pertinence de ces catégories statistiques dans le « va-et-vient » tel que le décrit Florence Weber (1995) entre l'ethnographie et les statistiques.

Cette question a notamment donné lieu à diverses études en sciences sociales se concentrent notamment sur la « fracture numérique » comme le précise Fabien Granjon. En sociologie, trois principaux types de travaux existent sur la fracture numérique : le premier type se concentrant sur les dimensions infrastructurelles, le second sur les pratiques et la socialisation à internet et enfin le dernier considérant que les écarts sont surtout inhérents à des inégalités sociales (Granjon, 2004). Bien que ces approches soient intéressantes, j'ai choisi d'essayer de comprendre cette notion principalement du côté des structures et des travailleurs sociaux qui aident les individus en difficulté face au numérique.

Un taux d'équipement inégal : l'importance des déterminants sociaux

Tout d'abord, le Baromètre numérique 2018 de l'enquête « Conditions de vie et aspirations des français » du CREDOC offre une vision générale et descriptive des équipements (la télévision, le téléphone mobile, le téléphone fixe, la tablette ou l'ordinateur à domicile) et de l'accès au numérique. Ces enquêtes statistiques comportent de nombreuses limites comme des définitions floues pouvant être comprises différemment selon les individus, ou des possibilités de réponses trop binaires. Cependant, les principaux ordres de grandeurs et variations peuvent être intéressants pour comprendre la place du numérique selon les caractéristiques sociales.

⁸ Comme la notion d'usage, pouvant renvoyer à une multitude d'actions...

En France, 94 % des individus âgés de plus de 12 ans possèdent un téléphone mobile, 84 % d'un téléphone fixe, 78 % un ordinateur et 41 % une tablette. Ce taux d'équipement dépend en partie des caractéristiques socio-démographiques des individus. D'une part, cela s'explique par des contraintes matérielles mais aussi par une forme de sociabilité à l'outil. L'écart était visible dès 2003 entre les différentes CSP, âges, niveau de diplôme, revenus ou agglomérations et même s'il se réduit, il reste assez conséquent.

Concernant plus particulièrement le taux d'équipement en ordinateurs⁹, « Les plus jeunes restent davantage équipés que leurs aînés : 94 % des 12-17 ans disposent d'un ordinateur à domicile contre 57 % des 70 ans et plus ». Parmi, les diplômés du supérieur, 92 % ont un ordinateur en 2018 alors qu'ils étaient 77 % en 2003. En revanche, les non diplômés sont 43 % en 2018 et étaient 17 % en 2003. En termes de profession, 95 % des cadres et professions intellectuelles supérieures ont un ordinateur alors que c'est le cas pour 77 % des employés et 68 % des ouvriers.

Des usages différenciés

Puis, toujours selon le rapport Baromètre Numérique, les usages sont également assez contrastés selon les caractéristiques sociales des français. Il est aussi intéressant de voir que le fait de posséder un équipement n'est pas forcément corrélé avec le fait de savoir l'utiliser. Cette constatation et étonnement statistique seront visibles dans l'enquête de terrain et peuvent être potentiellement expliqués par une forme de pression sociale entraînant l'achat de ces outils. En effet, dans la population adulte quasiment une personne sur cinq ne recourt jamais aux outils informatiques et numériques ou bien est bloquée en cas de difficulté en 2018.

Pour l'utilisation d'internet, 9 français sur 10 l'utilisent en 2018 alors que c'était le cas pour 55 % de la population de 12 ans et plus en 2006. Par rapport aux données précédentes, il semble y avoir aussi de potentielles contradictions. Le diplôme apparaît de nouveau comme déterminant puisque « 98 % des diplômés du supérieur et 96 % des titulaires du Bac sont connectés à internet pour seulement 54 % des non diplômés », en 2018, ils étaient respectivement, 85 %, 73 % et 14 % en 2006.

De plus, l'usage est un terme en réalité très large, le fait de se rendre sur internet ne décrit pas ce qui est réalisé dessus, ni du bénéfice que l'on peut tirer de ce dernier. En effet, comme le remarque Fabien Granjon « Faire usage de l'informatique connectée, c'est manipuler un objet technique qui demande des compétences particulières, mais c'est aussi se confronter à des histoires, du social, du culturel, le tout objectivé dans des dispositifs, des interfaces, des services qui sont autant de mondes appréhendés *via* des schèmes qui ne permettent pas nécessairement d'en saisir l'intérêt, de leur imputer du sens, de s'y ajuster et d'en retirer d'éventuels bénéfices. » (Granjon, 2009). Autrement dit, les bénéfices peuvent aussi être assimilés à des formes de reconnaissance qui sont différenciées selon les caractéristiques sociales des individus et peuvent conduire à des « usages contrariés ».

L'usage d'internet et des NTIC comprendrait une sorte d'usage « légitime » pouvant être comparé et/ou inclus à la « culture légitime » des dominants renforçant par la même occasion de potentielles dominations sociales selon moi.

Données quantitatives sur le recours à l'administration en ligne

Concernant, l'usage spécifique de l'administration en ligne, il y a certes une augmentation de l'utilisation de son recours par rapport à 2005. Mais, elle ne semble pas encore totalement répandue. En effet, 22 % des français en 2005 utilisaient internet pour ces démarches alors qu'ils sont aujourd'hui près de 65 %.

De nouveau, les caractéristiques socio-démographiques jouent un rôle dans l'utilisation ou non de ce canal pour les papiers. Ainsi, 9 diplômés du supérieur sur 10 réalisent leurs démarches administratives ou fiscales en ligne alors que c'est le cas de 26 % des non-diplômés et 63 % des titulaires du brevet.

⁹ Outil utilisé dans les ateliers ou les permanences d'associations pour réaliser les démarches administratives en ligne.

Plus particulièrement, « les hauts revenus sont près de 80 % à être dans cette situation, soit 20 points de plus que les bas revenus et les classes moyennes inférieures. » (Crédoc, 2018). La réalisation des démarches en ligne peut être aussi une source d'inquiétudes notamment du fait de ne pas se sentir suffisamment à l'aise avec l'ordinateur ou des sites particuliers ou encore le fait d'avoir peur pour la sécurité.

En conclusion, différentes études statistiques ont permis de montrer les écarts existants dans le rapport au numérique et à la dématérialisation des démarches administratives en France. Contribuant alors aussi à légitimer aussi l'action publique et les plans gouvernementaux engagés. Or, avant cela, le processus de reconnaissance de l'inclusion numérique comme problème social a aussi été engagé par des acteurs plus larges.

II.2 La définition et les politiques publiques pour l'inclusion numérique :

« Le numérique c'est du social aujourd'hui »¹⁰

La notion d'inclusion numérique émerge véritablement avec le développement de différents plans gouvernementaux nationaux ou internationaux qui s'emparent de cette notion. Dans un premier temps, elle est associée à des enjeux de développement et notamment de créations d'emplois. À présent, elle est intégrée aux politiques sociales visant par ailleurs probablement aussi en partie les bénéficiaires de ces dernières plus généralement.

L'émergence du problème social de l'inclusion numérique en filigrane de la fracture numérique des plans répondants à des intérêts spécifiques

Le concept « d'inclusion numérique » s'établit en opposition à « l'exclusion numérique » supposément induit par la « fracture numérique », autant d'expressions utilisées par les acteurs porteurs de ces derniers sur la scène sociale et internationale. De plus, ils sont formés avec une référence assez claire à l'inclusion sociale pour contrer hypothétiquement la fracture sociale. Ces concepts se réfèrent à des difficultés devenues problèmes sociaux reconnus et qualifiés comme tels. Or, comme Blumer invite à le faire, il faut penser davantage les « problèmes sociaux comme comportements collectifs » (Blumer, Riot, 2004) comprenant un processus de cinq étapes : « (1) l'émergence du problème social, (2) la légitimation de ce problème, (3) la mobilisation de l'action vis-à-vis de ce problème, (4) la formation d'un plan d'action officiel pour le traiter et (5) la transformation de ce plan d'action dans sa mise en œuvre concrète. » (Blumer, Riot, 2004).

La notion de « fracture numérique » ou en anglais de *digital divide* est d'abord abordée dans les années 60 « aux États-Unis sur la question des haves et have nots » (Dupuy, 2008) faisant notamment référence aux écoles les moins dotées économiquement qui ne bénéficiaient pas d'un accès aux ordinateurs. Ce qui peut être considéré comme l'émergence du problème (1). Le fait de ne pas avoir est associé directement au fait de ne pas avoir des ressources économiques ou sociales. Puis, le concept atteint une légitimité grâce à des acteurs notamment politiques et économiques puissants et surtout influents s'en emparant dans un contexte historique particulier de développement d'internet. Par exemple, « En 2000, à Okinawa, le G7 a défini comme l'un de ses principaux objectifs le développement de la société mondiale de l'information (global information society) » (Camacho, 2005). La même année, le président Bill Clinton annonçait que le gouvernement fédéral consacrerait des fonds publics pour financer la réduction de la « fracture numérique »¹¹(2).

Par ailleurs, l'adoption et la revendication de ce thème ne sont pas dénuées d'intérêts notamment de développement économique du secteur. Ce sont aussi, « les médias qui se sont fait le relais du volontarisme officiel de la classe politique, nous est présenté comme la nouvelle inégalité (caractéristique des sociétés rentrées dans l'ère de « l'information » ou de « la connaissance »), qu'il est nécessaire d'endiguer au plus vite, sous peine, cette fois, de voir se creuser la « fracture sociale »

¹⁰ Entretien avec un coordinateur numérique d'EPN.

¹¹ (2000, 9 février). La start-up au centre de la stratégie d'informatisation de Bill Clinton. Les Echos Technologies de l'information, p. 19.

d'après Fabien Granjon (2004).

L'OCDE entre autres tente une définition en 2001 (3) selon deux principaux axes : l'écart entre les individus, les ménages, les entreprises et des zones géographiques à différents niveaux socio-économiques selon les possibilités d'accès aux équipements et selon leurs usages (OCDE, 2001). Une définition plus large prend en compte deux autres dimensions : d'une part l'efficacité micro et macroéconomique tirée de son utilisation et d'autre part les « modalités d'apprentissage dans une économie fondée sur la connaissance » (Ben Youssef, 2004). Les contours de cette définition restent pourtant assez flous, les notions d'équipements et d'usages recouvrent une multitude de possibilités. De plus, différents termes se font concurrence notamment en France l'on parle aussi de « fossé numérique ». Néanmoins, la notion de « fracture » semble avoir été plébiscitée avec la loi du 17 décembre 2009¹² relative à la fracture numérique, permettant une opposition relativement distincte.

Ensuite, différents plans sont conçus, pensés et négociés pour lutter contre ce qui est envisagé comme un problème nécessitant l'intervention des pouvoirs publics pour contrer ce qui est reconnu comme une inégalité. C'est par exemple, lors du sommet du Sommet mondial sur la société de l'information à Genève en 2003 organisé par une agence de l'ONU, les participants s'engagent à lutter contre la « fracture numérique », ils évoquent ceux qui risquent d'être laissés pour compte ou marginalisés¹³. C'est alors aussi l'adoption de « Fonds mondial de solidarité numérique » le 17 novembre 2004¹⁴ (4).

Enfin, les différents plans gouvernementaux semblent glisser progressivement vers d'autres termes notamment de « numérique inclusif » ou « d'inclusion numérique » portant à la fois sur la couverture en termes d'accès mais aussi d'usage. Par ailleurs, c'est le terme employé dans le Plan national pour un numérique inclusif engagé par le Secrétariat d'État au Numérique en 2018 (5).

Ainsi, cet historique permet de comprendre à minima, le processus de montée en puissance et de reconnaissance comme problème social de la fracture numérique et donc de l'inclusion numérique. Néanmoins, il ne laisse aucun doute que le processus est fort probablement plus complexe.

Le financement des structures par les organismes sociaux

Les financements offerts aux acteurs de l'inclusion numérique sont tout aussi variés que les structures (centres sociaux, entreprises privées, maison des associations, médiathèques...). Ces financements aussi bien publics que privés montrent leurs différents intérêts dans la diffusion de l'outil numérique. Dans la continuité des nouvelles logiques managériales et de gestion, les acteurs associatifs se plient aux exigences et bénéficient de financements *via* des partenariats publics/privés.

Ainsi, les centres sociaux à Paris dont certains sont dans les réseaux d'acteurs de l'inclusion numérique disposent de financements de la Ville, des organismes sociaux (Caf, Cnav...) mais aussi de mécènes privés.

Par exemple, prenons le cas des centres sociaux parisiens, ces derniers sont notamment financés par la Caf, la DASES (Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé), la région et la Ville et dans une moindre mesure par l'État à travers plusieurs dispositifs tels que les subventionnements, les aides aux loyers, les dispositifs d'adulte relais¹⁵... Le mécénat reste relativement une petite part des ressources de ces derniers. Dans le centre social spécifique que j'ai étudié et qui sera présenté plus loin, le mécénat notamment représente 5 000 euros pour des subventions de près de 600 000 euros en 2017 selon les données internes du rapport d'activité du centre social¹⁶.

12 Loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique (1).

13 Sommet mondial sur la société de l'information. (2004) Déclaration de principes : Construire la société de l'information : un défi mondial pour le nouveau millénaire. En ligne : <http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-fr.html>

14 La documentation française. (s.d) La lutte contre la fracture numérique. En ligne: <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/d000512-internet-dans-le-monde/lutte-contre-la-fracture-numerique-dans-le-monde>

15 Inspection Générale, Mairie de Paris. (2015). Rapport de synthèse étude sur les centres sociaux associatifs parisiens. En ligne : <https://api-site.paris.fr/images/74032>

16 Données du rapport d'activité du centre social

Pour les structures associatives, les financements se réalisent par d'autres canaux et sont aussi spécifiques au fait d'avoir un Espace Public Numérique (dénomination de structures spécifiques) ou non. En effet, les EPN relevant d'associations sont notamment financés désormais par la DASES à Paris du moins dans le « cadre une stratégie parisienne pour l'inclusion numérique » avec 72 000 euros de subventions¹⁷. Ainsi, le fait que les services sociaux parisiens prennent en charge les espaces numériques permet aussi de voir le basculement du numérique comme enjeu social.

En revanche, il est aussi possible que des associations proposent divers services d'aide dans l'accès aux droits en ligne et ne possèdent pas à proprement parler d'EPN. Dans ce cadre, les sources de financements sont encore différentes et peuvent relever davantage de partenariats avec le privé que les structures précédentes.

Pour l'association P, association de médiation sociale et d'aides aux démarches en ligne qui constitue un de mes terrains et qui sera présentée plus loin, 47 % des recettes proviennent de partenariats et notamment avec des entreprises (EDF, LA POSTE, SNCF, VEOLIA...), des bailleurs ou d'opérateurs publics (Caf, Cnav...) qui sont comptabilisées dans le partenariat privé, probablement du fait de contreparties exigées et de leur présence au conseil d'administration. Le reste des recettes comprend des subventions sur les salaires et des subventions publiques (collectivités ou de l'État)¹⁸.

En somme, la diversité des financements et des acteurs montre l'hétérogénéité de la politique pour « l'inclusion numérique » menée par la ville de Paris mais aussi par l'État. Cette question du remplacement et de l'utilisation comme « instrument de l'administration » est assez ancienne et « classique ». En effet, ils sont pour certains auteurs comme « Jean-Paul Négrin (1980) un moyen pour l'administration d'agir à moindre coût. » (Cottin-Marx, 2017). Le « pass numérique » est une illustration de qualification « d'instrument de l'administration ». Il prévoit un financement de 10 millions d'euros de l'État pour des « formation pour devenir autonome » (ministère Cohésion de territoires, 2018) par la création de « hubs France Connectée » composés d'acteurs privés, publics et associatifs¹⁹.

En conclusion, la fracture numérique et donc « l'inclusion numérique » émergent d'un consensus d'acteurs politiques, économiques, associatifs, médiatiques ou de chercheurs, la définissant, la légitimant, se mobilisant, organisant des plans d'actions, permettant sa reconnaissance. Puisqu'aujourd'hui notamment ce problème social est financé donc pris en charge par l'État. Cette prise en charge entraîne la formation d'une « nébuleuse » d'acteurs s'organisant et revendiquant leurs savoir-faire pour traiter le problème.

II.3 La formation de réseaux de professionnels parisiens et l'émergence des médiateurs : enjeu de reconnaissance

Les différents organismes ou structures qui se définissent comme acteurs de « l'inclusion numérique » sont comme nous l'avons vu multiples. Il n'y a pas non plus de ligne unique d'actions ou de coordinations sur tout le territoire national. En effet, les actions semblent se réaliser surtout au niveau local. C'est pourquoi, j'ai décidé ici de me concentrer sur le territoire parisien qui n'est sans doute pas représentatif du reste du territoire mais qui correspond à l'objet de mon étude.

¹⁷ Dases, Projet de délibération. (2017). 2017 DASES 58 G Subventions (72.000 euros) à quatre associations pour le fonctionnement de cinq espaces publics numériques parisiens (EPN). En ligne : http://a06.apps.paris.fr/a06/jsp/site/plugins/odjcp/DoDownload.jsp?id_entite=41443&id_type_entite=

¹⁸ Données du rapport d'activité de l'association P

¹⁹ Caisse des dépôts. (s.d) Hubs France Connectée. En ligne : <https://www.caissedesdepots.fr/hubs-france-connectee>

La constitution en réseaux des acteurs, enjeu de visibilité et reconnaissance du problème

La ville de Paris semble s'être emparée et réappropriée cette politique de l'inclusion numérique. C'est par exemple, le 25 janvier 2017, la première « Journée de lancement pour une stratégie d'inclusion numérique » (Ville de Paris, 2019), événement organisé par la Ville de Paris et la Caf qui démontre de cette entrée dans la Politique de la Ville. Les acteurs présents (Caf, Dases, Ville de Paris, Wetechcare, associations...) prouvent leurs volontés de se positionner aussi sur un potentiel nouveau marché.

Par ailleurs, l'enjeu de visibilité des acteurs (médiathèques, centres sociaux, EPN...) apparaît semblait-il comme un enjeu prioritaire dans les conclusions des concertations et des discussions qui passent alors par la construction de réseaux et de diffusion de l'information. Ainsi, la première action de proposition d'axes de la stratégie d'inclusion numérique est de « construire un réseau parisien d'inclusion numérique » (Mairie de Paris, Caf, 2017).

Il est intéressant de s'arrêter sur la catégorie d'analyse et aussi d'action « réseau » utilisée par les acteurs qui représente un enjeu essentiel pour ces derniers. Ce terme désigne « des acteurs multiples engagés dans la production de biens publics » permet de montrer la « dimension collective et interactive » des décisions et notamment l'importance des intermédiaires dans les politiques publiques. Ici, les acteurs s'auto-désignent comme tels (Le Naour, 2012) ; ils souhaitent créer des liens entre eux et formant une sorte de « nébuleuse réformatrice ». De fait, pour n'importe quel réseau de façon générale « les objectifs affichés sont souvent les mêmes : échanger des informations et des expériences, promouvoir des solutions et des revendications, défendre des intérêts et des identités, produire de l'expertise et des connaissances. » selon Gwenola Le Naour (2012). Or, ici ces diffusions de connaissances, de défense d'intérêts et d'identité contribuent en quelque sorte à la légitimation de leurs actions et à la reconnaissance du problème de l'inclusion numérique dans la sphère sociale. Le réseau leur offre aussi davantage de visibilité.

Mais le réseau permet aussi la reconnaissance du rôle d'aidant numérique comme profession aboutissant au médiateur numérique. Le réseau à travers les interactions mutuelles fait émerger un ordre par l'intériorisation et l'ajustement des normes et conduites. Everett Hughes définit cet ordre en général pour la sociologie des professions comme « ordre interne » qui est le résultat contingent de l'action d'un groupe de travail (Dubar, Tripier, Boussard, 2015).

Au niveau de mon enquête, les acteurs de l'inclusion numérique sont ce groupe de travail échangeant pour faire émerger une vision et une place de l'aidant numérique.

L'encadrement et la définition de l'aidant numérique

L'enjeu est alors la reconnaissance des qualités, des savoir-faire et de l'expertise des « aidants numériques » en tant que secteur professionnel. En effet, « Ce savoir spécialisé fonde la relation de confiance entre le professionnel et son client sur la qualité du jugement rendu. Il se présente aussi comme un savoir écran entre le profane et le professionnel » (Osty, 2012).

D'où la nécessité d'encadrer la définition de cette fonction, de partager un lexique commun entre les acteurs, d'aborder des positions similaires dont l'objectif est la reconnaissance sociale officielle des pouvoirs publics de leurs actions.

À cet effet, la charte de l'aidant numérique est notamment adoptée et a pour objectif de définir « un périmètre d'intervention ». Celle-ci adresse des prescriptions de réalisation dans l'activité d'aidant numérique s'articulant autour du service, de la confidentialité et de la responsabilité (Ville de Paris, 2017). Mais dans les faits, comme le montrera l'enquête, les définitions restent différentes.

Ainsi, les réseaux parisiens de « l'inclusion numérique » semblent avoir pour objectif la visibilité et la reconnaissance de leurs actions. Ces derniers souhaitent aussi se placer dans le développement de cette activité, peut-être davantage reconnue aujourd'hui par les pouvoirs publics et avec des financements. Les tentatives d'encadrement et de définition de cette activité « d'aidant numérique » en est par ailleurs une démonstration.

En somme, les différences liées au numérique sont reconnues socialement comme étant une inégalité, un problème social contre lequel il paraît légitime de lutter. Des acteurs diversifiés se sont emparés du problème et revendiquent leurs expertises. De ce fait, cette reconnaissance et mise en commun des acteurs aboutissent à l'enjeu de reconnaissance de l'aidant numérique.

III - Présentation de l'enquête et des choix méthodologiques

Enfin, dans cette troisième partie je vais présenter spécifiquement les lieux et les personnes auprès desquelles j'ai réalisé cette enquête ethnographique à savoir les aidants numériques et les médiateurs sociaux. Le terrain d'enquête est alors constitué d'une association de médiation sociale réalisant des aides aux démarches administratives sur papier et en ligne. J'ai réalisé dans l'association P principalement des entretiens sur deux points d'accès, dans l'arrondissement A et B. Puis, un centre social dans l'arrondissement C'est un autre point d'entrée sur le terrain. Cependant, il ne s'agit pas d'envisager ces terrains sur un mode comparatif. Au vu de la diversité des acteurs de « l'inclusion numérique » parisiens, l'enjeu n'est pas là selon moi. Le choix d'accès le terrain sur deux entrées, deux types d'acteurs du réseau d'inclusion numérique a permis d'une part concrètement de collecter davantage de matériaux mais aussi d'accéder à certains aspects non visibles dans les deux structures. Ce choix a aussi permis de faire varier les méthodes.

III.1 Premier terrain d'enquête : l'association P²⁰, deux points de médiation sociale dans un quartier populaire et mixte parisien

Tout d'abord, le premier terrain d'enquête est une association d'aides aux démarches administratives se situant dans deux arrondissement parisiens distincts.

Justification du choix de l'association et prise de contact

Souhaitant étudier les enjeux d'accès aux droits dans le processus de dématérialisation des services publics, j'ai cherché différents acteurs possibles pour l'enquête de terrain. J'ai d'abord pensé aux organismes sociaux. Mais n'ayant pas de contacts, peu de temps concrètement pour réaliser le terrain au cours de l'année et redoutant par ailleurs aussi un peu les refus, j'ai décidé de me tourner vers les acteurs associatifs. Sensibilisés spécifiquement à l'accès aux droits et étant en train de former un réseau, ils m'ont semblé probablement plus « abordables ». Je me suis donc rendue à l'association P, la coordinatrice des espaces pour les démarches numériques a alors été mon interlocutrice privilégiée. Elle a également permis ma rencontre avec d'autres acteurs de ce réseau. De fait, l'ouverture du terrain était relativement aisée. Cependant, trouver du temps pour réaliser les entretiens était plus compliqué au regard de leur charge de travail dans l'association P et de la mienne durant cette année universitaire.

Présentation de l'association

L'association P²¹ comprend aujourd'hui presque 70 points d'accès en France répartis dans 35 associations franchisées avec 450 salariés (majoritairement hors contrat de droit commun et sans compter les volontaires en service civique). L'objectif affiché est de favoriser l'accès aux droits par la médiation sociale et être des « lieux de proximité et de solidarités ». Un second volet d'objectifs correspond à l'accompagnement vers l'emploi des salariés dans une « démarche de professionnalisation ». Par ailleurs, 31 de ces associations dont celles dans lesquelles je me suis rendue sont reconnues « Maison de Service Public ». Cette « labellisation » est l'aboutissement du processus d'encouragement de l'État aux « initiatives locales de création de structures mutualisées » (Vincent, 2011).

²⁰ Voir en annexe tableaux récapitulatifs des enquêtés de l'association P.

²¹ Données de cadrage présentent dans le rapport d'activité de l'association P.

Pour l'association, d'une part, leur statut est institutionnalisé et d'autres part leurs actions en semblent davantage légitimées.

De plus, l'association correspond assez bien aux objectifs « d'adaptation » de services publics pour maintenir la « cohésion sociale » dans les « quartiers » définis et imposés notamment par la Politique de la Ville. Ce volet s'affirme comme complémentaire aux changements managériaux engagés (Siblot, 2006). Puisque 32 des associations se trouvent en milieu urbain à forte ou moyenne densité au sein ou à proximité d'un quartier prioritaire de la Politique de la Ville. Du fait, de cet ancrage dans cette politique, l'association paraît répondre au « diagnostic institutionnel entre misérabilisme et alarmisme » (Siblot, 2006) pouvant être fournis en mettant l'accent sur la difficulté rencontrée.

Les médiations réalisées sont systématiquement notées tout comme l'âge, le sexe et la démarche réalisée. Ce qui constitue une source pour comprendre le public grâce à ces statistiques internes. Ces données permettent aussi de combler le manque d'informations dans mon enquête sur les usagers. De fait, les associations P ont accueilli en 2017 plus de 600 000 personnes, les motifs principaux des médiations restant : le social, l'administration et les transports. 53 % des usagers sont des femmes, 30 % connaissent des difficultés avec la langue française (ne sait pas lire / écrire / parler). Quasiment 90 % des usagers ont moins de 60 ans et près de 60 % moins de 40 ans. Or, au sein de l'arrondissement A, 79 % des habitants ont moins de 59 ans et 60 % moins de 44 ans en 2015 (Insee, 2015).

Ainsi, ces informations permettent de dessiner de façon assez générale et schématique des usagers plutôt jeunes, présentant des difficultés avec la langue donc que l'on suppose immigrés ou peu diplômés. En outre, ces éléments montrent la gestion de type managériale et l'injonction à produire des « résultats » pour les différents partenaires. À cet effet, les médiateurs et médiatrices inscrivent à l'accueil systématiquement ces différentes données à l'arrivée des usagers.

Deux lieux distincts

Le premier point d'accès dans l'arrondissement A se situe près d'un quartier prioritaire de la Ville de Paris. Cependant, le quartier est qualifié de « mixte » par l'INSEE (mais il n'y a pas de territoires aisés)²². D'après cette cartographie, l'association se situe dans un territoire de classes moyennes mais à la frontière de territoires dits vulnérables (Insee, 2017). Les ouvriers et employés, environ 7 % et 16 % sont davantage présents par rapport au reste du territoire parisien, 4,5 % et 12,6 % en 2015. Les cadres sont aussi moins nombreux dans l'arrondissement A à hauteur de 22,5 % que dans l'ensemble du territoire parisien soit 28,7 %. Le taux de chômage de 11,9 % en 2015 est supérieur à la moyenne parisienne, le pourcentage de logement sociaux (30 %) en 2012 est aussi significativement plus élevé correspondant au double de la moyenne parisienne et avec aussi plus d'allocataires Caf (Apur, 2012), caractéristiques qui éclairent sur les démarches réalisées dans l'association.

Le local en lui-même est situé au rez-de-chaussée d'un immeuble résidentiel et dans lequel trois associations cohabitent. Des haies cachent le local et son entrée est discrète en accord avec l'ambiance résidentielle. Les nombreuses fenêtres sont teintées probablement dans le but de préserver la discrétion des personnes se rendant dans ces associations. La disposition et l'organisation ressemblent à celles des administrations et ont pour but aussi de dissiper toutes potentielles sources de conflits. Puisqu'avant d'entrer, les usagers sont inscrits sur une liste sur laquelle est notée l'ordre de passage. Lorsque l'on entre, on passe forcément vers les bureaux d'accueils, puis en face de ces derniers une salle d'attente ouverte avec une dizaine de places assises, de nombreux prospectus (contre les violences conjugales, des services de la caf...) rappellent le cadre administratif. Plus loin après cette salle, se trouvent spécifiquement les bureaux des médiatrices ouverts et celui du point numérique, en face se situent des bureaux « fermés » mais très mal isolés. La discrétion par rapport à l'extérieur contraste avec la promiscuité à l'intérieur, certains échanges étant parfois distinctement audibles.

²² La classification prend en compte cinq composantes à savoir : démographie, ménages et familles, logement, activité, pauvreté et précarité.

Ensuite, le second point de l'association dans lequel j'ai pu me rendre se trouve dans un arrondissement populaire et particulièrement un quartier proche de territoires dits vulnérables. D'un point de vue global, la part de cadres (26,5 %) et d'employés/ouvriers (14,8 % et 7 %) est similaire à l'arrondissement A en 2015, en outre les employés et les ouvriers sont comparativement plus nombreux que dans la moyenne parisienne. Le taux de chômage est aussi équivalent d'environ 11 % en 2015 (Apur, 2015). Le pourcentage de logement sociaux est d'environ 20 % en 2012. A priori les deux arrondissements sont similaires mais c'est surtout au niveau du quartier dans lequel se trouve le point d'accès que peut se jouer des différences.

Le local est situé à proximité d'un métro proche d'un grand boulevard, de nouveau au rez-de-chaussée mais dans une rue moins résidentielle avec des restaurants, tabacs, commerces... Ici, aussi, l'attente des usagers est découpée en différentes étapes. La première est directement dehors devant la porte d'entrée. Puisque cette dernière est en fait fermée de l'extérieur. Une longue file de personnes qui attendent souvent une chemise en main, accompagnées ou non, qui parlent français ou non. Puis, une médiatrice ouvre pour deux ou trois personnes à la fois qui se retrouvent alors dans une petite salle d'attente. Assez impersonnelle, elle ressemble davantage à un couloir avec quelques sièges. Dans ce local, les bureaux des médiatrices sociales et numériques sont fermés. Le premier bureau est celui de l'accueil, puis de la responsable et enfin le troisième pour trois médiatrices. Ils sont fermés par des vitres qui forment des sortes « d'aquarium » et rendent aussi chacun visible permettant aussi une forme d'inter contrôle du déroulement de la médiation et du travail du médiateur ou de la médiatrice. Comme dans la cabine de contrôle dans l'hôpital observé par Jean Peneff : « On a le sentiment d'être épié, observé » (Peneff, 2005).

En conclusion, l'association apporte d'abord une aide aux démarches administratives. Elle s'inscrit dans la Politique de la Ville en se situant dans des quartiers dits prioritaires. En ce sens, elle apparaît être un « instrument de l'administration ».

III.2 Deuxième terrain d'enquête : le centre social face à une grande gare parisienne, un public mixte

Le centre a un autre statut, une autre gestion, un emplacement géographique différencié et des activités différentes. Or, enquêter dans un autre type d'organisme permet d'aborder la diversité des acteurs de l'inclusion numérique. De plus, avoir accès à ce terrain m'a permis de réaliser des observations.

Justification choix de l'association et prise de contact

Lors de la réunion du réseau d'inclusion numérique parisien, j'ai pu prendre contact avec certains acteurs dont ce centre. Lorsque je me suis rendue à l'espace numérique du centre, le coordinateur m'a reconnue. Ce qui a facilité mon accès dans un premier temps. Le coordinateur insistait beaucoup sur le fait que le centre est ouvert à tous. Cette notion « d'ouvert à tous » qui est répétée plusieurs fois au cours de la première visite et présentation du centre par le coordinateur numérique n'est pas dénuée de sens. En effet, l'objectif officiel affiché du centre est « ouvert à tous » dans son rapport d'activité. De nouveau, l'entrée sur le terrain était relativement aisée d'autant plus que j'ai concrètement aidé parfois et participé aux activités.

Présentation du centre social

Le centre social et socioculturel agrégé réalise des actions d'accueil (accès aux droits), pour les familles, pour la jeunesse, de formation pour les adultes (langues, DELF...) et pour le numérique. 17 salariés en 2017 y travaillent, mais la particularité par rapport à l'association P, est l'importance numérique des bénévoles qui sont plus de 100 majoritairement des femmes (environ 70 %) et d'un niveau d'études équivalent à un bac plus deux ou plus (75 %).

Ensuite, à l'image de nombreuses études sur le rapport aux administrations de quartiers de la Politique de la Ville dont les usagers sont « étudiés comme étant caractérisées de façon globale par leur précarité » (Siblot, 2006), les usagers du centre sont décrits par leurs dénuements. Ainsi, il est indiqué dans le rapport d'activité que ces derniers occupent souvent des emplois peu qualifiés ou vivent grâce à des aides sociales lorsqu'ils sont sans emplois.

De même, l'accent est mis sur les conflits qui ceux sont produits notamment lors d'affluence trop importante dans les permanences d'écrivain public, qui parlent d'individus « échauffés » ou de personnes « agressives ».

L'espace numérique : un lieu et un emplacement spécifique

L'espace numérique propose comme son nom l'indique des activités liées principalement au numérique mais pas uniquement, des cours de langues y sont donnés, des permanences d'aide administrative électronique et d'écrivains publics y sont aussi proposées. Ce sont ces deux dernières activités ainsi que des cours d'informatiques pour débutants auxquels j'ai assistés/participés.

Les locaux sont situés face à une gare parisienne, ce qui les rendent accessibles et visibles, gare dans laquelle des sans domicile fixe peuvent s'abriter, charger leur téléphone, etc... L'espace est au rez-de-chaussée d'un bâtiment appartenant à un bailleur social comme de nombreux bâtiments autour mêlés à des bureaux. Le quartier semble *a priori* assez mixte, tout comme les usagers de l'espace²³. L'arrondissement C dans lequel se trouve l'espace numérique est composé de 12,2 % d'employés et 4 % d'ouvriers ce qui est inférieur aux arrondissements A et B et donc indique aussi une population et un public (pour les cours) davantage de classes populaires supérieures ou moyennes avec 16 % de professions intermédiaires. Enfin, il y a 29,8 % de cadres en 2015. D'un point de vue global, il y a plus de cadres et de professions intermédiaires en moyenne par rapport à Paris. De plus, le chômage est plus faible avec un taux de chômage d'environ 8,5 % en 2015 contre 9,5 % pour Paris en 2015. En revanche, le pourcentage de logement sociaux y est plus élevé et atteint 19 % en 2012. Ainsi, l'arrondissement est moins populaire que l'arrondissement A et B avec moins de logements sociaux, moins de chômage, moins d'ouvriers et d'employés.

De l'extérieur les locaux sont vitrés mais feutrés pour préserver la discrétion. N'ayant pas autant d'affluence lors des permanences que l'association P et inscrivant à l'avance les participants au cours, il n'y a pas d'inscription d'ordre d'arrivée. En entrant, un grand espace, comprenant une grande table sur laquelle peuvent se réunir les bénévoles ou être utilisée pour des activités. A côté se trouve le bureau de l'accueil et de l'écrivain public ainsi que le point Caf. Il n'y a donc pas de séparations et l'on entend clairement les échanges. Une grande salle avec onze ordinateurs placés comme dans une salle de classe est utilisée pour les cours informatiques. Enfin, une plus petite salle vitrée avec quelques ordinateurs est aussi disponible, c'est une salle aussi d'accès en libre-service d'où les vitres afin de pouvoir surveiller les activités des usagers. La décoration est un mélange, de dessins d'enfants, de cartes postales, d'affiches d'activités et d'affiches d'interdictions parfois humoristiques (par exemple d'interdiction de manger, de regarder de la pornographie, de téléphoner...) assez nombreuses qui rappellent que c'est un centre social et qu'il y a aussi du contrôle.

Ainsi, le centre social, du fait de ces activités différenciées et de sa structure particulière a permis un autre point de vue sur les aidants numériques. Les méthodes d'enquête ont été aussi relativement différentes.

III.3 Les choix méthodologiques : biais, apports et limites

Les différents acteurs de l'inclusion numérique étaient en général assez ouverts et je n'ai pas forcément eu de mal à prendre contact avec eux. En effet, ils voyaient peut-être un moyen de faire parler aussi du réseau, d'où un enjeu de visibilité et de reconnaissance. Ainsi, l'entrée sur le terrain a

²³ Sachant que les usagers de l'arrondissement ou à proximité sont prioritaires dans l'accès aux permanences et aux cours.

été relativement facile dans le sens où les structures étaient assez ouvertes. Cela dit cela peut aussi être une limite, puisqu'ils peuvent aussi avoir tendance à ne surtout pas montrer les dysfonctionnements ou autres et de vouloir rester sur la ligne officielle.

Par ailleurs, il s'agissait de ma première véritable enquête ethnographique. Je n'avais auparavant jamais réalisé d'entretiens ou d'observations. De fait, j'avais une posture hésitante au départ, un peu d'appréhension aussi de me confronter au terrain. Cette posture a parfois limité probablement la « qualité » du matériau d'enquête. J'ai aussi fort probablement fait de nombreuses gaffes ou « faux pas » notamment sur le terrain. Mais, cette première expérience ethnographique m'a permis aussi de confirmer mon intérêt pour la sociologie et l'enquête ethnographique.

Les entretiens auprès des volontaires en service civique

Dans l'association P, j'ai d'abord réalisé un entretien assez formel avec la « coordinatrice numérique » des points d'aides aux démarches en ligne. Un entretien qui pourrait être qualifié « d'informatif » en référence aux catégorisations énoncées dans le Guide de l'enquête de terrain de Stéphane Beaud et Florence Weber (2012).

Puis, cette coordinatrice m'a mise en contact avec quatre volontaires en service civique qui travaillent notamment sur ces points numériques. Ce qui représente à la fois une ressource puisqu'elle m'a permis d'accéder à eux mais aussi une contrainte et un biais potentiel sachant qu'il s'agit de leur supérieure hiérarchique. Ce qui était aussi un petit défi de se détacher de l'entretien de type professionnel d'autant plus qu'ils se sont déroulés sur leurs lieux de travail, le plus souvent dans l'espace de pause. Ce qui représente un biais principal, dans la relation d'enquête de risque d'hyper conformisme dans leurs propos. C'est par exemple, un enquêté qui prend un air assez sérieux et me dit qu'il espère que « ça va aller ». Il m'explique notamment qu'il est « stressé » à l'idée de l'entretien.

C'est pourquoi, j'ai aussi préféré laisser de côté et ne pas regarder la grille d'entretien afin d'essayer d'atténuer cet effet. En outre, il s'agissait d'entretiens semi-directifs, l'objectif était à la fois de comprendre leurs trajectoires sociales particulières mais aussi « obtenir des données et des récits de pratiques » (Beaud, 1996).

Enfin, j'ai réalisé un entretien avec une médiatrice sociale que j'ai rencontrée durant un atelier donné par l'association. Elle a été aussi ouverte dès notre première rencontre, ma présence et donc mon intérêt symbolisant une forme de reconnaissance de son travail. En outre, une proximité d'âge et de genre ont permis aussi qu'elle ne soit pas réticente à me parler. De plus, l'entretien a pu être plus long qu'avec les volontaires en service civique puisqu'il s'est déroulé hors travail dans un café. Un café dans lequel Yasemin a l'habitude d'aller face à la gare de Lyon permettant de rejoindre rapidement le RER D. En outre, l'entretien était assez « détendu » dans le sens, en effet elle a pris notamment un verre d'alcool rompant avec le formalisme.

En outre, certains des enquêtés ont été assez réticents voire inquiets ou du moins pas vraiment à l'aise à l'idée d'être enregistrés. C'est par exemple, une enquêtée qui me dit que je n'aurais pas dû lui dire que j'enregistrais ou encore une volontaire en service civique qui s'inquiétait du retour que ses supérieures hiérarchiques pouvaient avoir. D'où l'importance ici de garantir l'anonymat aux enquêtés. De plus, je ne pense pas donner ce mémoire à leurs supérieures. Enfin, l'avantage (enfin pour ce sujet) des volontaires en service civique est le fait qu'ils ne resteront pas au sein des structures donc cela risque relativement moins d'impacter leurs quotidiens au travail. Enquêter dans différentes structures permet aussi potentiellement un plus grand anonymat.

Ensuite, concernant, la distance sociale avec les enquêtés, ils sont soit peu diplômés, issus de classes populaires ou ont subi des accidents de parcours, mais je pense que cela n'a pas créé une très forte distance avec moi (étudiante en master 2). En effet, d'une part je crois que la variable de l'âge a permis de réduire cette distance ou celui du statut d'étudiante partagée avec une enquêtée. D'autre part, je ne crois pas avoir insisté sur le « master 2 » mais j'ai simplement indiqué mon statut d'étudiante. Par ailleurs, William Labov dans son ouvrage « Language in the Inner City: Studies in the Black English Vernacular » (1972) montre que la relation d'entretien est asymétrique et que le type de langage utilisé par l'enquêteur produit un artefact de légitimité d'une certaine façon de parler et donc peut

créer du mutisme face aux enquêtés ne répondant pas à cela et subissant une forme de violence symbolique. Or, je pense sur ce point, ne pas avoir ressentie de gros écarts de langages entre nous ou du moins certaines expressions, façons de parler ne m'étonnaient pas et ne m'étaient pas inconnues. En outre, le tutoiement lors des entretiens avec les enquêtés témoignent de cette forme de proximité selon moi.

Ainsi, malgré mon manque d'expérience certain sur le terrain, la proximité en âge mais aussi d'origine sociale avec les enquêtés (même si nous n'avons pas la même trajectoire sociale et scolaire) a permis en partie d'avoir leurs accords pour la réalisation d'entretien et de trop forte conformité. En outre, le secteur est très féminisé, une certaine proximité de genre a sûrement aussi facilité mon entrée sur le terrain.

Cette relative proximité peut être aussi considérée comme un biais à prendre en compte. En effet, certaines situations m'ayant parfois concrètement touchées ont pu potentiellement biaiser des questions lors des entretiens.

De plus, même si certains enquêtés étaient stressés et anxieux à l'évocation d'un entretien, ce terme rappelant la formalité de l'entretien professionnelle ou de l'école (que j'essayais de ne pas utiliser) une personne extérieure s'intéressant à leurs missions est aussi une forme de satisfaction et de reconnaissance.

L'observation au centre social et l'entretien avec les bénévoles

L'observation s'est déroulée « à découvert » donc « Dans ce contexte, l'observateur est accepté comme tel au sein d'une organisation sociale régie par des règles formelles et hiérarchisées ; il séjourne au milieu des participants au su et au vu de tout le monde ou presque » comme l'explique Henri Peretz (2004).

En effet, je me suis présentée auprès des bénévoles comme étudiante réalisant un mémoire et souhaitant observer les activités du centre. Ce qui a pu par ailleurs biaiser leurs activités et leurs comportements. Par exemple, une bénévole s'arrête à chaque action lors de la permanence pour l'administration électronique pour me les expliquer. Cela dit le centre social semble assez fréquemment accueillir des stagiaires (étudiantes à l'université), j'ai pu alors être considérée comme une stagiaire et donc peut-être paraître moins « suspecte ». En revanche, tous les usagers ne connaissaient pas mon statut et la plupart d'entre eux me prenaient pour une bénévole ou une stagiaire. De ce fait, ils ont tous accepté ma prise de note lors des échanges.

Au départ, je pensais réaliser une observation directe et non participante en observant donc les permanences d'écrivain public, d'administration numérique et des cours d'informatiques pour débutants. De fait, ce n'était pas vraiment réaliste dans un milieu social avec des bénévoles, j'ai très vite été mise à contribution. Or, l'observation participante oblige à une triple conscience : présent dans l'immédiateté, nécessité de mise à distance de l'action, effort de mémorisation (même si quelques notes étaient possibles). Cette triple conscience a été concrètement difficile, même si je m'efforçais de tout noter directement après l'observations lorsque je ne pouvais pas prendre de note. Puis, l'enquête au centre du centre social est davantage une enquête par « dépaysement », je ne suis pas vraiment familière des centres sociaux. En effet, je n'ai jamais fréquenté de centre social.

Enfin, les observations étaient ce que l'on peut qualifier de ponctuelles et non véritablement d'observations ethnographiques sur une longue période et répétées. Du fait notamment de contraintes temporelles, l'enquête doit aussi pouvoir/devoir s'adapter.

Ainsi, j'ai réalisé environ 42 heures d'observations dont 6 heures de permanence point caf/écrivain public, 9 heures de permanence d'administration électronique, 12 heures de cours informatiques pour débutants et pour les heures restantes les temps de pause, de réunions ou de sociabilités des bénévoles/usagers. J'ai pu durant les permanences assister à 18 interactions entre bénévoles et usagers, rencontrer 10 participants au cours d'informatique, 7 bénévoles et 2 salariés.

Par ailleurs, j'ai pu réaliser dans cette association, un entretien au départ avec deux bénévoles puis qui s'est poursuivi particulièrement avec une bénévole qui était auparavant médiatrice sociale à l'association P.

Cette bénévole a véritablement joué le rôle d'intégrateur au centre social et d'informatrice dans un premier temps. Ce comportement peut être en partie expliqué par un sentiment de non reconnaissance de son action notamment de la part de la « maison mère » du centre social et de sa directrice. Or, ma présence prouve aussi pour elle et les autres de l'intérêt de leurs démarches. Ensuite, il a pu être favorisé par le fait selon ses mots que durant trois semaines ne connaissant pas mon âge elle m'a pris pour une « gamine » du moins plus jeune que 24 ans, d'où cette forme de guide. Enfin, fréquentant le même quartier, Claude, la bénévole, m'indique qu'elle m'avait déjà croisé à plusieurs reprises près de chez moi. De fait, je ne lui étais donc pas totalement inconnue et cette appartenance « locale » même dans une grande ville a son importance pour celle-ci vivant depuis plus de trente ans dans ce quartier et qui s'appuie sur ses connaissances locales pour faire connaître l'espace numérique. Ainsi, mon intégration s'est réalisée sans heurt.

Mais, l'entretien s'est réalisé après avoir passé deux semaines avec cette bénévole en particulier, une certaine familiarité pouvait alors être visible durant l'entretien. Il était parfois difficile pour moi de se recentrer sur le cadre. Le lieu de l'entretien, un café à côté du centre social dont les gérants connaissent les bénévoles a d'autant plus accentué cette forme de familiarité. Les conversations de la vie courante (football, météo...) pouvaient « interrompre » l'entretien. De plus, il a débuté à deux puisque Claude a invité un autre bénévole à se joindre à nous. Ce dernier est parti au bout de 30 minutes et nous avons poursuivi seules mais il a pu empêcher d'aborder certains sujets ou créer un biais évident de retenu. Cependant, les bénévoles se relançaient entre eux, ce qui était avantageux et le côté trop formel ici n'était pas présent.

Apport et limites des conditions d'enquête et du matériau collecté

Tout d'abord, le principal point fort de l'enquête selon moi est d'avoir pu faire varier les techniques d'enquête, d'avoir réalisé à la fois des observations mais aussi des entretiens. En effet, j'ai alors pu remarquer parfois des contradictions entre les déclarations des enquêtés et les comportements observés. De plus, pouvoir les réaliser avec des aidants de différents statuts et dans différents organismes. D'autant plus que la diversité et la multiplicité des acteurs semblent caractériser ce champ de l'action sociale.

En revanche, bien entendu, il y a certaines limites, d'abord aux conditions d'observation notamment participante cela a pu potentiellement m'empêcher de varier les positions d'observations. De plus, pour les entretiens, au-delà du lieu de réalisation, le temps était aussi assez contraint, d'une durée, en moyenne d'un peu plus d'une heure. Enfin, concernant le temps, le temps global d'enquête est évidemment aussi une des principales limites. La masse concrète de matériau, soit neuf entretiens et plus de quarante-deux heures d'observations peut donc paraître assez limitée pour être qualifiée véritablement de terrain vraiment solide. De fait, j'ai dû notamment renoncer à certains aspects comme l'approfondissement de l'enquête auprès des usagers de l'association et du centre social. J'ai réalisé un entretien mais j'ai finalement préféré renoncer à cet aspect. Ce type de choix et de renoncement ont aussi représenté une difficulté pour moi.

Ainsi, comprendre l'expérience face aux démarches en ligne, les caractéristiques et les trajectoires sociales de ces usagers est un des aspects qu'il serait possible de développer. Les entretiens auprès des différents agents de ces structures également devraient être plus nombreux. Néanmoins, malgré ce terrain certes restreint quelques pluralités parmi les acteurs de « l'inclusion numérique » et plus particulièrement parmi les aidants numériques sont remarquables.

De fait, le temps restreint m'a conduit à prendre grandement appui sur des enquêtes ethnographiques ou statistiques existantes. Elles constituent alors une importante partie de ce mémoire. Ainsi, j'ai pu m'appuyer sur la compréhension du rapport aux papiers des usagers sur les travaux de Yasmine Siblot, aspect que je n'ai pas abordé. N'ayant pas eu accès à une administration publique j'ai eu recours à l'étude de Vincent Dubois pour les mettre en parallèle avec les structures associatives ou centre

sociaux. Afin de comprendre, les interactions et le cercle d'acteurs gravitant autour du segment professionnel de l'inclusion numérique, j'ai pu emprunter des conclusions de l'ouvrage de Delphine Serre. Pour comprendre les différents aspects touchants particulièrement aux contraintes de travail et la division des tâches l'enquête de Jean Peneff a pu grandement m'aider.

En outre, pour cerner les grandes lignes de l'usages des technologies, pan essentiel de mon enquête ou encore les grands traits des caractéristiques de travail des enquêtés, j'ai pu me guider des grandes enquêtes statistiques tels que l'enquête « Conditions de travail » réalisée par la Dares.

Finalement, l'enjeu de reconnaissance de leurs actions ont permis une relative ouverture des structures. J'ai alors pu varier les méthodes d'enquêtes utilisées. La diversité des structures était particulièrement intéressante. Mais dans le même temps cette pluralité des structures conduit aussi à une pluralité des définitions, du rôle, du statut et de la dénomination des aidants numériques. Ce qui a représenté alors une véritable difficulté pour moi, pour me retrouver et essayer de comprendre les enjeux derrière ces dénominations différenciées.

Le principal biais reste le risque d'hyper correction qu'il faudra essayer de prendre en compte dans l'analyse. La principale limite restant la temporalité contrainte qui empêche un travail ethnographique plus approfondi.

Pour conclure, les relations administratives sont bouleversées depuis plusieurs années par des réformes successives et l'introduction de nouvelles technologies. Le rapport au travail des agents change et donc la relation avec les administrés aussi. Les caractéristiques sociales du public se rendant dans les organismes sont aussi différentes et contribuent à une autre vision du travail social. Or, ce qui se joue dans la modification de ces relations est un accès aux droits inégal. La dématérialisation a notamment un impact sur ces dernières. Le plan de dématérialisation s'accompagne aussi d'un plan pour « l'inclusion numérique ». Des réseaux publics, privés et associatifs se constituent et revendiquent une réponse à travers la médiation sociale et numérique. Or, cette médiation numérique semble avoir des définitions variées et des statuts flous pour les aidants numériques. Néanmoins, au travers des différents plans pour un numérique inclusif nationaux ou locaux, l'aidant numérique reflète les changements à l'œuvre dans les services publics.

Mon enquête se réalisera alors parmi ces acteurs de « l'inclusion numérique » et auprès des aidants numériques dans deux structures distinctes une association et un centre social à Paris en utilisant à la fois l'observation mais aussi des entretiens semi-directifs. Ces acteurs s'insèrent alors dans une hiérarchie du social spécifique conduisant à une division du travail que je vais alors décrire.

CHAPITRE 2 – DES TRAVAILLEURS ET VOLONTAIRES SUBALTERNES DU SOCIAL : ENTRE POSITION SUBORDONNÉE DANS LA DIVISION DU TRAVAIL ET DÉLÉGATION DU « SALE BOULOT »

Les médiateurs sociaux et numériques sont des employés de service, ils se situent dans des positions subordonnées dans la stratification du travail social. Mais, ces derniers sont salariés contrairement aux volontaires en service civique et bénévoles considérés comme des aidants numériques. Cela dit les médiateurs numériques ont aussi la dénomination d'aidants numériques. En outre, les assistantes sociales se positionnent notamment au-dessus professionnellement de ces agents. Elles sont décrites par Delphine Serre comme le « dernier rempart d'une solidarité en train de s'effilocheur au gré des réformes successives insistant sur la maîtrise des dépenses » (Serre, 2009). Ce « dernier rempart » semble donc formé d'une multitude d'acteurs gravitant autour des assistantes sociales. Ces intermédiaires du social se multiplient d'autant plus alors avec l'augmentation des démarches dématérialisées.

Au cours de mon enquête, j'ai pu remarquer cette multiplication des intermédiaires grâce à l'association P et au centre social, mais aussi par l'appui de lectures de multiples études qui démontrent de forme de délégation de l'État social vers la sphère associative multipliant nécessairement les nouveaux interlocuteurs et intermédiaires sociaux. Ces intermédiaires s'inscrivent dans la hiérarchie bien spécifique du travail social. Or, la division du travail au sein de l'association P symbolise et met en exergue cette hiérarchie du travail social. C'est pourquoi, dans un premier temps dans ce chapitre (première et deuxième partie), je me concentrerai uniquement sur le premier terrain donc sur l'association P.

Cependant, la richesse aussi des matériaux d'enquête est qu'ils permettent de voir les visions plurielles de la définition de la profession et du rôle de l'aidant numérique. Ainsi, je tâcherai de recourir aux différents terrains et aux différentes méthodes donc dans la dernière partie de ce chapitre j'aborderai les définitions et les représentations de l'aidant numérique présent dans l'association P et le centre social.

En quoi la division du travail social conduit-elle potentiellement les aidants numériques à se retrouver dans des situations d'emplois précaires et parfois non reconnues ? Quelles places occupent-ils par rapport à la médiation sociale dans l'association P et qu'est-ce qui les distinguent ou rapprochent socialement et professionnellement ?

Dans un premier temps, je commencerai par décrire la position des médiatrices sociales, l'émergence de cette profession et leurs conditions de travail ainsi que leurs caractéristiques sociales expliquant qu'elles se trouvent dans des positions subalternes. Puis, je montrerai en quoi, les aidants numériques se situent dans l'association P en dessous professionnellement par rapport à ces dernières, tout en étant assez proches socialement. Enfin, je finirai par décrire la précarité dans laquelle se trouve ces aidants numériques malgré des tentatives de professionnalisation et d'institutionnalisation du métier.

Mais avant tout développement, j'aimerais réaliser un aparté sur les différentes dénominations et statuts renvoyant aux personnes aidants aux démarches en ligne dans les deux structures qui constituent mon terrain d'enquête. Ce qui a représenté pour moi aussi une véritable difficulté voire un casse-tête pour la compréhension du segment professionnel. Néanmoins, ce flou autour de ce rôle montre aussi le processus de construction professionnelle et la revendication par plusieurs groupes d'acteurs de définitions, de postures, de statuts et de dénominations différentes.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes positions, dénominations et statuts dans les structures de mon enquête.

Association P	Centre social
<u>Coordinateur numérique</u> Salarié-CDI Gestion des espaces numériques Cours/ateliers	<u>Coordinateur numérique</u> Salarié-CDI Gestion des espaces numériques Cours/ateliers
<u>Technicienne de médiation ou médiatrice sociale</u> Salarié-contrat adulte relais Aide démarches administratives papiers	<u>Ecrivain public</u> Bénévole Aide démarches administrative en ligne ou papiers
<u>Aidant numérique</u> Volontaire en service civique Aide démarches administratives en ligne	<u>Formateur numérique</u> Bénévole Cours d'informatiques

Enfin, la charte de l'aidant numérique stipule que les aidants numériques sont les « médiateurs numériques, intervenants sociaux, services civiques, bénévoles, etc. » dont le but est d'« accompagner les publics en difficulté numérique. » (Mairie de Paris, 2017). De fait, la plupart des acteurs cités ci-dessus peuvent être considérés comme des aidants numériques. La principale différence avec le terme indigène de « médiation » est l'acquisition d'un diplôme pour le médiateur numérique. Mais, le médiateur peut être considéré comme un aidant numérique. De fait, dans l'association P, les volontaires en service civique ne sont pas des médiateurs numériques mais des aidants numériques tout comme les bénévoles du centre social. Cependant, il est arrivé parfois que des enquêtés n'ayant pas le diplôme de médiateur numérique se déclare être des médiateurs numériques.

Aidants numériques	
Non-salariés	Salariés
Volontaires en service civiques Bénévoles Formateurs bénévoles	Médiateurs numériques Médiateurs sociaux Coordinateurs numériques Travailleurs sociaux
Structures Associations EPN Centre sociaux Organismes publics (Caf, Cnav, Pôle emploi...) Organismes privés (Google)	

Afin de synthétiser les données biographiques des différents enquêtés (volontaires en service civique de l'association P, coordinateurs d'espaces numériques, médiatrices sociales à l'association P et bénévole au centre social), j'ai réalisé un résumé à travers ce tableau qui permettra aussi d'orienter la lecture.

	Cécile	Aminata	Romain	Radovan	Sarra	Claude	Yasemin
Poste	Coordinatrice Numérique : Gestion des espaces numériques	Aidante numérique : Aide démarches en ligne au sein du point numérique	Aidant numérique : Aide démarches en ligne au sein du point numérique	Aidant numérique : Aide démarches en ligne au sein du point numérique	Aidante numérique : Aide démarches en ligne au sein du point numérique	Ancienne médiatrice sociale Bénévole – cours de débutant informatique	Médiatrice Sociale : Aide démarches papiers
Terrain	Terrain 1 Association P	Terrain 1 Association P Arrondissement B	Terrain 1 Association P Arrondissement B	Terrain 1 Association P Arrondissement A	Terrain 1 Association P Arrondissement A	Terrain 1 Association P Terrain 2 Centre social	Terrain 1 Association P Arrondissement B
Statut d'emploi	CDI	Volontariat en service civique	Volontariat en service civique	Volontariat en service civique	Volontariat en service civique	Chômage	CAE -contrat d'accompagnement dans l'emploi
Age	30 ans	23 ans	19 ans	20 ans	18 ans	57 ans	26 ans
Lieu de vie	13 ^{ème} arr. Paris Seul Logement social	Sevran-Logement social aidé par association Seul avec son fils	Enghien-les-Bains. Avec ses parents	12 ^{ème} arr. Porte de Vincennes Avec sa mère et sa sœur	13 ^{ème} arr. Bibliothèque François Mitterrand Avec sa mère	12 ^{ème} arr. Logement social	Brunoy Avec ses parents
Famille	1 sœur	1 fils à la maternelle 1 sœur – deuxième Master 1 sœur-auxiliaire de puériculture 1 sœur- NR	1 sœur PNC 1 sœur – master et 1 frère employé grande surface	1 sœur au collège	1 demi-frère (rupture familiale)	Mari- Formateur numérique pour les non-voyants 1 fille-Chômage 1 fils-Chômage	1 sœur au lycée 1 sœur travaille dans boîte d'assurance « place Vendôme »
Profession des parents	Père – ouvrier dans un abattoir de nuit Mère- Employée En Bretagne	Père- ouvrier Mère- Agente d'entretien Île-de-France	Père-PNC Mère- Mandataire judiciaire Île-de-France	Père- employé cabinet d'avocat Mère- Caissière Paris	Père- Rupture familiale Mère- Agente d'entretien Paris	Parents- agriculteurs Dans la région d'Auxerre	Père – ouvrier en bâtiment Mère – ATSEM Île-de-France
Scolarité/ Diplômes	Classe préparatoire- Littéraire Ecole de communication- Master projets Culturels	Bac L- option danse Licence Anglais- en cours	BTS technico-commercial- non validé	CAP – électricien non validé Formation- Porteur chauffeur dans les Pompes Funèbres	Bac Professionnel ARCU (Accueil relation client usager)- en alternance interrompu	Formation- médiatrice sociale	Bac professionnel Accueil service et gestion Licence droit (non validé)
Expériences professionnelles	Communication compagnie de danse (4ans)	Vente dans prêt à porter Cours enfants (yoga, linguistiques)	Stage bucheron	Stage magasin de jeux vidéos Stage école maternelle	Stage magasin Vente	Secrétaire Médiatrice sociale à l'association P Cours de sociolinguistiques	Employée de la restauration rapide (3ans)
Projets		Travail dans association de défense des droits LGBT à Berlin	Diplôme assistant sociaux	Porteur-chauffeur dans les Pompes Funèbres	Bac professionnel ARCU Travail dans l'accueil	Recherche d'emploi dans la médiation Ou reconversion formatrice numérique	Continuer dans le travail social Mais pas le diplôme d'assistante sociale

I - Les techniciennes de médiations ou médiatrices sociales : l'émergence d'intermédiaire sociaux

Les aidants numériques dans l'association P c'est-à-dire les services civiques (dénomination qu'ils se donnent) sont dans une position subordonnée par rapport aux médiatrices sociales, en termes d'ancienneté, d'expérience, de contrats et de rémunérations. Cette stratification professionnelle forme alors des rapports professionnels et des socialisations entre pairs spécifiques. Cette division professionnelle peut être mise en parallèle selon moi avec les guichetiers et les aidants numériques (aux bornes numériques) pour les autres organismes publics tels que la Caf ou Pôle emploi. De plus, la hiérarchie professionnelle se double potentiellement d'une hiérarchie sociale. C'est pourquoi, il me paraît assez intéressant de comprendre la position des médiatrices sociales, afin de pouvoir ensuite les situer par rapport aux aidants numériques au sein de l'association P plus particulièrement dans la deuxième partie. Ainsi, dans cette première partie, je vais me concentrer sur l'association P pour expliquer la division du travail social à l'œuvre. En effet, les hiérarchies sont moins visibles dans le centre social majoritairement animé par des bénévoles.

Dans quelle mesure peut-on qualifier les médiateurs et médiatrices sociales comme de nouveaux intermédiaires sociaux ? En quoi peut-on les qualifier de salariat subalterne ? Quelles caractéristiques sociales peuvent expliquer leurs situations professionnelles ?

Je commencerai par positionner et présenter l'émergence de ces intermédiaires sociaux. Puis, j'expliquerai en quoi, elles peuvent être considérées comme des salariées subalternes dans une situation de reproduction sociale. Enfin, j'aborderai de façon synthétique les qualifications requises et les contraintes de leur travail dans l'association P, cette dernière partie permettra alors de comprendre quelles tâches ou parties de leur travail sont moins « prestigieuses » pour les médiatrices sociales.

I.1 « Préparer le travail des assistantes sociales »²⁴ : la légitimation et l'institutionnalisation d'un intermédiaire social

Les médiatrices sociales tout comme les assistantes sociales ont connu un processus de « professionnalisation » aboutissant à la création d'un diplôme symbolisant la reconnaissance étatique de ce poste.

Une définition à la médiation sociale : aboutissement d'une construction professionnelle associative

Les différents travaux me permettent alors de comprendre le processus de construction à l'œuvre sur ce segment du travail social. En se référant aux travaux classiques en sociologie des professions, je peux saisir alors le processus particulier de professionnalisation des médiatrices sociales.

Le secteur de la médiation sociale s'est construit parallèlement aux assistantes sociales et aux institutions publiques. Il faut appréhender ce segment à travers les interactions entretenues avec leurs partenaires à savoir les assistances sociales ou des partenaires publics ou privés. Leur reconnaissance a alors donné lieu à la définition officielle de leurs rôles. En effet, « Les groupes professionnels cherchent à se faire reconnaître par leurs partenaires en développant des rhétoriques professionnelles et en recherchant des protections légales. » (Dubar, Tripiet, Boussard, 2015).

Tout d'abord, les travaux qui retracent l'histoire de ce métier ont montré que la médiation sociale ou la médiation de cohésion sociale s'inscrit dans la Politique de la Ville engagée par l'État. Elle permet une « prévention et règlement des conflits, amélioration des relations entre les institutions et leurs publics » indique Michèle Guillaume-Hofnung (2015). Il s'agit alors d'une institutionnalisation de pratiques informelles encore présentes dans certains quartiers, souvent réalisées par des femmes.

²⁴ Phrase prononcée par une enquêtée pour définir la médiation.

De plus, leurs actions informelles dès le départ sont légitimées par une vision culturaliste. Ces femmes issues majoritairement de l'immigration sont présumées comprendre la langue mais aussi les cultures. Ce qui permettrait d'accompagner et de faire des ponts entre les institutions et les usagers. Ainsi, « L'accent est alors mis sur la recherche de compétences dites "expérientielles" attestant de la capacité de l'intervenant à nouer une relation de confiance avec les publics fragilisés : l'expérience personnelle, le parcours de vie, l'origine culturelle sont des critères de recrutement. » explique Fabienne Barthélémy-Stern (2007).

Par ailleurs, à l'association P même si ce ne sont pas toutes des femmes « du quartier », les médiatrices relèvent de ces « critères de recrutement » ayant des origines étrangères et étant issues de catégories populaires du moins pour celles que j'ai pu rencontrer.

Les pouvoirs publics favorisent le développement de la médiation par la formation de structures administratives ou par l'établissement de partenariats. À partir des années 90, la reconnaissance des pouvoirs publics envers ces intervenants va être visible par l'accès qu'ils leur donnent au marché du travail. En effet, les emplois aidés se multiplient entre intervention sociale et politique de l'emploi. Enfin, le diplôme de « Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services »²⁵ accessible après six mois de formation institutionnalise et encadre la fonction.

La définition de leurs rôles par les médiatrices : une rhétorique du relationnel et une légitimation professionnelle

D'un point de vue subjectif, les médiatrices ont intégré les normes et les comportements encadrant la définition officielle et la pratique du métier. En effet, l'aspect relationnel est principalement évoqué dans les discours lors des entretiens avec les termes d'accompagnement, d'orientation, relatifs à une rhétorique professionnelle.

Ainsi, Claude²⁶, ancienne médiatrice à l'association P et actuelle bénévole du centre social exprime ces deux notions d'orientation et d'accompagnement. Par ailleurs, elle décrit une position subordonnée aux assistantes sociales. Les médiatrices sociales « préparent leur travail », ce qui permet de la distinguer et de justifier aussi de la place de la médiation.

C'est quoi comme formation ?

Moi je suis médiateur c'est-à-dire qu'on s'occupe dans tout ce qui est social, c'est de l'orientation, de l'accompagnement. La médiation tu peux en faire dans plein d'endroits, CASVP, dans une association. L'association P, ce qui m'embêtait, par contre les médiateurs ont pas le droit de donner tout ce qui est pécunier. On est là pour préparer le travail d'une assistante sociale et elle pour voir ce que pécuniairement, elle pourrait donner aux gens. On fait de la mise en place, on est là pour tous les droits, en général.

Claude, bénévole au centre social, de l'arrondissement C, 57 ans.

Ces rhétoriques rappellent des processus classiques décrits dans les manuels de sociologie des professions, concernant la « professionnalisation » qui se réalisent à travers des revendications d'identités professionnelles et une certaine conception de leurs missions.

« La professionnalisation serait ainsi un « processus dialectique » impliquant d'une part les travailleurs concernés, soucieux de faire reconnaître leur professionnalité, et d'autre part un ensemble d'autres acteurs (hiérarchies intermédiaires, employeurs, usagers, travailleurs concurrents, etc.) qui expriment ou imposent d'autres exigences de professionnalisme, c'est-à-dire de conceptions de ce que le travail doit être. » (Dubar, Tripier, Boussard, 2015).

²⁵ Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). (s.d) Titre professionnel Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services. En ligne : <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=2828>

²⁶ Les prénoms ont été anonymisés en essayant de conserver l'origine sociale, l'âge et l'origine des enquêtés.

Concrètement dans la pratique professionnelle observée durant l'enquête, les « ponts » construits entre les institutions et les usagers peuvent varier selon l'institution ou l'organisme finançant le service de médiation sociale ou selon la définition de son rôle par la médiatrice elle-même. J'ai pu constater ces variations dans les différentes structures, en échangeant avec les médiatrices et par les entretiens réalisés.

En effet, la définition de leurs missions est une source de conflit au sein du collectif de travail. La ligne claire de ce qu'elles peuvent réaliser pouvant être différente selon les médiatrices, en termes de type de démarche, de quantité ou d'investissement dans la relation de service. Or, implicitement, derrière ces définitions contrastées se distinguent des façons de « bien servir ». Leurs rapports aux postes influencent alors cette définition. Le pouvoir discrétionnaire de ces dernières permettant ou non la réalisation de la démarche est ici apparente.

De cette manière Yasemin, médiatrice sociale à l'association P dans l'arrondissement B, oppose les « gentilles » et les « méchantes » renvoyant à plus ou moins de rigorisme. Ce qui m'a par ailleurs fait penser aux employés de la mairie étudiés par Yasmine Siblot (2006) notamment à la guichetière opposant les « cools » et les « autres ». En outre, les plus rigoristes dans l'association P semblant être celles avec moins de perspectives de carrière ou d'ascension sociale tout comme les employés étudiés par Yasmine Siblot. En effet, la médiatrice sociale affirme qu'une collègue considérée comme « méchante » n'a pas le choix et ne peut pas partir même si elle le souhaite, probablement aussi du fait de possibilités professionnelles limitées.

Ils s'opposaient pourquoi ?

Pour la façon de faire avec les gens, par exemple, un truc tout con, quand elle va passer avec tel, elle va être tellement gentille, elle va lui faire tout ça et après il va passer avec moi, moi je vais lui dire non, donc c'est moi la méchante. Des fois, c'est des trucs qui reviennent assez souvent, c'est pour ça que moi je me protège par rapport à ça, moi je suis claire avec elles, si on pose la question, moi je fais mon taff. Si après tu me dis, par exemple dans notre catalogue où on a toutes nos missions, si tu me dis qu'on a pas le droit là oui mais sinon non. Mais c'est pas toi qui décide quand tu veux, quand tu décides de le faire. Par exemple, il y a une histoire toute bête, je venais d'arriver, enfin j'étais arrivée depuis un petit temps, je leur ai dit pour l'instant je ne connais pas le travail, Yasemin elle est gentille, elle est souriante mais quand je vais savoir, qu'est-ce qu'on fait, là vous allez m'entendre. Un truc tout con tu vois, en plus une personne assez âgée, j'ai une collègue qui a eu un comportement avec elle que je n'ai pas compris, limite elle l'a stoppée, non on vous le fera pas, on vous le fera pas. C'était un dossier CMU, la dame était revenue à deux ou trois reprises c'était à peine si elle pouvait tenir debout, elle était fatiguée, même tu fais semblant j'en ai rien à foutre mais moi, je te vois que toi tu n'as pas l'air de faire semblant, ma collègue elle a réussi à la faire chialer, il était quoi... Il était 16h ou 16h20, on ferme à 17h30 et tu n'as pas le temps de faire une CMU, non tu sais par orgueil, la dame, elle est arrivée, ma collègue elle lui a dit non, il y a trop de monde. Mais vu qu'on ne peut pas calculer le temps de médiation, des fois on peut dire qu'il y a trop de monde mais au final à 16h30 il n'y a plus personne franchement pour moi on pouvait la prendre. Ma collègue est restée là-dessus, non on ne peut pas vous prendre, la dame elle est restée. En plus elle était venue à 14h et elle s'était faite recalée, elle est restée et elle a attendu. Elle voulait même pas s'asseoir tellement elle a été vexée de la façon dont ma collègue lui a parlé elle ne voulait même pas aller s'asseoir. Et vers 16h et 16h20, je la vois elle est toujours là, ma collègue revient vers elle et elle dit « non mais madame on vous dit on le fait pas ». Et la dame, elle s'est mise à pleurer « mais pourquoi vous me faites ça, mais pourquoi qu'est-ce que je vous ai fait, pourquoi vous êtes comme ça et tout ». Oh là là et moi je reste regarder, je regarde ma collègue du genre arrête je vais la prendre, je vais lui faire son dossier, après elle me regarde « ah tu peux le faire ». La dame après elle me demande mais pourquoi elle m'a fait ça, « non mais c'est pas elle »... En gros, je vais pas dénigrer ma collègue, ça il y a un minimum tu vois et moi, je lui ai parlé après pourquoi tu fais ça... « non mais attend avec son cinéma là à rester

deux heures ». Je lui dis non mais pourquoi, écoute tu as des façons de parler que je ne trouve pas bien, je ne cautionne pas, je ne peux pas, je ne peux pas et elle avait réussi à faire pleurer un autre un monsieur, en plus un monsieur, un rebeu[arabe] tu sais, moi je connais tu sais j'ai des origines arabes, c'est pas le genre de monsieur que tu vas vexer facilement tu vois. Il y a eu beaucoup de problèmes, il ya une meuf qui s'est faite virer, c'est-à-dire en fait, c'est la loi du bien et du mal, tu as l'usager au milieu sans trop rentrer dans les détails, mais en gros tu avais l'usager, il parlait avec la méchante, sans l'insulter, et la gentille voulait lui donner un truc en plus, lui indiquer une adresse mais assez rapidement et rien de spécial, c'est une façon de travailler. Là, la méchante a débarqué, a arraché la feuille a dit non, stop tu vires d'ici, et là il y a un gros conflit. Le monsieur a senti qu'une veut l'aider et l'autre pas, ça c'est le pire dans une équipe, surtout dans l'administratif, si la personne sent que toi tu veux l'aider et que l'autre juste parce qu'elle a pas envie, eux c'est ce qu'ils comprennent ne le fait pas, là tout suite il l'a menacée, il y a eu même intervention de son fils, au monsieur qui a menacé, c'est aller loin, il aurait pu porter plainte. Donc voilà, il y a eu des menaces de morts et tout...[...] Bah oui mais après ça tournait un petit peu dans la psychose dans le sens où je l'ai vu au café, là et tout ce matin, attend, j'avais des collègues qui faisaient le tour du périmètre limite, mais arrêtez, le gars s'il habite à côté il a envie de boire son cawa [café] ici c'est bon... Tournez pas dans la paranoïa c'est bon, c'est ça qui était chiant, tu avais ces conflits, et oh là là laisse tomber. Ils m'ont rendu fou à un moment ils m'ont rendue fou, c'est pour ça que je sais ce qu'on a à faire et voilà, là il y a encore des conflits par exemple « non ça on fait pas, si ça on fait, ah bah non ça on ne fait plus » des personnes qui vont se permettre de rentrer dans ta médiation, alors que toi tu ne rentres pas dans leurs médiations.

Yasemin, médiatrice sociale, association P, arrondissement B, 26 ans.

Ainsi, les limites de ce que les médiatrices peuvent faire est un véritable enjeu pour le collectif de travail. Les conflits naissent de ce qu'elles font ou ne font pas mais aussi du rigorisme plus ou moins fort. Les déclarations de Yasemin assez longues et redondantes dans l'entretien sur ces limites et ces conflits dans le collectif de travail montrent donc que c'est un enjeu central de la définition de leur profession.

Mais, derrière ces conflits se jouent aussi le fait de ne pas perdre la face envers les usagers et apparaître « professionnel ». Comme l'affirme Yasemin, c'est le « pire pire dans une équipe surtout dans l'administratif », si l'usager perçoit le conflit pour leurs crédibilités professionnelles. Ainsi, ce qui se joue ici est l'enjeu de la construction de l'expertise des médiatrices dans la relation de service. Cette expertise se gagne comme l'explique notamment Goffman et permet l'accession à une forme de reconnaissance sociale pour la profession. Cette reconnaissance est une partie de l'aboutissement du métier.

De fait, le métier de médiateur social a été progressivement institutionnalisé par les pouvoirs publics au départ majoritairement réalisé par des femmes de « quartiers ». Cela dit sur mon terrain d'enquête parisien, ce n'était pas le cas, les médiatrices rencontrées ne vivaient pas forcément dans le « quartier ». Tout comme les usagers pouvaient aussi venir de plus loin. Ainsi, les médiatrices sociales peuvent être qualifiées de *profession* ayant une autorisation spécifique (*licence*) et une mission reconnue (*mandate*) (Dubar, Tripier, Boussard, 2015). Pourtant aujourd'hui, ce sont toujours majoritairement des femmes en contrats précaires et dont les qualifications ne sont pas toujours reconnues comme de nombreux employés du secteur social.

I.2 Des postes féminins, faiblement valorisés, considérés comme peu qualifiés : un salariat subalterne dans le social

Le métier de médiateurs ou plutôt médiatrice à la vue du premier nom de cette profession, les « femmes-relais », est assez peu valorisé et considéré officiellement comme peu qualifié. Selon moi, leurs positions subordonnées dans la division du travail social peuvent être comparées à celles des aides-soignantes par rapport aux infirmières (Peneff, 2005).

Des postes peu qualifiés et féminisés au bas de la stratification professionnelle

Officiellement, le poste, correspond à un niveau de diplôme de bac professionnel²⁷ à l'association P, 70 % des salariés ont un niveau bac ou moins selon des données internes qui permettent de se faire une image du profil des médiatrices sociales. Elles sont donc des employées peu qualifiées. De plus, elles sont dans une position dominée notamment au sein du secteur du travail social notamment au-dessous symboliquement et professionnellement des assistantes sociales. C'est d'ailleurs par rapport à ces dernières qu'elles se positionnent elles-mêmes.

Par exemple, Claude, bénévole au centre social auparavant médiatrice sociale à l'association P définit la médiation et évoque les « limites ». Il s'agit ici de la réalisation de signalements et du suivi, en fait du travail de l'assistante sociale au-delà de la recherche d'aides matérielles.

Je lui demande si notamment elle réalisait des signalements. Apparemment, elle évoque avoir signalée surtout des personnes âgées isolées auprès des clics Emeraude. Elle affirme, qu'elle voyait souvent des choses qui méritaient d'être signalées, mais qu'elle ne devait pas dépasser les « limites ». Les limites du métier en fait, ne pas empiéter sur le travail de l'assistante sociale. Elle donne l'exemple, d'un couple, elle avait des doutes sur le mari et la façon dont il traitait violemment sa femme selon elle. Mais, qu'elle ne doit pas le faire sauf cas exceptionnels, que le cadre de la médiation est bien défini et qu'elle ne doit pas « voler » le travail des assistantes sociales.

Observation, permanence e-administration, centre social, 13 mars 2019.

Or, les assistantes sociales étudiées par Delphine Serre manifestent « une volonté de prendre leurs distances avec les aspects les moins nobles et les plus matériels de celui-ci (le « sale boulot » des aides financières). » (Serre, 2009). Sur mon terrain d'enquête, les médiatrices sociales quant à elles se concentrent justement dans l'accès à ces aides financières. En outre, même si les assistantes sociales ne sont pas présentes au sein de l'association P, elles entretiennent des contacts avec ces dernières. En effet, les assistantes sociales envoient notamment des usagers vers ces médiatrices sociales.

De plus, parfois cette position subalterne par rapport aux assistantes sociales peut être mal vécue avec le sentiment clairement de faire le « sale boulot » entraînant subjectivement un manque de reconnaissance professionnelle et une dévalorisation des qualifications pour les enquêtées. Elles ressentent alors ne pas être au même niveau hiérarchique que les assistantes sociales puisque ce n'est pas de « l'entraide ». D'autant plus que parmi les limites constituées, les médiatrices ne peuvent pas remettre en question, ce que l'assistante sociale prévoit et ordonne de faire notamment comme demandes d'aides sociales.

Ainsi, Yasemin exprime cela en critiquant le fait que les assistantes sociales peuvent les prendre pour des « secrétaires » ou des « écrivains publics ». Elle regrette de ne pas pouvoir parfois exprimer son avis sur le bienfondé ou la pertinence des demandes exigées par les assistantes sociales et qu'elle doit traiter du moins officiellement.

Qu'est-ce que l'assistante sociale peut faire que vous non ? Qu'est-ce qui est différent ?

La grosse différence c'est le suivi, le suivi de la personne du début jusqu'à la fin, nous on n'a pas le droit de faire de suivi, mais des fois tu as des personnes bah directement tu fais un suivi.

²⁷ Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). (s.d) Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services. En ligne : <http://www.mcp.cncp.gouv.fr/grandpublic/visualisationFiche?format=fr&fiche=2383>

Ah oui ?

Après si c'était qu'une question d'entraide, aller parce que nous des fois, ce que j'entends : « oui mais bon, elles [les assistantes sociales], nous prennent pour des écrivains publics, » moi j'aime pas qu'on parle comme ça parce que c'est un peu dénigrer les écrivains publics alors que non.

Les écrivains publics c'est ?

Ceux qui font des courriers, ils vont faire pas mal de choses, ils remplissent des fois des dossiers comme ça. Il y a la remarque, aussi, oui on nous prend pour leurs secrétaires, par exemple, pour une démarche qu'elles n'ont pas envie de faire. Il est arrivé, par exemple, la dame a envoyé... Elle va faire un formulaire, d'assistante sociale et elle va nous envoyer le monsieur juste pour remplir l'état civil (visage d'étonnement). Pourquoi tu ne le fais pas ? Pourquoi tu fais perdre du temps à la personne pour remplir un nom, prénom, date de naissance, tu vois... C'est des trucs assez... Ce qui pose beaucoup de soucis c'est par exemple pour les demandeurs d'asile ou les personnes qui sont vraiment à la rue, de plus en plus, ces personnes-là en fait, elles doivent constituer un dossier qu'on appelle CIAO, je ne savais pas ce que sait, je m'étais renseignée, j'avais vu quelqu'un en contact et ça c'est un gros dossier pour la personne, surtout et justement, c'est un dossier qui concerne l'hébergement et tout ça. Là par exemple, on a eu un intervenant qui s'y connaît là-dessus et il a dit non si vous faites des demandes de logements, aux demandeurs d'asiles ou pas des demandeurs d'asiles, mais des gens qui sont à la rue et qui n'ont pas de CIAO, floppe [qui n'aboutiront pas] en plus qui touche quoi ? Le RSA... Oui mais on le fait à la personne parce que si on nous l'envoie pour aller à l'association P, aller faire ça, franchement je trouve que la communication entre les structures... Bon après voilà, ils sont tous saturés, ça il n'y a pas de soucis, ça pourrait peut-être être un peu plus simplifié. Mais là avec la numérisation, parce que c'est ça ton sujet... Ah oui je ne sais pas comment ça va se passer.

Yasemin, médiatrice sociale, association P, arrondissement B, 26 ans.

De fait, ce qui permet aussi à Yasemin de s'exprimer sans trop de retenue ici est comme expliqué plus haut notre proximité générationnelle et le contexte aussi finalement assez « détendu » du lieu d'entretien.

En outre, le métier paraît très féminisé, dans l'association plus de 70 % des salariés sont des femmes parmi les 450 salariés (dont près de 360 médiateurs sociaux). Une des premières dénominations dans les années 80 de la médiation sociale est le terme de « femme-relais »²⁸, une féminisation d'un nom de métier qui est assez éclairante.

Ainsi, les compétences de ces femmes semblent être considérées en continuité du travail domestique comme dans bien d'autres domaines de l'ouvrière à l'usine (Maruani, Rogerat, 2006) aux employées du secteur de la petite enfance (Cartier, Lechien, 2012). Ici, particulièrement, la médiatrice sociale accède aux droits et services réalise donc des démarches administratives.

Or, comme le constate Yasmine Siblot dans la sphère privée d'abord « la division des tâches administratives est donc dissymétrique : valorisée pour les hommes, la prise en charge des relations administratives est banalisée pour les femmes » (Siblot, 2006). Cette banalisation se retrouve dans la sphère professionnelle, les compétences de ces femmes sont essentialisées et non valorisées notamment en terme rémunération économique et sociale.

28 CGET. (s.d) Médiations sociales et adultes relais. En ligne : <https://www.cget.gouv.fr/thematiques/citoyennete/mediation-sociale-adultes-relais>

*Des salariées subalternes : ascension professionnelle limitée,
un cumul des pénibilités, un travail sous contrôle et des bas salaires*

En effet, les médiatrices sociales peuvent être qualifiées de salariées subalternes car l'on retrouve des grands traits de cette catégorie de travailleurs à savoir le cumul des pénibilités mentales et physiques, un travail sous-contrôle, des perspectives d'ascension professionnelle limitée et des bas salaires, du moins c'est ce que j'ai pu constater (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015).

Les pénibilités seront abordées en détail plus loin dans le développement. Le contrôle s'effectue par le comptage de chaque médiation quotidiennement et dont les partenaires exigent un certain résultat. De plus, les perspectives professionnelles semblent limitées car la majorité des contrats du moins dans l'association sont atypiques. Seulement 9 % des contrats des salariés sont de droits communs, les autres sont des contrats d'adultes relais, tremplins ou des contrats d'accompagnement dans l'emploi, autant de contrats à durée limitée d'après les données internes. Enfin, les salaires se situent autour du SMIC selon une annonce de recrutement de l'association P²⁹.

Cette situation précaire et de position dominée dans la hiérarchie est plus ou moins ressentie et exprimée par les médiatrices. Par exemple, Yasemin m'explique sa situation professionnelle et ses perspectives. Elle travaillait comme employée dans la restauration rapide, son père ouvrier en bâtiment et sa mère ATSEM (agente territoriale spécialisée des écoles maternelles), sa position d'employée de bureau peut être qualifiée de petite ascension sociale ayant « échappé » au travail ouvrier. Mais, cette dernière est consciente de la non « stabilité » de sa situation professionnelle. Ce qu'elle déplore par ailleurs puisqu'elle ne peut pas envisager de véritable projet professionnel.

Avant que l'atelier ne débute, Yasemin se présente à moi, nous avons alors une petite discussion sur son travail, son statut d'emploi... Avant, elle travaillait dans la restauration rapide mais elle dit se sentir vraiment mieux au sein de l'association P. Elle trouve cependant dommage qu'elle ne puisse pas rester à la fin de ce contrat, elle m'indique qu'il n'y a pas de possibilité de stabilité. En effet, elle est en contrat d'accompagnement dans l'emploi proposé par Pôle emploi, c'est pourquoi si elle souhaite prolonger ce contrat, elle déclare avoir recours à certaines stratégies comme « mentir un peu » à l'administration et au conseiller et dire que l'on a besoin encore de développer ses compétences. Elle indique que malheureusement, elle ne peut pas avoir de contrat plus stable mais qu'elle doit voir cela comme un tremplin.

Observation atelier Cnav, Yasemin, médiatrice sociale, association P
dans l'arrondissement B, 17 décembre 2018.

Claude, ancienne médiatrice à l'association P explique aussi son départ par le fait que « tout le monde tourne ». Elle ne pouvait pas rester malgré son diplôme de médiatrice sociale. Claude issue d'un milieu populaire, fille d'agriculteurs, évalue son ancien salaire comme très bas, par l'expression des « clopinettes » comparé à l'investissement et aux pénibilités du travail. D'autant plus que Claude s'est formée pendant six mois pour obtenir le diplôme de médiatrice sociale. Le diplôme est donc aussi peu rentable ici. Cette expression familière s'explique par le déroulement de cet échange entre deux accompagnements lors de la permanence d'administration électronique et de façon informelle. Ici, de nouveau avoir recours à plusieurs méthodes et laisser en quelque sorte les enquêtés s'habituer à ma présence permet aussi cette familiarité.

En conclusion, l'association P est assez représentative du secteur de médiation sociale plus généralement. Un secteur qui est fortement féminisé dont les salariées sont faiblement payées et plus souvent dans des contrats atypiques. Leurs qualifications sont alors aussi pour la plupart essentialisées et donc non rétribuées économiquement et socialement. Malgré une reconnaissance officielle du titre, les emplois restent peu valorisés. Ces emplois sont alors occupés au sein de l'association P par des femmes peu ou non qualifiées, issues des classes populaires et qui rencontrent des difficultés de stabilisation sur le marché du travail qui expliquent leurs positions professionnelles actuelles.

²⁹ Salaire affiché dans une annonce de recrutement de l'association P.

I.3 Un aperçu des savoir-faire nécessaires et des contraintes des médiatrices sociales

Comprendre à minima les contraintes qui caractérisent leur travail et les qualifications nécessaires à sa réalisation permet de voir en quoi, les médiatrices sociales se situent dans des situations plus ou moins proches de celles des aidants numériques et quelles tâches sont déléguées à ces derniers.

La maîtrise des papiers et les connaissances des droits sociaux

Tout d'abord, les compétences des médiatrices ne sont pas réellement reconnues car elles sont présumées relever « d'expériences de vie » et notamment de leurs expériences domestiques de la réalisation de démarches administratives. Or en réalité, sous couvert de reconnaissance d'expérience de vie, l'exercice de leurs fonctions nécessitent de réelles connaissances, des compétences matérielles et relationnelles.

En effet, les observations réalisées avec l'ancienne médiatrice au centre social qui s'apparente à un travail de médiation et les descriptions de leurs activités par ces dernières permettent de le montrer. D'une part, elles doivent concrètement, avoir connaissance des différentes prestations sociales, elles doivent connaître les différentes aides qui correspondent aux différentes situations de vie familiale, professionnelle, résidentielle...

Par exemple pour une demande de logement social, la demande ne sera pas la même pour quelqu'un avec un titre de séjour ou non, vivant à la rue ou non. La médiatrice sociale doit en quelque sorte diagnostiquer la situation de l'utilisateur.

Puis, au-delà de la connaissance des différentes aides sociales possibles correspondant à tous les organismes sociaux, elles doivent réaliser aussi une forme de traduction du problème. L'utilisateur ne maîtrisant pas forcément le français ou les codes administratifs, la médiatrice doit déduire l'action nécessaire pour l'accès aux droits.

Ainsi, Yasemin m'explique ce moment de traduction et de compréhension. Elle prend l'illustration d'un usager qui arrive et dit « problème Caf ». Or, derrière ce « problème Caf », il peut s'agir d'une multitude d'actions à réaliser allant de la photocopie du titre de séjours à la mise à jour des revenus ou du blocage des versements...

Ensuite, pour la réalisation même de la démarche, elles doivent remplir le formulaire, ce qui nécessite une maîtrise de l'écrit et de nouveau des codes administratifs. Il arrive aussi que la demande doive se faire en ligne nécessitant la maîtrise de l'outil numérique.

Contraintes matérielles, temporelles et relationnelles

Pourtant, les médiatrices mettent en avant le relationnel dans leurs discours. Il n'en reste pas moins que ces dernières sont aussi sujettes à des contraintes physiques et matérielles. En effet, ces dernières peuvent être comparées selon moi aux guichetiers car elles sont aussi dans une position qui les expose physiquement à autrui.

L'exemple donné par Yasmine permet alors de l'illustrer. Dans une pièce, « l'aquarium » pour trois médiatrices, elles sont exposées à un environnement bruyant en permanence, elles entendent les médiations se réalisant à côté. Yasemin, médiatrice évoque cet environnement bruyant qui semble l'avoir marquée et qu'elle considère comme fatiguant puisqu'elle en parle notamment à sa mère. En outre, ses expériences professionnelles précédentes dans la restauration rapide, secteur où le bruit est présent peut aussi montrer d'une forme de saturation notamment lorsqu'elle dit : « année par année » ou « tu rajoutes du monde et tu rajoutes et tu rajoutes ».

Partir de Paris ? [...]

J'aime Paris, j'aime l'ambiance et tout le fait que voilà, même le soir tout est ouvert mais là en fait, en continuant année par année, à travailler avec du monde, avec du bruit, toujours avec du monde et du bruit, et tu prends les transports en commun avec du monde et du bruit. Je

comprends, les gens qui sont énervés et qui pètent des plombs. Parce qu'à force on est toujours tous entre nous, et tu rajoutes du monde et tu rajoutes et tu rajoutes. Par exemple, un truc tout con, ma maman me dit le weekend, soir vas-y vas faire un tour, oui j'ai besoin de repos.

Tu as besoin de rester seule ?

Ah oui tranquille, de respirer un peu, ça me fait du bien des fois de rien entendre.

Il y a beaucoup de bruit à l'association ?

C'est ce que j'expliquais à ma maman je suis toujours avec du monde, toujours en train de parler toujours on vient me parler on vient me raconter et ceci et cela. Mais moi, j'ai envie d'être dans une campagne ou devant la plage, où il n'y a personne.

Yasemin, médiatrice sociale, association P, arrondissement B, 26 ans.

De plus, comme l'explique Yasemin, lorsque les médiatrices se trouvent sur le poste de l'accueil, elles doivent aussi faire face à des contraintes matérielles, elles doivent à de nombreuses reprises se lever, rester debout, regarder quelles médiations sont terminées tout en répondant au téléphone. Elles doivent donc réaliser de multiples tâches en même temps et de façon répétée. De ce point de vue, les métiers de service ne sont pas si éloignés de ceux de l'usine décrits par Robert Lhinart évoquant son épuisement physique après une journée à la chaîne. Les contraintes physiques et de répétition leurs sont communes (Linhart, 1978).

Par exemple, Yasemin exprime la « saturation » des médiatrices, le poste le plus touché par ces contraintes étant notamment celui du « pré accueil ». D'une part elle doit « être partout » et d'autre part être dans une position exposée et vulnérable. J'ai pu le constater lorsque j'étais à l'association P pour les entretiens. C'est à ce moment que se réalise un premier « tri » des usagers et donc les premières réactions. La tension est visible, je me sentais moi-même mal à l'aise à attendre devant et passer finalement « avant » les usagers dont certains se questionnaient. À cela s'ajoute, des contraintes temporelles de gestion du flux, d'une association qu'elle décrit comme « saturée ». Le jour de notre rencontre, Yasemin m'expliquait qu'elles avaient réalisé 80 médiations dans la journée pour trois médiatrices et deux volontaires.

Et tu n'es pas la seule, ils ont fermé le [l'association P pour deux semaines]... Ça s'est fait comment en fait ?

Il y a eu un échange, eux ils ont la réunion d'administration, enfin le conseil d'administration ou je ne sais pas quoi, ma responsable, elle a exprimé les problèmes, donc déjà le flux qui est très important, en plus de ça la pression, en plus de ça la saturation des médiatrices, qui elles aussi commencent à fatiguer donc c'est bon fermeture, et puis des violences qui se faisaient de plus en plus. Franchement c'était de plus en plus fréquent, après tu as aussi, c'est pas pour dénigrer qui que ce soit mais tu as le comportement de... Chacun est comme il est tu vois... Peut-être que je vais avoir un comportement, que la collègue elle sera moins patiente ou elle sera plus... Tu sais quand elle va te parler, elle va être tellement autoritaire que la personne, elle va dire... C'est surtout la personne qui est au pré accueil.

Elle se prend tout ?

Ah oui mais tout le stress, moi je t'explique, tu es au pré accueil, tu as ta tête partout, tu fais ceci, tu réponds au téléphone. Elle, elle a fini sa médiation, j'attends un peu je lui envoie quelqu'un et tu as les gens qui rentrent, oui je vais vous expliquer, tu es partout.

Yasemin, médiatrice sociale, association P, arrondissement B, 26 ans.

Enfin, tout comme dans la majorité des métiers de service selon les statistiques nationales, les médiatrices font face à des contraintes relationnelles. Cette contrainte est d'autant plus accentuée pour 44,4 % des salariés en France qui sont confrontés à des publics en situation de détresse en 2013

et 53,3 % à devoir calmer des gens la même année (Algava, Vinck, 2016).

Ce qui est le cas des médiatrices, elles se retrouvent parfois face à des personnes dans des situations d'extrêmes précarités, en détresse émotionnelle (pleurs, agressivité...) pouvant créer des situations de tensions et allant jusqu'à des agressivités verbales ou physiques.

Face à ces contraintes différentes réactions sont visibles, celle que j'ai majoritairement constaté est une forme de mise à distance des usagers. C'est par exemple, les plaisanteries sur les usagers, ou le fait que Yasemin déclare ne rien connaître des papiers, pour montrer qu'elle n'est pas familière des administrations et des aides. Cependant, je n'ai pas assez de matériaux concrets spécifiquement sur les médiatrices sociales pour en tirer de véritables conclusions ou développer davantage. En somme, les médiatrices sociales, doivent faire appel à de nombreuses qualifications qui ne sont pas réellement reconnues statutairement, professionnellement et socialement.

En conclusion, les médiatrices sociales semblent s'être imposées comme intermédiaires sociaux avec l'appui de l'État au travers de la Politique de la Ville. L'aboutissement de la reconnaissance étatique de leurs rôles professionnels est alors la certification accessible après six mois de formation. Salarier subalterne, paraissant être issu majoritairement des classes populaires, les médiatrices en s'appuyant aussi parfois sur des réseaux de connaissance locales, semblent réaliser une reproduction sociale. Mais, peu diplômées et issues de classes populaires, ces professionnels de terrain se positionnent sous les assistantes sociales. Or, les aidants numériques, du moins dans les structures enquêtées sont eux-mêmes subordonnés aux médiatrices sociales sur mon terrain d'enquête dans l'association P.

II - Les aidants numériques : position subordonnée et délégation du « sale boulot » ?

En appui de ces médiatrices sociales, l'on retrouve alors les aidants numériques qui peuvent avoir des statuts variés (bénévoles, volontaires, médiateurs numériques en CDI ou CDD). Mais, ils sont en service civique dans l'association P. Cette division du travail entre les médiatrices sociales et les aidants numériques peut aussi être mis en parallèle avec l'organisation de certains organismes sociaux avec d'un côté les agents de guichets et de l'autre les aidants numériques guidant les usagers sur les ordinateurs mis à disposition du public³⁰. Les acteurs utilisent différents termes pour décrire les aidants numériques. Par exemple, la coordinatrice numérique de l'association P, Cécile parle de médiateurs, d'aidants ou de volontaires. Concrètement, cette ambiguïté renvoie à des fonctions similaires mais le médiateur numérique a un diplôme. Ces dénominations font référence aussi à des positions statutaires différentes, je vais davantage me concentrer sur les volontaires en service civique qui aident à la réalisation de démarches administratives dématérialisées dans l'association P. Les bénévoles ne sont alors pas rémunérés contrairement aux volontaires en service civique qui ont une position dans la hiérarchie professionnelle plus claire. Au-delà de ces différents statuts, les dénominations montrent les différentes interactions et enjeux dans le groupe de pairs de ce segment professionnel. Quel rôle joue alors la place spécifique de ces aidants numériques dans les relations professionnelles et la division du travail ?

À cet effet, j'exposerai la position subordonnée des aidants numériques (sauf les coordinateurs numériques) dans la division du travail de l'association P et plus généralement dans la hiérarchie du travail social. Puis, je montrerai comment des formes de solidarités professionnelles sont exprimées entre les médiatrices sociales et les aidants numériques. Enfin, je décrirai les qualifications nécessaires à la réalisation de leurs missions et leurs représentations de ces qualifications parfois disqualifiées ou essentialisées.

30 CAF. Espace recrutement, 2018/16 - Conseiller numérique (H-F). En ligne : <https://recrutement.caf22.fr/component/neorecruit/caf-des-cotes-d-armor/2018-16-conseiller-numerique-h-f.html>. [consulté le 22 février 2019]

II.1 Un rôle et une position objectivement et subjectivement subordonnés : le numérique « sale boulot » des médiatrices ?

Dans le cas, de l'association P, il s'agit de volontaires en service civique. Leurs positions sont à part aussi bien spatialement que professionnellement. Les médiatrices ne perçoivent donc pas forcément ces aidants comme de potentiels dangers pour leurs positions et leurs professions. Néanmoins, leurs places et leurs rôles se négocient aussi avec les médiatrices sociales.

Les services civiques, un rôle défini par rapport aux médiatrices : le numérique « sale boulot » des médiatrices ?

Tout d'abord, les volontaires, aidants numériques paraissent réaliser des tâches que les médiatrices n'apprécient pas faire ou n'estiment comme n'étant pas dans leur champ de compétences. Certaines refusant parfois de réaliser des démarches en ligne probablement aussi parce qu'elles n'ont parfois pas une maîtrise suffisante de l'outil numérique.

C'est pourquoi, dans ce sens, les démarches administratives en ligne peuvent être qualifiées de « sale boulot » décrit par Everett Hughes cette notion renvoie à des tâches physiquement « dégoûtantes » pouvant être dégradantes mais aussi étant contraires aux conceptions morales des travailleurs. Ainsi, « Une autre propriété de ce genre d'activités tient à l'ambiguïté particulière de ce qui est considéré comme honorable, respectable, propre et prestigieux, par opposition à ce qui est peu honorable ou peu respectable, et à ce qui est sale ou minable » (Hughes, 1996).

La division morale du travail va alors conduire à la hiérarchisation des tâches considérées comme plus ou moins gratifiantes et à une répartition des tâches spécifiques avec comme enjeu une délégation ou une occultation du « sale boulot ».

Au niveau de mon enquête, les démarches numérisées peuvent s'avérer contraires aux conceptions du travail de la médiatrice sociale et sont déléguées aux volontaires en service civique et donc aboutir à une position spécifique de ces derniers dans l'association P.

Vous vous faites ça sur l'ordi ? Les formulaires vous les faites sur l'ordi ?

Là les demandes qu'on fait sur ordinateurs, on commence à faire parce qu'il y a certaines collègues qui n'aiment pas trop ça parce que c'est trop long ceci cela mais bon. Ça va, moi ça ne me dérange pas trop, c'est les demandes de logement social, ils sont en train de mettre en place le fait de faire sa demande en ligne, donc là on commence à en avoir de plus en plus tu vois. Mais bon vu que les personnes, préfèrent faire ça sur papiers, tu sais il y en a des fois qui renvoient la personne et qui disent « bon bah allez à la Mairie demander un formulaire. » [...]

Yasemin, médiatrice sociale, association P de l'arrondissement B, 26 ans.

En outre, à l'intérieur de l'association P mais *a priori* aussi dans le segment du travail social dit de l'inclusion numérique paraît plus mixte avec moins de femmes par rapport à la moyenne du secteur social.

Selon moi, ici un parallèle peut être réalisé avec la division du travail au sein du secteur du nettoyage dans lequel « les hommes sont régulièrement affectés au nettoyage « lourd » qui requiert l'usage des machines et aux chantiers qui nécessitent, ou du moins autorisent, une présence plus permanente. » (De Troyer, Lebeer, Martinez, 2013). L'outil numérique peut être considéré comme une machine et donc aussi être éloigné de la vision genrée du travail social des femmes salariées du secteur. De fait, il peut en quelque sorte aussi permettre de « justifier » socialement le travail d'un homme dans le secteur social.

Les volontaires, des dénominations, des recrutements et des lieux de travail différenciés

En outre, Everett Hughes explique notamment pour l'univers médical que la technologie a tendance à augmenter la délégation des tâches du haut vers le bas de la hiérarchie. Pourtant, les métiers héritant de ces tâches ne sont pas revalorisés. « De nouveaux travailleurs font leur entrée en bas de la hiérarchie pour prendre en charge les tâches abandonnées par les métiers qui ont gravi l'échelle de la mobilité » (Hughes, 1996).

Je pense, qu'il est possible de faire un constat similaire pour le travail social que j'ai pu observer, les tâches abandonnées par les assistantes sociales mais plus généralement par les accueils des institutions publiques sont déléguées en partie aux médiatrices sociales et aux aidants numériques. Les aidants numériques derniers arrivés dans cette hiérarchie négocient leurs places et se retrouvent potentiellement au moins dans l'association P en dessous dans la hiérarchie en quelque sorte des médiatrices sociales.

Dans un premier temps, la distinction se réalise par des dénominations différentes, les volontaires en service civique au sein de l'association ne sont en effet pas qualifiés de médiateurs. Ainsi, Cécile, coordinatrice de l'espace numérique utilise bien pour qualifier ces deux pôles pourtant proches les qualificatifs de « médiateurs » et de « volontaires » [en service civique] et n'étant jamais confondus dans son discours.

La séparation se réalise aussi par des types de contrats différenciés bien que les médiatrices se trouvent aussi dans des situations statutaires assez précaires³¹, les volontaires en service civique eux ont un contrat oscillant entre contrat d'insertion professionnelle et bénévolat. En effet, Maud Simonet définit le volontaire comme « Un travailleur semi-public, ni complètement public ni pleinement reconnu comme travailleur, fruit de la rencontre et de la collaboration entre le monde associatif et l'État » (Simonet, 2010). De fait, dans l'association P, leurs statuts et donc leurs rémunérations contribuent à les situer dans la hiérarchie de l'association notamment dans des positions subalternes.

C'est pourquoi aussi, les compétences attendues et les recrutements se distinguent de ceux des professionnels que l'on pourrait considérer comme plus stables ou du moins dans les franges moins précaires. Cécile qui recrute les volontaires, dissocie les attentes pour un salarié à savoir elle-même, quand elle décrit les qualifications et les expériences de vie justifiantes de sa position et ceux des services civiques notamment lorsqu'elle évoque le fait qu'elle a un « parcours perso qui est aussi lié aux démarches administratives, sociales ». En outre, elle justifie aussi ici de sa position pouvant être qualifiée de déclassée. Elle n'a pas réussi à trouver un emploi stable dans le secteur de culture et se tourne vers le secteur social et l'association P, un peu par hasard (en naviguant sur twitter). Elle réalise elle-même une essentialisation de ses qualifications, qu'elle explique par son expérience privée.

Comment vous êtes arrivés ici [à l'association P] ?

[...] Sachant que le social j'en faisais pas avant dans le milieu professionnel mais mon parcours personnel est un peu lié au social puisque j'étais du coup dans des résidences de jeunes travailleurs quand je suis arrivée à Paris, j'ai fait quatre ans de résidence de jeunes travailleurs, c'est un peu le CROUS mais pour les jeunes travailleurs. Vu les loyers à Paris, c'est un peu compliqué de se loger. Quand on a des petits salaires comme dans la culture, trois fois le loyers c'est pas possible. Donc on a essayé de trouver des solutions pour se loger, bon après les demandes de Caf qui vont avec, j'étais au chômage comme à peu près tous les jeunes donc j'ai aussi eu le droit au Pôle emploi. Quand j'ai démissionné du coup j'ai demandé le RSA, la CMU qui a suivie. J'ai un parcours perso qui est aussi lié aux démarches administratives, sociales. Donc toutes les galères administratives j'en ai eues aussi et donc moi j'ai eu la chance de tomber sur des résidences de jeunes travailleurs avec des personnes qui nous suivaient et qui nous orientaient

³¹ Rouxel (2009) retient comme définition de la précarité « une approche diversifiée, s'appuyant sur plusieurs des critères [...] : la nature des contrats de travail (CDD, intérim...), le sentiment d'insatisfaction concernant la durée du travail (sous-emploi), et le sentiment d'insécurité de l'emploi (crainte de perdre son emploi dans les douze mois) »

vers les bons interlocuteurs, qui nous donnaient des conseils sur comment remplir un dossier. Du coup, je me dis que j'ai cette compétence, enfin au moins cette ouverture vers ce milieu-là. Pourquoi pas aller aider des gens, sachant que du coup j'étais dans la communication et que le numérique est complètement lié à ce métier là puisque tout se digitalise. Donc j'ai eu le poste et c'était plutôt une bonne nouvelle.

Oui, c'est bien d'avoir plusieurs aspects. Et les volontaires en service civique aussi ont une expérience avec tout ça ?

Un volontaire n'étant pas un salarié, dans le recrutement, les compétences ne comptent pas. Ce qui compte vraiment c'est leurs motivations, par exemple, les deux qui sont ici, ne connaissaient pas. Il y en a certains, par exemple, il y en a une dans l'arrondissement B qui connaissait la Caf, certaines démarches de la Caf, de la CPR parce qu'elle avait aussi dans sa vie perso à les traiter soit pour elle soit pour sa famille. Mais les deux ici de mémoire, quand on leur a posé des questions sur ce qu'est la Caf etc., certains ça parle pas du tout en plus c'est que des acronymes. Quand ils voient ça sur l'annonce, c'est pas grave. L'idée est qu'on leur présente la mission donc d'aider des personnes en difficulté, donc si cette mission là les intéressent du coup ça va. Il faut des qualités de patience et d'écoute. [...]

Cécile, coordinatrice numérique, association P, 30 ans.

En outre, la séparation des lieux, des espaces de travail clairement définis, renvoyant même dans l'association P à des services différents, contribue aussi à cette distinction entre « professionnels » et salariés médiateurs sociaux ; et volontaires en service civique aidants numériques. En effet, cette division de l'espace correspond à une division du travail et à des rapports plus ou moins distants avec les usagers. Il y a une répartition des tâches et donc des espaces entre les démarches numériques et celles où il y a une nécessité de papiers physiques, même si cette distinction ne paraît pas toujours aussi claire.

Directement en face de la salle d'attente qui est en réalité une seule pièce simplement découpée par des séparateurs se trouve l'espace numérique et à gauche se situent les bureaux des médiatrices sociales. L'espace numérique comprend deux ordinateurs placés en hauteur, donc les individus restent debout pour les utiliser tout comme les volontaires. Puis, le premier bureau « ouvert » est celui du point numérique avec les volontaires en service civique puis celui d'une médiatrice sociale. Enfin face à ces bureaux se trouvent des bureaux « fermés » mais très mal isolés pour la coordinatrice et une autre médiatrice sociale. Les médiatrices sont en face en face avec les usagers. Nous pouvons entendre assez distinctement les discussions de tous les bureaux.

Journal de terrain, Association P de l'arrondissement A, 24 novembre 2018.

Dans la salle d'attente, environ une dizaine de sièges toutes les places sont prises, je me place à côté du bureau du service numérique, pièce avec un mur fenêtre, donc l'intérieur est visible. Ce qui peut être déstabilisant car l'on voit tout et on entend tout. Les volontaires sont côte à côte avec les usagers, l'espace est restreint. On arrive directement dans cette salle d'attente. Les bureaux des médiatrices sont un peu à l'écart mais visibles (fenêtres séparatrices), elles disposent chacune d'un bureau (parfois dans la même pièce mais chacune une table) et l'usager est en face.

Journal de terrain, Association P de l'arrondissement B, 10 janvier 2019.

Ainsi, les volontaires se trouvent soit dans des espaces plus exigus soit dans des espaces plus ouverts que les médiatrices qui ont leurs propres bureaux parfois fermés. De plus, le placement concret par rapport aux usagers peut permettre aussi de voir ces différenciations. Les volontaires sont effectivement face à l'ordinateur à côté des usagers notamment dans l'association P, ce qui crée par ailleurs une certaine promiscuité avec ces derniers. Ils peuvent être aussi comme me l'explique Sarra,

volontaire en service civique à l'association P, debout derrière les usagers qui eux sont assis.

Donc d'un point de vue matériel, leurs positions paraient aussi subordonnées d'une part aux usagers mais aussi aux médiatrices qui bénéficient d'un bureau, en face à face avec l'usagers et d'un espace les séparant des usagers plus conséquents.

Cependant, même si des hiérarchisations professionnelles existent et sont clairement identifiables par l'aménagement des espaces, les types de recrutements ou les contrats, les écarts sociaux entre médiatrices et volontaires ne semblent en général pas vraiment conséquents. Les médiatrices comme les aidants numériques appartenant en majorité à différentes strates des classes populaires. Le principal écart est *a priori* fondé sur les différents « mode de génération » ne correspondant alors pas forcément à l'âge mais au moment d'entrée sur le marché du travail que Karl Mannheim distingue des « situations » (Serre, 2009).

La distinction par les volontaires eux-mêmes par rapport à un « vrai travail » : un enjeu de représentation ?

Cette distinction objective de la position subalterne du volontaire en service civique dans l'association et plus globalement des aidants numériques est aussi ressentie subjectivement par ces derniers. De fait, ceux que j'ai pu rencontrer au cours de l'enquête n'avaient pas un statut de salarié. En effet, le service civique est appréhendé par le volontaire comme un temps particulier dans leurs trajectoires professionnelles et scolaires. Il est considéré comme une position « à part ».

Cette déclaration d'avoir conscience de sa position à part peut aussi permettre de relativiser la position subordonnée puisqu'ils la justifient comme une période transitoire. Son acceptation est alors plus aisée et ces discours permettent aussi de « sauver la face » face aux autres dont l'enquêtrice.

Dans un premier temps, le recrutement est projeté comme moins exigeant par rapport à une norme d'emploi encore difficilement atteignable notamment pour les volontaires, non diplômés. L'image du service civique comme vecteur d'intégration professionnelle joue aussi sur la représentation des exigences de recrutement en volontariat pour les enquêtés.

Par exemple, Sarra ayant connu un échec scolaire après avoir été orientée en lycée professionnel, souhaite alors continuer en CFA et doit alors trouver un employeur. Elle fait face à un certain nombre de refus et elle suit les conseils de sa mère. Donc, elle se tourne vers un dispositif qu'elle pense *a priori* moins exigeant pour le recrutement : le volontariat en service civique. Mais, elle exprime finalement sa surprise par rapport aux nombreuses candidatures envoyées et la longueur du recrutement démontrant aussi d'une forme de sélectivité (accrue ?) du service civique.

Et tu as commencé quand tes candidatures par exemple ?

J'ai commencé à partir d'août et septembre et c'est que vers octobre ou j'ai eu des réponses, même chose, ça m'a pris deux mois en fait à peu près. [...] C'est quand même un peu long quand même je trouve, surtout pour un service civique, sachant que normalement il n'y a pas de qualifications requises pour rejoindre un service civique. Ils ne prennent pas de diplôme enfin voilà quoi. J'ai pas trop compris.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Entre autres, ce recrutement différencié par rapport au CDI et CDD est clairement exprimé comme pour Radovan, volontaire en service civique ayant aussi connu des échecs scolaires, puis une réorientation vers une formation courte. Radovan a notamment été surpris des refus et du temps de recrutement ne trouvant pas cela justifié alors qu'il le serait pour un CDD ou un CDI pour lui.

Sinon, toi comment tu es arrivé en service civique et qu'est-ce que tu faisais avant ?[...]

Et voilà, qu'on aille dans des associations, du coup j'ai cherché pendant les grandes vacances, donc j'ai postulé à plusieurs où j'ai pas été pris (rire).

Par exemple où ?

Alors j'avais postulé, une je ne sais plus c'était pour quoi... En gros pour aider, je crois une association dans le domaine humanitaire en Afrique ou quelque chose comme ça, mais j'ai pas eu de réponse, ensuite j'ai fait une association dans les maisons... Enfin, je ne sais pas si c'est vraiment une maison de retraite mais c'était quelque chose du style.[...] Où il y avait des personnes âgées qui étaient atteintes d'Alzheimer, mais là on m'a carrément appelé et on m'a dit que ce n'était pas possible. Après, j'ai fait du coup quelque chose pour les SDF, aller faire des tournées pour leurs donner à manger, discuter, des choses comme ça. Pas de réponse. J'en ai fait un autre avant l'association P, parce que là du coup ça restait, dans le domaine humanitaire. Bah du coup à un moment donné, j'ai vu que je me faisais refuser de tout ça. Du coup, c'était dans les... Les finances publiques, je crois, oui c'est ça les bâtiments, c'était pareil un peu, c'était d'aider les gens un peu sur les ordinateurs avec leurs comptes. Et j'ai pas été pris, du coup j'ai cherché, j'ai cherché parce que moi je voulais, pas un... Parce que il y a plein de missions et il y en a vraiment énormément. Et il y avait des petits critères que je ne voulais pas par exemple, tout ce qui est sportif tout ça je ne voulais pas trop parce que j'aime pas. Du coup j'ai cherché, j'ai trouvé l'association P donc j'ai trouvé, j'ai bien aimé l'explication, le descriptif un peu de ce qu'est l'association, et de ce qu'on allait y faire du coup j'ai lu j'ai postulé, j'ai postulé, je crois... En fait ça devait commencer le 1^{er} octobre normalement et je crois que j'ai postulé le 20 septembre quelque chose comme ça ou le 25, et en fait au final même eux c'était un peu précipité donc même eux au final ça était décalé jusqu'au 15 octobre et ensuite, j'ai eu donc au téléphone... Ok, donc il y a un entretien qui s'est fait ou il y avait la collègue où je suis aujourd'hui. En plus, nous c'était spécifique en plus parce qu'on allait arriver à deux dans l'association P qui venait de déménager, entre guillemets pas une association P enfin une association P tout neuve, parce qu'elle avait déjà existé enfin du moins dans des locaux tout neufs. Donc où on peut poser nos idées dire ce qui ne va pas nos ressentis et tout ça, et voilà et après l'entretien tout de suite après, je crois même pas une heure après on a eu la réponse. Oui ça a été très rapide, l'association, je trouve quand même ils ont été rapide. Parce que les autres, associations, elles ont mis du temps...

Où elles n'ont pas répondu ?

Oui ou elles n'ont pas répondu, mais même celles qui ont répondu, elles ont mis du temps, je pense deux semaines ou deux semaines et demi alors que... Ça se trouve je dis alors que c'est le même fonctionnement, encore pour un CDI ou CDD, je veux bien qu'on prenne le temps pour répondre parce que bon voilà...

Radovan, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

La distinction est aussi réalisée sur le niveau d'exigence reposant sur eux dans l'exécution du travail. En effet, du fait de ce statut particulier, ils peuvent aussi considérer que les attentes doivent être globalement différentes... Ainsi, Romain, volontaire à l'association P de l'arrondissement B appartenant plutôt aux classes moyennes supérieures, ayant connu aussi une réorientation scolaire mais qui a trouvé le service civique grâce son capital social, évoque le fait qu'il considère ne pas être « salarié ». Il dit accepter alors ses conditions de travail et d'emploi car il a un statut particulier. Il justifie alors aussi de sa position comme cela.

Du coup ça te suffit la rémunération du service civique et tout ça ?

Pour 24 heures oui. Mais pour 35 ou 40 non. [...] Parce que à 24 heures c'est juste, si on parle niveau financier, de toute manière on se fait un peu « carotte ». Mais d'un autre côté on n'a pas les mêmes obligations ni même les restrictions qu'ont les salariés à proprement dit, mais moi je considère pas qu'on est salarié. Donc oui la rémunération est bien et juste mais elle est pas là... Pour 20, 25, 26 mais pas plus.

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

En conclusion, les aidants numériques et notamment ici les volontaires en service civique, nouveau intermédiaire de l'action sociale restent dans une position atypique. Les volontaires se positionnent par rapport aux médiatrices en bas de la hiérarchie du travail social.

II.2 Un appui pour les médiatrices et un appui des médiatrices aux volontaires : forme de solidarité professionnelle et de cohésion de travail ?

Dans un premier temps, il est possible de penser que les services civiques peuvent être considérés comme des formes de concurrence pour les médiatrices. Ces derniers sont plus jeunes du fait aussi d'une limite d'âge de 25 ans au recrutement de volontaires en service civique³². Or, cela peut laisser penser que des salariés plus jeunes avec des statuts plus précaires s'opposeraient à des plus âgées avec des statuts relativement moins précaires. Ce qui m'a rappelé l'enquête de Beaud et Pialoux dans les usines Sochaut. Les sociologues montrent notamment que la culture d'atelier est aussi remise en question par des tensions avec les jeunes en intérim. Ces derniers marquent la distance avec les plus vieux ouvriers davantage syndiqués et n'ayant pas réalisés de longue scolarité. Au niveau de mon enquête, les services civiques du fait de leurs statuts peuvent être assimilés aux intérimaires de l'usine et les médiatrices sociales aux ouvriers plus vieux, même si elles sont peut-être moins stables. Ayant, par ailleurs revendiquées une position professionnelle et donc une forme de culture professionnelle, elles peuvent voir aussi potentiellement selon moi les services civiques comme délégitimant leurs rôles.

Or, au-delà de cet aspect envisageable, ce qui est avancé est la nécessité d'effectifs supplémentaires dans le secteur social et associatif où les ressources peuvent manquer. Le groupe ici « étant le collectif exposé aux mêmes contraintes, au même pouvoir, qui déjoue la même surveillance, qui reste en contact étroit pour élaborer une contre-stratégie » (Peneff, 2005). Ainsi, la pression du flux entraîne une forme de solidarité avec entre les agents dans l'association P.

Un appui pour les médiatrices, des volontaires qui « aident »

En effet, la surcharge de travail visible à certains moments pour les médiatrices sociales est déléguée en partie aux volontaires en service civique. De plus, les volontaires eux-mêmes se définissent comme des aides, un peu auxiliaires aux médiatrices sociales.

Selon moi, à l'image des brancardiers ou des agents hospitaliers de service voire des gilets bleus en service civique à l'accueil (Thiard, 2018) aux urgences dont le « portrait théorique est non ambigu sur un point : les agents en question « aident » comme le perçoit Jean Peneff notamment les échelons hiérarchiques supérieures tels que les infirmières par les AH ou les brancardiers. Les volontaires en service civique sont là pour « aider » les médiatrices sociales.

Dans mon enquête, cette notion d'aide et de « soulager » comme rôle principal des volontaires en service civique et notamment assimilée et exprimée par Aminata, volontaire à l'association P.

Du coup avec les médiatrices vous travaillez ensemble ? Qu'est-ce que tu fais de différent par exemple ?

Donc on fait vraiment tous ce qui est sur internet, on ne fait pas de remplissage de formulaires ou autre, ça c'est vraiment que les médiatrices.

Ça arrive des fois que par exemple des médiatrices remplissent des formulaires et tout ça et ensuite vous...

Ça du coup, oui justement c'est pour essayer de les soulager un petit peu qu'on est là, donc si elles ont fini de faire quelque chose et qu'après ils ont besoin d'imprimer l'attestation ou de faire

³² Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre). (2018) Comment choisir son service civique ?. En ligne : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F15834>

la déclaration ou quelque chose comme ça, elles nous les renvoient. Ça les soulage et du coup nous, c'est assez rapide en fait. Après, elles peuvent nous renvoyer des personnes oui oui. Mais quand il n'y a pas trop de monde justement, on peut faire ces choses-là parce que sinon c'est qu'une démarche par personne et par jour. [...]

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23ans.

Mais à cela peut potentiellement aussi se juxtaposer des notions de complexité de la médiation à réaliser. Par exemple, Radovan, volontaire a intériorisé notamment que lorsque c'est « trop compliqué », il va renvoyer l'utilisateur aux médiatrices sociales de son point de vue plus expérimentées.

Et des fois est-ce que les médiatrices vous envoient des gens ou vous vous envoyez les personnes ? Ça arrive ?

Ça arrive, oui souvent, on va dire souvent, c'est plus eux qui nous en envoient que nous on en envoie. Nous c'est si vraiment on est bloqué sur quelque chose vraiment difficile, ou qu'on comprend pas un dossier que c'est compliqué qu'il y a des termes qu'on ne comprend pas ou des choses comme ça ou là on va faire appel et c'est elles qui vont nous dire le dossier là ça vous dépasse un peu donc donnez le nous. Mais la plupart du temps oui c'est elles qui nous renvoient des gens. Par exemple, elles prennent une personne pour la Cnav et ensuite, on fait oui là le monsieur il vient, il est venu de base pour quelque chose avec elles, et elles en profitent « oui voilà on a le Point numérique maintenant » donc elles nous expliquent un petit peu et après elles nous l'envoient pour qu'on crée l'adresse mail, le compte Cnav et tout ça, ça arrive quand même souvent et les seules fois où on les renvoie c'est quand c'est des choses qu'on fait pas. Par exemple quand il faut appeler, ou un truc trop compliqué, ou on va être perdu au téléphone, on leur donne.

Radovan, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Ce qui fait écho pour moi notamment de nouveau aux urgences dans l'enquête de Jean Peneff (2005), qui choisissent selon la gravité de l'acte de faire appel à tels groupes d'intervenants médicaux. Ici à l'entrée, une médiatrice sociale oriente les usagers soit auprès de l'espace numérique et donc des services civiques soit avec les médiatrices sociales selon la complexité de la démarche.

Cependant, parfois, la complexité peut être inversée, les médiatrices sociales peuvent juger certaines tâches aussi « difficiles » et les confier alors aux volontaires en service civique. C'est par exemple, Yasemin, médiatrice sociale qui décrit, les rendez-vous en ligne pour la préfecture comme une « montagne à gravir infinie » et qu'à ce moment les volontaires prennent le relais. Ce qui permet aussi de voir que la hiérarchie professionnelle reste parfois assez floue. Or, ce type de retournement n'est pas forcément visible ou évoqué pour le personnel des urgences dans l'univers hospitalier.

Enfin, à travers l'aide apportée aux médiatrices sociales peut aussi se jouer à la fois des prises d'autonomie potentielles constituant des revalorisations symboliques, mais entraînant aussi des injonctions contradictoires. En effet, la ligne de séparation entre les tâches des médiatrices sociales et des aidants numériques ne paraît parfois pas si claire. Or, il s'agit aussi d'un enjeu de définition professionnelle, lorsque les volontaires outrepassent leurs fonctions du fait d'un nombre important d'utilisateurs, ils font face à des injonctions contradictoires. En effet, ils doivent à la fois répondre à l'exigence d'appui aux médiatrices sociales, de ce fait ils réalisent certaines tâches comme téléphoner aux organismes sociaux alors même que cette action leur a été interdite par la hiérarchie. Entre autres, Sarra, volontaire en service civique exprime notamment ce type d'arrangements qui apparaissent comme des injonctions contradictoires.

Alors qu'au début vous ne deviez pas [téléphoner aux organismes] ?

Bien nous au début on nous a dit qu'on ne devait pas le faire mais à un moment donné quand les médiatrices elles ont vingt personnes et que la personne, il suffit juste d'appeler pour débloquent le truc et bien tu le fais. Tu prends sur toi. Mais après moi je comprends pas parce qu'à un moment ils nous ont dit oui vous devez pas appeler mais en fait comment dire... Ils nous ont mis un fixe pour le point numérique en fait qui permet d'appeler. Donc au final, ça leur a bien servi qu'on appelle quoi.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18ans.

Un soutien réciproque des médiatrices

Ensuite, les sociabilités entre médiatrices sociales et volontaires en service civique pourraient presque être considérées comme une forme de culture d'atelier. De façon générale, la culture d'atelier même s'il y a des réticences parfois permet un réinvestissement du travail, par des blagues, des commémorations ou le fait de tenir tête aux chefs... Même s'il ne faut pas confondre « culture critique » et « culture de revendication » (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015).

C'est par exemple ici dans l'association P, les plaisanteries ou plus généralement, les discussions sur les gens qui permettent ces sociabilités professionnelles.

Et ça arrive souvent que vous avez des échanges avec les médiatrices ou ?

Tout le temps on est vraiment une bonne équipe, dès que ça ne va pas on se le dit, on est soudé. Quand on a eu un cas difficile, on se dit « oui tu as vu lui, il était difficile et voilà quoi ». Heureusement, qu'elles sont là parce qu'on ne sait pas comment on aurait fait sinon, c'est vraiment le pilier ici. Non vraiment c'est important.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18ans

Tout comme le décrit Yasmine Siblot dans son enquête, ces moments « participent d'une régulation collective des tensions liées à la réception d'un public. Mais si ces discours et plaisanteries sur les « gens » contribuent de façon efficace à cette sociabilité professionnelle, en resserrant les liens de complicité entre agents [...] » (Siblot, 2006).

De plus, les médiatrices sociales se présentent comme des figures à la fois rassurantes aussi assez proches socialement, expérimentées et légitimes. L'appel aux médiatrices et leurs connaissances sont évoqués à plusieurs reprises et dans différentes situations. C'est notamment le cas, lors de tensions avec les usagers, les médiatrices plus âgées font office de figures d'autorité ou encore lorsque les volontaires ont besoin de conseils. Par ailleurs, ce rapprochement est réalisable par une proximité spatiale et surtout sociale avec certains volontaires, les médiatrices souvent peu diplômées et du moins pour celles que j'ai rencontrées issues des classes populaires.

C'est important, la communication ?

Ah oui, parce que même s'il y a une démarche que je connais si j'ai un doute sur quelque chose c'est une médiatrice que je vais demander ou s'il y a des choses que je ne connais pas c'est à elles que je vais demander vu qu'elles ont plus d'expériences et qu'elles sont là depuis longtemps. C'est à elles que je demande une confirmation ou n'importe quoi, être à l'aise avec les personnes avec qui tu travailles au moins tu n'as pas d'arrière-pensée de te dire que tu vas déranger ou de te dire que cette personne elle a pas spécialement envie que tu lui demandes quelque chose alors que fin c'est un travail, donc on s'en fiche.[...] On peut rencontrer des situations déjà compliquées avec les usagers, il faut pas que nous on en rajoute en fait à se prendre la tête entre nous en fait.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

Enfin, parfois une forme d'opposition entre le « eux », la hiérarchie, « enfermée dans leurs bureaux », loin de la « pression des gens » et le « nous », les salariés de terrain, les médiatrices sociales et les volontaires est même perceptible. La hiérarchie a un recrutement différent, comme la coordinatrice que j'ai pu rencontrer, elle est titulaire d'un master et en contrat stable.

Par exemple, Sarra explique après un conflit entre les volontaires et les responsables, la position des médiatrices : « Elles [les médiatrices sociales] sont d'accord avec nous tous. Oui donc, ça va on se dit qu'on est pas fous en fait, qu'on abuse pas et tout. Même des fois elles sont consternées comme on nous parle et tout. ».

Cette prise de position « du côté » des volontaires et aussi visible chez Yasemin, médiatrice sociale pour qui les conditions de travail, d'emplois et de rémunérations différenciées des volontaires ne sont pas vraiment justifiées. Or, en critiquant la précarité des volontaires, elle fait écho aussi à sa propre situation personnelle.

Quand vous avez quelqu'un qui parlent pas français vous l'envoyez plus vers Aminata ?[...]

Pour la demande de titre de séjours, bon déjà la prise de rendez-vous c'est galère mais ne serait-ce que déchiffrer l'écran on demande c'est pour quelles démarches, quels titres de séjours, oui mais renouvellement de titre de séjours c'est quoi avec le travail, avec regroupement familial, tu sais des fois c'est compliqué. Et moi qui suis déjà un peu une stressée de la vie par rapport à quand je fais quelque chose pour quelqu'un là quand je vois si je suis jamais sûr et c'est eux qui me sauvent, je leur demande, parce que moi je ne sais pas faire concrètement.

Moi je trouve qu'ils ne sont pas assez rémunérés, pour les services civiques c'est des petits contrats, ils se sont dits bon allez on va faire bosser les jeunes, ça sera, moins de CDD ou CDI ou de contrats au SMIC. [...] Concrètement, c'est toujours bénéfique pour le service civique pour son expérience mais donnez-lui le salaire qui va avec, pour moi, il mérite le même salaire que moi parce qu'ils font le même taff. Mais bon, donc tu connais Aminata.

Yasemin, médiatrice sociale, association P de l'arrondissement B, 26 ans.

Cette entente affichée au sein des entretiens relève aussi d'une certaine proximité de classes. En effet, la plupart des volontaires ont des parents dans des emplois subalternes et manuels que j'exposerai en détails plus loin et les médiatrices que j'ai rencontrées aussi, les parents de Claude qui sont agriculteurs et ceux de Yasemin, ATSEM pour sa mère et ouvrier en bâtiment pour son père. Or, les parents des volontaires sauf Romain sont aussi dans des emplois subalternes (caissières, femmes de ménages ou ouvriers). De fait, le parcours des médiatrices sociales est caractérisé par une forte instabilité professionnelle ce qui permet aussi un certain rapprochement avec les services civiques se situant dans des statuts précaires et dans des positions encore incertaines.

En conclusion, le contexte de travail, la position subordonnée des volontaires et les distances sociales entre les volontaires en service civique et les médiatrices sociales semblent favoriser une forme de cohésion de travail voire de solidarités professionnelles. Les volontaires en service civique sont majoritairement issues des classes populaires tout comme les médiatrices sociales, ce qui crée une première proximité sociale. De plus, du fait d'un certain nombre d'échecs scolaires ou ruptures dans leurs parcours, les services civiques se retrouvent à cette position instable. Or, même si les médiatrices sont légèrement plus stables, leurs contrats restent précaires, ce qui constitue donc un second rapprochement entre ces deux groupes.

II.3 Nécessaire maîtrise du numérique et des démarches administratives : compétences essentialisées et apprentissage sur le tas

Afin de pouvoir réaliser leurs missions, les volontaires doivent acquérir ou avoir un certain nombre de connaissances et de savoir-faire spécifiques à leurs activités au sein de l'association ou du centre social pour les bénévoles.

Des savoirs-faires spécifiques au numérique

Chaque métier nécessite des compétences donc des capacités sur telle matière et des qualités c'est-à-dire des traits de caractère ou des manières de faire spécifiques à chaque individu. Ces qualités ou ces compétences peuvent être essentialisées, elles sont associées à certaines catégories sociales, ethniques ou de genre spécifique. Ces qualités sont données à un groupe et non à une personne. Puis, cette essentialisation peut influencer la mise en place par les entreprises la division du travail, découpant en une multitude de tâches le processus de production. De plus, les compétences associées à certains groupes spécifiques ne sont pas reconnues professionnellement, elles sont considérées comme « naturelles » (Cartier, Lechien, 2012).

Par exemple, dans le cas des volontaires, il semble admis pour les recruteurs qui choisissent le service civique dans le cadre de l'accompagnement numérique que les plus jeunes connaissent « naturellement » cela. En effet, je peux constater cela concrètement sur le site du service civique près de 568 postes sont proposés relatif à l'inclusion numérique (dont 486 par Pôle emploi)³³. Ce qui paraît assez conséquent, le service civique paraît être une voie de recrutement privilégiée par les organismes. Or, le service civique s'adresse aux jeunes entre 16 ans et 25 ans.

De surcroît, les volontaires en service civique rencontrés lors de mon enquête semblent avoir intériorisés, le fait que le numérique est « inclus » pour eux. De même que les socialisations de genre conduisent à penser comme « naturelles » ou essentialiser aux femmes ou aux hommes des qualités professionnelles. Dans le cas des femmes qui seront bien souvent non rétribuées et non reconnues comme qualités professionnelles. C'est l'idée que cela serait naturel alors qu'il s'agit davantage d'une socialisation peut-être plus précoce au numérique et bien d'un apprentissage de son utilisation.

Le numérique, c'était pas trop ton truc ?

Alors le numérique comme on dit enfin que les personnes plus vieilles disent que notre génération elle est née avec le portable à la main, même bébé on joue avec le téléphone, on grandit avec alors que les personnes qui sont adultes, même mes sœurs qui ont huit ans d'écart ont une approche beaucoup moins facile par rapport à la nouvelle technologie du numérique. [...]

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

Un apprentissage sur le tas des démarches administratives

Tout d'abord, selon les déclarations des quelques volontaires, l'apprentissage de leurs rôles se fait surtout par rapport au volet accès aux droits et services donc l'apprentissage des différentes démarches administratives. À cet effet, la formation n'a pas apparemment de véritables règles établies puisque certains volontaires étaient en observation avec des médiatrices pendant deux semaines ou d'autres ont été formés par d'autres services civiques.

Ainsi, comme de nombreux emplois subordonnés décrits par Olivier Schwartz, « Leurs compétences professionnelles ont donc été acquises par le geste, la pratique, la mimesis, sans passage par le discours ou l'écrit. » (Schwartz, 2011).

En outre, dans l'ensemble les services civiques ont le sentiment de ne pas avoir reçu de formation, parfois n'en n'ayant d'ailleurs qu'un vague souvenir.

C'est par exemple, Aminata qui explique ne pas avoir vraiment été formée mais a été en observation ; « on regarde un petit peu comment ça se passe », Romain qui n'appellerait pas vraiment ça une formation ; « Ça dépend ce qu'on appelle formé... » ou Sarra qui ne s'en souvient plus lorsque je l'interroge dessus.

³³ Recherche réalisée le 30 mars 2019 avec les mots clefs « inclusion numérique » sur le site <https://www.service-civique.gouv.fr/>

Une expérience passée affichée différente selon les socialisations et les représentations sociales de soi-même

Pour une partie des volontaires l'apprentissage s'est réalisé en quelque sorte dans la continuité des « socialisation aux pratiques domestiques ». Aminata ayant réalisé des démarches pour elle-même correspond à ce type de représentation. Elle paraît sans le vouloir forcément dévaluer son travail, qu'elle caractérise comme facile et « à la portée de tous ». Tout comme, Sarah Da Silva, secrétaire et aide administrative dans le centre social interrogée par Yasmine Siblot qui déclare « j'ai fait comme les gens, j'ai appris sur le tas » (Siblot, 2006). Elle exprime la réalisation des papiers sous la forme d'une routinisation, d'une habitude à la réaliser.

Tu connaissais déjà [les démarches administratives]...

Oui, je connaissais déjà la plupart des sites et la plupart des démarches à faire je connais déjà. C'est pour ça que c'était un peu plus simple pour moi du coup de faire ce service civique mais même si on connaît pas les démarches après c'est, en fait tant qu'on comprend. En fait tant que l'on comprend, le français qu'on est lettré et tout, il faut juste, suivre les instructions en fait, on suit ce qu'il y a à faire, ce qu'il demande, on demande certains papiers, bah on ramène ces papiers-là. Ils demandent à remplir certaines cases, on demande les informations et on les remplit. C'est pas... C'est à la portée de tous en fait, c'est juste que ça les peut-être pas parce que c'est vrai que l'administration française, elle est un peu compliquée mais sinon franchement c'est « chiant » oui mais non ce n'est pas compliqué. C'est à la portée de tous.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23ans.

Ici, elle déclare notamment que c'est parfois « chiant », elle semble aussi exprimer son opinion personnelle sur sa propre expérience ayant eu aussi à réaliser de nombreuses demandes de logement, à la Caf et ayant été accompagnée par une assistante sociale.

Puis, lorsque Sarra initie l'idée de faire des sortes de petites cartes pour les usagers afin d'organiser leurs papiers, elle témoigne d'une familiarité avec les normes d'organisation même si elle dit ne pas être familière avec les démarches. Sarra souhaite réaliser un bac professionnel Accueil relations clients et usagers et semble déjà s'habituer aux exigences professionnelles requises à savoir l'aide et l'orientation des clients ou la gestion des tâches administratives (Gestion du courrier, des plis et des colis...) selon la définition du diplôme dans Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

Et on m'a aussi parlé des cartes que vous faites pour les mots de passe ?

Alors en fait ça c'est moi de base... Pour les cartes c'est moi parce qu'en fait quand tu mets ton adresse mail à la Poste en fait tu peux imprimer directement, la feuille avec toutes les informations dessus moi au début je la donnais, je disais pour le procédé... La procédure je me rendais compte qu'ils la perdaient tout le temps en fait, ils revenaient, ils n'avaient pas la feuille, parce que la feuille ça traîne aller hop. Du coup un jour, je ne sais pas, je me suis dit, je m'ennuyais, il n'y avait plus personne qui venait et je pense que c'était vers les périodes de Noël et vraiment ça a marché du tonnerre, parce que j'écrivais tout adresse mail, mot de passe Cnaf, tout sur la carte, ils le mettaient tout le temps dans le portefeuille. Ils se souvenaient « ah la carte », alors qu'une feuille... Il y en a même tu leur faisais et après ils disaient non vous ne m'avez rien donné et tu es là, tu « pétes un plomb ». Tu dis non mais monsieur je vous ai donné la feuille, donc oui la carte, c'est quelque chose qu'ils rangeaient facilement et qu'ils retenaient.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

En revanche, certains volontaires mettent à distance les démarches administratives montrant ici à l'enquêtrice qu'on n'a pas besoin de cela, qu'on n'est pas familier de ces institutions.

Romain, alors même que ce dernier a déjà réalisé des démarches administrations notamment pour Pôle emploi ou la Caf met à distance cette expérience et affirme que c'est surtout sa mère qui s'en est chargée. Il affirme même être « inconnu » des administrations. En outre, il reste très évasif et je dois à plusieurs reprises insister pour qu'il me parle de son expérience bureaucratique ; alors qu'il s'étend beaucoup plus pour parler de sa mission.

Toi tu connaissais déjà les démarches administratives avant tu en avais fait pour toi quelques une ?

Très peu, très très peu, j'avais un peu touché à la Caf, Pôle emploi je venais de le faire donc Pôle emploi ça allait. A part ça j'étais inconnu, c'était... Je ne connaissais pas.

Tu les avais faites en ligne où ?

Oui, oui...

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

Ainsi, comme l'explique Yasmine Siblot dans son étude de la relation aux administrations et plus particulièrement aux papiers, « À la différence avec des situations de relative routinisation de la contrainte bureaucratique, qui sont caractérisées par la fréquence des démarches, quelques cas sont ceux d'une mise à distance nette des « paperasses » et d'affirmation de leur rareté, qui semble être un mode d'affichage d'une relative réussite sociale. » (Siblot, 2006).

En conclusion, les volontaires sont recrutés principalement pour leurs compétences numériques, ces derniers ayant tendance à banaliser ou ne pas valoriser ces savoir-faire. Ils sont ensuite une formation peu encadrée et peu réglementée pour apprendre l'accueil du public et les démarches administratives.

En somme, les volontaires se situent dans une position subordonnée par rapport aux médiatrices sociales. Plus jeunes, ils semblent pour la majorité d'entre eux appartenir au bas plutôt des classes populaires. Leurs positions sociales et leurs trajectoires scolaires (souvent des échecs ou réorientations) expliquent aussi leurs situations professionnelles, leurs positions dans la stratification professionnelle du travail social et donc aussi leurs places dans la division morale du travail. De fait, leurs positions sociales et professionnelles sont dans l'espace social assez proches de celles des médiatrices sociales, ce qui permet par ailleurs des formes de solidarités. Ces solidarités se traduisent dans l'activité professionnelle mais aussi sur le discours critique face à la hiérarchie. De plus, leurs qualifications et savoir-faire sont peu reconnues ou essentialisées ce qui ne permet pas une forme de légitimation professionnelle.

III – Les aidants numériques : une définition restant floue et des statuts précaires

Les aidants numériques en général non bénévoles ont des contrats assez précaires. De plus, le statut particulier de volontaire en service civique signifie qu'ils ne continueront pas nécessairement leurs carrières dans ce secteur d'activité. De fait, les opportunités professionnelles demeurent assez restreintes tout comme les évolutions professionnelles. Ici, pour comprendre la position spécifique dans la division du travail il faut appréhender les statuts des aidants numériques. Or, ces statuts encore non établis peuvent montrer une construction en cours de la « professionnalisation ». Différents acteurs sont en interactions pour faire émerger et faire reconnaître leurs définitions. C'est pourquoi, pour rendre compte de cette pluralité sur ce segment professionnel, j'aurai recours dans cette dernière partie aux deux terrains l'association P et le centre social.

En quoi la précarité sur ce segment professionnel reflète-t-elle un processus de professionnalisation en cours ?

Ainsi, je commencerai par montrer dans quelle mesure, ces positions d'emplois spécifiques sont précaires. Puis, je montrerai que du fait aussi probablement du manque de professionnels-peut-être plus expérimentés, les visions et les définitions de leurs rôles restent variées voire contradictoires.

III.1 Précarité et instabilité du métier, un manque de professionnalisation ?

Les différentes structures rencontrées ont toutes recours à des contrats courts, à des volontaires en service civique ou des bénévoles pour occuper le rôle d'aidant numérique aussi bien pour les démarches administratives que pour les cours d'informatiques.

De fait, les aidants numériques malgré des revendications de certains acteurs qui souhaitent la professionnalisation et l'institutionnalisation qui permettent alors le financement et la reconnaissance de leurs actions, ne sont pas reconnus *a priori* totalement socialement. Certes les pouvoirs publics et la création d'un diplôme démontre d'un processus en cours de professionnalisation, mais la réalité concrète du terrain au vu du type de statut des aidants et des définitions toujours en mouvement montre que le processus n'est pas encore abouti.

La précarité de l'emploi objective et subjective du volontariat

Tout d'abord, le statut de volontaire en service civique n'est pas forcément choisi d'un point de vue objectif pour des jeunes n'ayant pas d'autres possibilités professionnelles ou scolaires. L'appui sur la littérature et les recherches sur les sites du service civique permettent d'affirmer cela à une échelle générale.

Le volontariat en service civique a une durée déterminée de maximum neuf mois. Or, les postes liés à l'inclusion numérique en tant qu'aidant numérique semblent occupés majoritairement par des volontaires. En effet, les annonces de recrutements liées à « l'inclusion numérique » sont très nombreuses sur le site du service civique mais en tapant cette même notion notamment sur le site de Pôle emploi, une seule offre est disponible sur tout le territoire national³⁴. L'écart apparaît assez clairement.

En effet, comme le montre Matthieu Hély, le fait de travailler dans une association « accroît les chances de connaître une situation de sous-emploi, d'occuper un statut d'emploi atypique et de le vivre comme tel » (Hély, 2009). Un emploi sur deux correspond à la « norme d'emploi » tandis que dans le secteur privé, elle est de trois quart. À cela s'ajoute le fait d'être moins rémunéré. Ainsi, le volontariat est bien un contrat atypique réservé aux 16-25 ans pour le secteur associatif. Le contrat de volontariat est limité à 12 mois, rémunéré 580 euros net par mois pour 24 heures, en ce sens il s'agit d'un contrat atypique et précaire³⁵.

Par ailleurs, au niveau de mon enquête, d'un point de vue subjectif les volontaires en service civique s'avèrent conscients de cette précarité au travers de leurs déclarations dans les entretiens. Certains d'entre eux expriment aussi le fait d'avoir conscience d'être peu rémunérés ou de se faire « carotte » comme Romain, ou que « ce n'est pas assez payé » pour Sarra.

Des formes de négociation face à cette précarité : un tremplin « utile » pour l'insertion professionnelle

Cependant, des formes de négociations pour accepter cette précarité sont opérées par les volontaires. Ces négociations permettent potentiellement une revalorisation symbolique de leurs situations. Elles sont notamment visibles par le fait que nombre d'entre eux décrivent cette expérience comme « utile » face à l'enquêtrice lors des entretiens à l'échelle de l'association P. De façon générale, selon une enquête statistique réalisée par l'IFOP, les jeunes de 16-25 ans évoquent trois principales finalités à la

³⁴ Recherche réalisée avec les mots clefs « inclusion numérique » le 30 mars 2019 sur le site <https://candidat.pole-emploi.fr/>

³⁵ Service civique. (s.d) Qu'est-ce que le service civique ?. En ligne : <https://www.service-civique.gouv.fr/page/qu-est-ce-que-le-service-civique>

mission de Service Civique : « moyen d'acquérir de l'expérience qui pourrait servir dans le parcours professionnel (29 % de citations), un moyen d'être utile aux autres (26 %) ou un moyen de s'engager socialement (25 %) » (Ifop, 2017). Cette enquête permet de donner une image assez générale des jeunes en service civique. L'utile peut recouvrir différents aspects et donc avoir une définition différente selon les enquêtés et leurs trajectoires sociales, familiales ou scolaires.

La première finalité visible est donc l'élément d'insertion sur le marché du travail et de première expérience professionnelle pour certains.

A l'échelle de mon enquête, ces affirmations semblent confirmées pour certains volontaires en service civique avec certaines nuances. Radovan, volontaire évoque notamment cet avantage qui lui fait accepter ses conditions d'emplois car il pense à son insertion professionnelle et fait des parallèles avec ses projets, notamment avec son souhait de devenir porteur-chauffeur pour les Pompes Funèbres.

Ça vous apprend le cadre ?

Oui voilà ça nous apprend le cadre, de ne pas arriver en retard, des choses comme ça. Et oui du coup aussi, pour moi la plus importante, c'est surtout sur le CV ça fait quelque chose, parce que ça fait quelque chose de bien sur un CV, même entre guillemets, même si c'est pas dans le même registre parce que après, j'avais prévu de faire porteur chauffeur. Mais après on s'est jamais, si je cherche sur internet et que j'ai une offre, je sais pas de CDD dans un truc un peu qui ressemble à l'association P, pourquoi pas postuler. Mais même je pense, même dans les Pompes Funèbres, un service civique déjà ça veut dire que c'est un engagement, donc déjà c'est bien je pense ça donne une confiance déjà, ça veut dire déjà, il est arrivé à l'heure tous les jours, il était là tous les jours et malgré tout, ça reste quand même de l'accueil. Parce qu'on reconforte aussi beaucoup des gens parfois qui se mettent à pleurer.

Radovan, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Dans ce cas, selon Matthieu Hély « la précarité du contrat de travail, à condition d'être temporaire et transitoire, est acceptée par le salarié parce qu'elle lui permet malgré tout de faire ses preuves et d'enrichir son curriculum vitae » (Hély, 2009). Cette expérience est considérée d'autant plus « utile » quand le volontaire a une idée précise du métier qu'il souhaite exercer « son apport potentiel étant identifié au projet professionnel » précise Valérie Becquet (2011).

Puis, une seconde forme de réappropriation se manifeste par l'affirmation et le sentiment d'être « utile » que je retrouve également auprès des services civiques de l'association P. C'est par exemple, le cas d'Aminata qui à de nombreuses reprises explique que c'est un choix et qu'elle voulait faire quelque chose « d'utile », notion revenant fréquemment dans son discours. Or, sa situation personnelle et sa trajectoire qui a pu être contrariée ou ses difficultés face à l'accès au logement influencent fort probablement la vision de ce qui est « utile » pour elle. De plus, la mission est utile à la fois pour la société en termes d'engagement mais aussi pour elle-même du point de vue de la rémunération ou de l'expérience professionnelle. Il s'agit d'une opportunité potentielle de stabilité professionnelle puisqu'elle envisage de rester dans l'association ou du moins dans le secteur associatif.

« De cette manière, les différentes affiches de promotion du service civique notamment une dernière campagne la plus massive joue sur ce pan d'intégration professionnelle. Par exemple, l'affiche du domaine « Education » affirme : « En apprenant aux autres, j'apprends beaucoup sur moi », « l'affiche « Environnement », « En protégeant l'environnement je découvre ma vraie nature » et l'affiche « Santé » montre une jeune femme affirmant : « En soignant les autres, je prends soin de mon avenir » » (Thiard, 2018).

Pourquoi enfin comment c'est arrivé que tu as choisi de faire un service civique ?

Parce que j'en avais marre de travailler dans... De faire des choses inutiles, de ne pas me sentir utile. Je ne peux pas faire, même si je travaille et que je gagne des milles et des cents, je ne peux pas être toute la journée, être debout à vendre des fringues, c'est quelque chose qui sert pas en

fait. Il faut que je fasse quelque chose qui servent à quelqu'un ou qui sert à quelque chose sinon je ne peux pas. Du coup, j'ai regardé plein de services civiques et j'ai regardé des services civiques solidaires et c'est ce qui me paraissait le plus... Enfin, c'est vraiment un service civique ou je me suis dit là je connais pas mal de truc et je pourrais apporter pas mal de choses justement avec ce que je connais déjà en fait. Je me suis dit, ça pourrait me correspondre en fait concrètement.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

Maud Simonet (2010) dans son analyse socio-historique de l'institutionnalisation du volontariat démontre aussi malgré des contours flous et parfois peu avoués du rôle du volontariat dans la politique d'insertion professionnelle.

Une « professionnalisation » des acteurs de « l'inclusion numérique » ?

Dans le sillon des différentes médiations familiales ou sociales qui ceux sont professionnalisées et institutionnalisées en obtenant une reconnaissance des diplômes et une légitimité de leurs actions, la médiation numérique portée par les acteurs de l'inclusion numérique suit un processus similaire (Bastard, 2008). Une symbolique de cette institutionnalisation est peut-être l'entrée du titre du « Titre professionnel Conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique » dans le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) depuis 2016. Ainsi, cette certification donne une première définition « officielle » à la profession résumée sous trois grands thèmes : « 1. Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques » ; « 2. Assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique » et « 3. Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet »³⁶. Accessible après une formation de 7 mois, de 980 heures permettant d'accéder au titre professionnel de niveau III (BTS/DUT)³⁷. Ainsi, cette reconnaissance institutionnelle va de pair avec les déclarations de certains acteurs de la médiation numérique. C'est le cas notamment, d'un coordinateur numérique d'EPN avec qui j'ai eu un entretien d'information afin de comprendre l'hétérogénéité des structures et des définitions de la médiation numérique.

Il n'y a pas de bénévoles ici ? [...] Du coup c'est ponctuel ?

Ça peut être toute l'année aussi mais je dirais un bénévole sur l'année à 100 % de temps, moi ça me paraît (blanc), disons que nous (blanc), on fait la promotion du métier de médiateur numérique donc dans l'idéal, les bénévoles c'est bien, moi je pense qu'il y a plein de demandeurs d'emplois et plein de jeunes qui pourraient être embauchés pour faire ça en fait.

Christophe, coordinateur numérique, EPN, arrondissement D.

Pourtant, comme démontré auparavant, le recrutement d'aidants numériques se réalise du moins dans les structures publiques et associatives majoritairement par le biais de service civique. Ce coordinateur recrute d'ailleurs lui-même des volontaires en service civique au sein de son EPN. Donc, il peut y avoir encore une sorte de contradiction entre la reconnaissance et la professionnalisation du métier et la réalité concrète du terrain et des modes de recrutements du fait aussi de financements et de budgets restreints.

En conclusion, les volontaires en service civique se situent dans un secteur revendiquant une certaine professionnalisation du rôle de l'aidant numérique *via* le métier de « médiateur numérique » par la constitution de diplômes ou de réseaux mais qui pour le moment semble être peu reconnu et toujours précaire. D'où la situation des volontaires mais qui peuvent aussi renégocier en quelque sorte leur situation afin de la faire apparaître positivement pour les autres mais aussi pour eux-mêmes.

³⁶ Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). (s.d) TP : Titre professionnel Conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique. En ligne : <http://www.rncp.cnpc.gouv.fr/grandpublic/visualisationFiche?format=fr&fiche=26573>

³⁷ AFPA. Conseiller médiateur numérique. (s.d) En ligne : <https://www.afpa.fr/formation-qualifiante/conseiller-mediateur-numerique>

III. 2 Définitions différenciées selon la trajectoire sociale des aidants et du contexte de travail

Les définitions de l'aidant numérique varient selon ce que veulent mettre en avant les aidants et ce qui les valorisent. En effet, le prestige social de leurs actions est ici en jeu, ce qui peut permettre aussi de comprendre les différentes visions de la médiation numérique. Or, selon les trajectoires sociales, scolaires et familiales de chacun, ils valoriseront plus ou moins certains aspects et ont aussi plus ou moins de ressources pour les mettre en avant. Cependant, les matériaux limités de mon enquête ne permettent bien sûr aucune extension et généralité.

Claude : l'affirmation d'une vision pédagogique mais davantage une critique de l'assistantat

Tout d'abord, la première vision que je vais évoquer, est celle qui m'est apparue davantage comme une représentation pédagogique du rôle de l'aidant numérique lors de mon observation participante. C'est notamment, la vision des bénévoles du centre social et plus particulièrement de Claude, ancienne médiatrice à l'association P qui décrit son engagement dans le social comme « naturel », inné, quelque chose qu'elle a en elle. Or, concrètement, elle a subi des aspirations déçues n'ayant pas réussi sa formation pour apprendre l'anglais dans les années 80 après avoir quittée sa région natale, elle enchaîne différents emplois et ne parvient pas à atteindre une certaine stabilité professionnelle. Cette instabilité est aussi causée fort probablement par des discriminations à l'emploi du fait de son handicap physique. Bénéficiant de contrats aidés, elle arrive finalement par cette voie dans le secteur social.

C'est pour ça que tu donnes les cours aussi ?

Moi j'ai toujours aimé aider les gens, mais depuis toute petite, j'estime que quand tu connais quelque chose, il faut le transmettre. Il faut être pédagogue et tout ça. C'est quelque chose que tu as en toi. C'est comme quelqu'un qui est communicatif, ça ne s'apprend pas. Le social c'est pareil, c'est quelque chose qui est en toi d'aller vers les autres et tout ça. Ça ne s'apprend pas.

Claude, bénévole au centre social, de l'arrondissement C, 57ans.

Le contexte de cours s'y prête bien sûr mais pour les permanences d'administration électronique, c'est aussi ce que Claude met en avant, l'autonomie des individus. Mais c'est aussi, probablement, le fait que son mari donne des cours et donc l'influence sur cette vision. De plus, Claude envisage de se réorienter vers le métier de médiatrice/formatrice numérique, elle réalise une forme de pré-socialisation professionnelle et en acquiert les codes. En effet, elle a un diplôme de médiatrice sociale mais concrètement ne parvient pas à trouver un emploi et à le rentabiliser, d'où de nouveau une forme de déclassement. Elle dit envisager alors une réorientation vers la formation de sept mois. Puis, elle a aussi donné des cours de sociolinguistiques durant plusieurs années, ce qui joue sur sa représentation de l'apprentissage.

Enfin, cette promotion de la pédagogie peut aussi revêtir une critique de « l'assistantat », Claude, démontre ici d'une forme de ressentiment c'est-à-dire une conflictualité sociale qui s'opère davantage vers des catégories très proches de la sienne notamment de classes populaires.

En effet, Claude est issue d'une famille d'agriculteurs du Nord de la France qu'elle a quittée pour trouver du travail à Paris. Elle avait donc un espoir d'ascension sociale mais a finalement été relativement déçue car elle ne s'est jamais stabilisée dans l'emploi. De fait, elle a connu des périodes de chômage et est d'ailleurs au chômage. Mais elle ne souhaite aussi pas être assimilée aux chômeurs « assistés ». Ces enfants n'ont aussi pas fait d'études, son fils est au chômage et sa fille aussi. Son mari quant à lui est formateur informatique pour les non-voyants. En outre, elle vit dans un logement social, plusieurs caractéristiques qui la rapprochent des classes populaires.

Le contexte de chômage de masse et la critique de l'assistantat sont notamment matérialisés par les logiques d'activations c'est-à-dire de contrepartie demandée aux chômeurs et d'engagement dans la recherche d'emploi. Claude a alors intégré le discours idéologique et politique critique des « assistés », discours qui lui permet par ailleurs de se distinguer des usagers.

Pour toi le social c'est ça ? Comment tu le définirais ?

Moi je pense que c'est aider, en l'orientant, en l'accompagnant, c'est ça pour moi le social. Parce que c'est bien de donner, il faut les aider financièrement, ok, mais je trouve que l'assistantat personnellement, ce n'est pas bon non plus.

Pourquoi ?

Les gens ne réfléchissent plus, comment te dire, l'assistantat, c'est une certaine façon de formater les gens, les gens qui sont tout le temps aidé pour le moindre truc, on leur donnera, ils sont plus responsables de rien. Ils ne réfléchissent plus, tu vois, ce que je veux te dire. Moi c'est ce qui m'a embêté en fait à l'association P, enfin de compte tu fais choses, normalement c'est des choses pour les rendre autonomes mais ça ne les rendait pas du tout autonomes.

Claude, bénévole au centre social de l'arrondissement C, 57 ans.

Cependant, il est clair qu'il y a un décalage entre les discours et les observations concrètes. Eliot Freidson dans « La profession médicale » (1970) décrit ce décalage possible entre les observations et les discours de individus sur leurs métiers. En effet, les médecins affirment être très préoccupés par l'éthique, ce qui est récurrent dans leurs discours. Dans la pratique, de l'observation, le respect de la charte éthique est alors moins visible.

Ici, Claude met largement en avant la pédagogie et l'autonomie des individus mais dans les faits lors de mes observations durant les trois permanences d'administrations électroniques, seulement une personne a touché concrètement à l'ordinateur.

L'aidant critique ou militant

D'une façon générale, les travaux distinguent un autre type d'aidants ; un travailleur social semblant notamment enclin à être davantage critique. En effet, Jacques Ion réalise « une distinction entre un pôle militant (« critique », « rebelle »), politisé et porte-parole des dominés et un pôle plus « professionnel » (« clinique », « conforme » ou « normatif »). » (Lebon, 2018).

Au niveau de mon enquête, Stéphane, aidant numérique et plus précisément coordinateur numérique qui se trouve dans une position plus stable et qui a davantage de ressources scolaires, diplômé d'un master à l'université définit la médiation numérique comme un intermédiaire qui doit être critique notamment vis-à-vis des grands groupes. Il y a presque là de sa part, des revendications militantes ou politiques. Il s'inscrit tout comme son association dans l'éducation populaire. Il explique faire de la « citoyenneté ».

Ainsi, la description que peut faire Stéphane de la médiation est une vision assez différente de celle dans l'association P. Il perçoit le rôle de médiateur comme critique. Or, pour revendiquer cette forme d'esprit critique, il faut être assez doté scolairement aussi et se sentir aussi assez légitime pour le faire.

Sont à peu près équivalente ?

Je pense oui, même si moi j'aime bien le terme de médiation numérique parce qu'il n'y a pas que l'aspect, animation et formation, il y a l'aspect critique, il y a l'aspect de faire remonter. Quand on est dans la médiation on est censé pouvoir faire remonter, ce qui se passe sur le terrain, c'est un des avantages des réseaux d'inclusion numérique, on a quand même des institutionnels, en face de nous. Ils sont sûrement en capacité de faire remonter, ce que nous on vit sur le terrain par rapport, bon ce n'est pas toujours le cas parce que des fois c'est des administrations très

verticales... Mais voilà, la médiation, je trouve que c'est un terme qui n'est pas mal parce que tout ce qui est numérique aujourd'hui est proposé par des entreprises privées, des grosses, Apple, Microsoft, Netflix, Facebook. Eux ils arrivent, ils sont sur un marché et nous on consomme en fait tout ça. Peut-être la médiation numérique ça passerait entre ces grosses formations et les aspects de citoyenneté qu'on pourrait...

Stéphane, coordinateur numérique, EPN, arrondissement D.

Les aidants-volontaires et les bénévoles et la priorité au présent : des aidants pragmatiques

Les volontaires se retrouvent dans une forme d'injonction contradictoire puisque d'un côté ils doivent aider les personnes « à s'approprier les usages ou outils numériques »³⁸ et à être autonomes avec leurs outils. Mais dans le même temps, ils doivent soit répondre à un flux important parfois soit être face à des personnes qui refusent d'utiliser les outils numériques. Or, finalement assez proches socialement, plus jeunes que les usagers, les volontaires n'ont pas forcément les ressources pour pousser les usagers à essayer l'outil numérique. Ils n'ont pas les ressources pour se représenter et s'imposer comme des formateurs. Ainsi, Romain ayant un baccalauréat professionnel, vivant encore chez ses parents parle de certains usagers comme des « murs » contre lesquels il ne peut pas forcer.

Tu auras toujours besoin de quelqu'un ?

Oui c'est ça, moi je veux bien leur apprendre à utiliser une souris et un clavier.

Donc il faut leur apprendre à la fois le numérique et les démarches administratives ?

Il y a des personnes qui sont super ouvertes et d'autres c'est un mur, un mur en béton, et on va pas essayer de frapper, on va pas y taper dedans, c'est dommage...

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

Dans le cas d'Aminata, la non autonomie des usagers est aussi une forme de valorisation de son rôle puisqu'elle déclare se sentir notamment plus utile que lorsque les personnes réalisent leurs démarches en ligne seule. Finalement, le fait que les individus souhaitent son aide permet de valoriser selon elle sa place et d'en donner une représentation « prestigieuse » à ses yeux. Cette valorisation s'explique aussi par un rejet de cette dernière des autres postes qu'elle a occupés en tant que vendeuse notamment et qui était aussi en désaccord avec ses convictions comme l'écologie mais aussi de sa vision de l'utile influencée par son parcours. En effet, cette dernière a dû renoncer à des études supérieures pour un temps car elle a connu une rupture familiale et résidentielle du fait d'une grossesse à un âge précoce à dix-huit ans.

Comment, tu enfin...

Parce que par exemple dans l'arrondissement D, j'ai été dans le D et dans celui de l'arrondissement A dans le A et les deux c'est plus une clientèle de quartier. Enfin, une clientèle, des usagers de quartiers, des personnes âgées ou des personnes qui savent déjà se servir d'un ordinateur ou qui ont juste pas d'ordinateurs chez eux en fait. Donc, ils viennent, ils se mettent sur l'ordinateur, ils font leurs démarches, ils font ce qu'ils ont à faire, ils ont pas spécialement besoin de nous en fait. Qu'on les aide ou qu'on leur explique les choses ou quelque chose comme ça. Alors qu'ici, oui sur dix personnes, il y en a même pas deux qui vont être en autonomie, on va faire vraiment faire les démarches de tout le monde en fait. Alors que oui enfin le but ce serait quand même de les aider à ce qu'au final ils savent faire leurs démarches eux-mêmes.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

Cette critique de l'injonction à l'autonomie des usagers est par ailleurs aussi partagée par certains

³⁸ Mission énoncée dans une annonce de recrutement.

bénévoles du centre social. C'est notamment Colette et Jeanne qui doutent de leurs rôles à ce niveau, aussi du fait qu'elles peuvent avoir une expérience et des connaissances limitées avec l'outil informatique. Par exemple, lors des observations de permanences, Claudette faisait assez fréquemment appel à Jean-Claude, le coordinateur de l'espace pour enregistrer des fichiers ou numériser des documents.

Ainsi, ces aidants donnent un aperçu des différentes visions et représentations du rôle de la médiation numérique. Chacun d'entre eux, semblent se réapproprié en quelque sorte cette notion, l'adapter à sa situation et/ou à sa propre vision de la société. Du fait de cette définition floue, l'apprentissage et la formation de ces aidants numériques dans les structures étudiées semblent l'être également.

En conclusion, les médiatrices sociales et les aidants numériques relèvent du même segment professionnel du travail social. Ils sont de manière générale dans des positions plutôt subordonnées et précaires. Leur situation économique est donc fragile mais leur prestige social l'est aussi. Dans l'association P, une division du travail est clairement visible avec une délégation des tâches peu gratifiantes pour les médiatrices sociales relevant du numérique aux volontaires en service civique. Cependant, cette division et hiérarchie au sein de l'association peut être mise à mal par un certain rapprochement entre les médiatrices sociales et les volontaires en service civique du fait d'une proximité sociale et professionnelle.

En effet, les salariés, les médiatrices sociales et les volontaires en service civique de l'association P appartiennent davantage aux classes populaires et sont notamment dans des situations d'emplois souvent précaires ou avec peu d'ascensions professionnelles possibles. Mais, les possibilités d'évolutions, les ressources de chacun aboutissent à une réalisation et une définition de la médiation numérique différente selon les acteurs. Cette hétérogénéité des définitions relève aussi probablement du manque de véritables professionnels c'est-à-dire stables et expérimentés. Par ailleurs, cette position subalterne dans la hiérarchie du travail se constate aussi dans les différentes contraintes inhérentes aux aidants numériques. De fait, leurs situations d'emplois précaires ou non reconnus comme emploi (avec les bénévoles) dépend aussi d'un manque de construction d'une définition professionnelle légitime et singulière.

CHAPITRE 3 - UN TRAVAIL RÉPÉTITIF AVEC DES CONTRAINTES RELATIONNELLES, PHYSIQUES ET TEMPORELLES

Certaines contraintes sont inhérentes au type d'emplois exercés. Cependant, les contraintes liées au travail ne sont pas toujours énoncées par les travailleurs. Les aspects relationnels sont largement mis en avant dans le travail social. Dans le segment spécifique de « l'inclusion numérique » des contraintes relationnelles sont également visibles mais aussi matérielles et temporelles intrinsèques à leurs positions subordonnées dans la hiérarchie du travail social notamment pour les aidants numériques en service civique de l'association P. Les bénévoles malgré un statut ne relevant pas du salariat sont aussi confrontés à certaines contraintes.

Certains travaux ont pu montrer que les travailleurs sociaux sont exposés physiquement notamment lorsqu'ils se trouvent aux guichets comme l'explique Vincent Dubois (2015). La contrainte de l'écriture est aussi un aspect parfois peu pensé et relativement peu mis en avant du travail des assistantes sociales comme l'explique Delphine Serre (2009). En outre, dans les différents travaux sur lesquels s'appuient cette enquête la contrainte relationnelle prend une place importante. Cependant, lors de mon enquête certaines contraintes matérielles sont différenciées et ressortent qui se distinguent des différentes enquêtes ethnographiques citées précédemment. Les contraintes évoquées et ressenties sont aussi différentes du fait du statut particulier de service civique. Au sein de ce chapitre, je me suis aussi largement aidée de l'enquête « Conditions de travail » réalisée par la Dares qui permet alors une forme de comparaison entre les contraintes objectives et subjectives des aidants numériques et de la catégorie des employés de services mais aussi de remarquer certaines dissonances. En quoi ces contraintes sont-elles spécifiques à ses positions professionnelles ? Dans quelle mesure sont-elles acceptées par les aidants et à quel point leurs positions sociales déterminent-elles leurs rapports à ces contraintes ?

Dans un premier temps, je décrirai les différentes contraintes matérielles liées leurs positions physiques mais aussi professionnelles. Puis, je m'arrêterai spécifiquement sur l'aspect des contraintes le plus mis en avant : les contraintes relationnelles. Enfin, je finirai par démontrer que les différentes contraintes énoncées sont aussi fortement liées à l'imposition de rythmes qui pèsent sur les aidants tout en nuanciant cette vision en évoquant les temps creux ; partie intégrante du temps de travail ou de bénévolat.

Au sein de ce chapitre, je vais avoir recours et exposer les contraintes dans les terrains d'enquêtes qui sont pour ces aspects souvent assez proches surtout les contraintes matérielles.

I - Un travail qui « épuise » : les contraintes matérielles et physiques des aidants numériques dans l'association P et le centre social

L'occultation de certaines tâches dans les discours relèvent des enjeux de représentations du métier et de socialisation professionnelle spécifique. Dans le secteur tertiaire et plus particulièrement dans le social très féminisé, les contraintes matérielles et physiques sont peu évoquées, afin de correspondre aussi aux représentations de genre attendues. Or, ici justement, ce sont davantage les femmes qui vont me parler de ces contraintes que les hommes. De fait, une proximité de genre et générationnelle a permis pour ces femmes volontaires en service civique, bénévoles ou salariées de s'exprimer sans trop de retenue. Pourtant ces contraintes peuvent représenter de véritables pénibilités par ailleurs souvent non reconnues et/ou non rémunérées. Les aidants numériques aussi bien bénévoles qu'en service civique sont aussi touchés par ces contraintes.

Dans quelle mesure ce travail du secteur social est-il empreint des pénibilités physiques et matérielles ? En quoi le rapport à ces contraintes est-il lié aux positions physiques et positionnements sociaux de ces aidants ?

J'aborderai dans un premier temps, les contraintes physiques liées à leurs positions et positionnements particuliers. Je continuerai en expliquant les différentes pénibilités liées spécifiquement au travail de bureau sur les ordinateurs.

Ici, dans cette partie, je vais faire référence aux deux terrains d'enquêtes qui m'ont permis notamment grâce aux différentes méthodes de discerner des contraintes parfois peu évoquées dans les discours. La complémentarité des méthodes à savoir l'observation et les entretiens ont permis de faire ressortir certains aspects qui n'étaient pas forcément évoqués par les travailleurs dans leurs déclarations spontanément.

1.1 Le travail debout, dans des postures désagréables et la promiscuité avec les usagers

Ce qui frappe et que j'ai ressenti lorsque j'ai participé à des ateliers ou des cours, c'est le temps passé debout et dans des postures pouvant être considérées comme désagréables. Pour les volontaires ou plus généralement pour les aidants numériques, la promiscuité avec les usagers est également perceptible.

La promiscuité : un ressenti différencié, l'importance des caractéristiques sociales des aidants

Tout d'abord, les pénibilités physiques liées à la situation physique de l'aidant numérique (c'est-à-dire la place de travail évoquée lors de la description des locaux) sont ressenties différemment selon le statut, les compensations salariales, la stabilité de l'emploi et plus généralement les caractéristiques sociales des aidants numériques. De fait, l'espace restreint et le positionnement des bureaux conduisent à une promiscuité avec les usagers. En effet, les usagers se trouvent à quelques centimètres à côté des volontaires en service civique dans le cas de l'association P et plus particulièrement au sein de l'espace numérique.

Cette promiscuité est notamment vécue négativement par Sarra, volontaire en service civique à l'association P qui évoque les odeurs qu'elle vit comme une véritable pénibilité. Le passage de la contrainte à la pénibilité s'effectue lorsqu'elle est jugée par les individus socialement non acceptable et non compensée. Or, Sarra se trouvant dans une situation d'emploi encore instable peut aussi vouloir prendre de la distance avec ces usagers considérés alors comme « sales » dont les odeurs sont « insoutenables ». Sa mère est aussi agente d'entretien et est donc en contact avec le « sale » et les matières. Sarra souhaite se détacher et s'éloigner de la saleté au premier sens du terme.

Pourtant, les odeurs ne sont que rarement évoquées en général dans les différentes enquêtes dans le secteur social ou même de la petite enfance par des femmes ne souhaitant pas aussi exposées le « sale boulot » de leurs positions. Mais, ici c'est une position provisoire ce qui permet aussi d'en parler davantage et plus particulièrement Sarra selon moi a pris l'entretien aussi comme une opportunité de pouvoir s'exprimer ; exprimer les contraintes qu'elle doit d'ordinaire au quotidien ne pas montrer face aux usagers.

Et cette pénibilité [les odeurs], elle est pas reconnue pour toi ?

Non mais ils le savent après, ils nous ont mis enfin, ils ont mis à chaque bureau des médiatrices, tu sais, des gels antibactériens et tout parce qu'ils savent très bien, parce que franchement les odeurs des fois c'est insupportable, c'est insoutenable carrément vraiment. C'est insoutenable et tu peux rien dire. Qu'est-ce que tu veux dire franchement ? Même les médiatrices elles sont comme ça (main se couvrant le nez) même des fois limite tu veux leur proposer un chewing-gum quoi. C'est dégueulasse, c'est des gens tu sais, tu regardes leurs salaires, tu vois combien ils sont payés, il y en a qui sont payés 1 900 euros, ils arrivent et ils ne sentent pas bon. Je suis désolée

mais c'est aberrant quand même, tu te dis quand même monsieur un chewing-gum. Non. Qu'est-ce que tu veux dire ? Ça ça me regarde pas donc j'ai jamais le droit de rien dire sur ça mais du coup toute la journée c'est compliqué. Vraiment.

Vous devez toujours vous retenir un peu ?

Des fois tu prends un coup d'air parce que tu peux pas, quand en plus il y a des gens qui ne parlent pas très bien français et que tu dois t'approcher pour leur expliquer et que bah ça sent fort, tu dis oui d'accord monsieur... Tu souris après tu as le sourire mais c'est dur. Même Radov, il pourra te le dire.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Beudelot et Gollac (2003) décrivent notamment deux formes de réactions face aux pénibilités matérielles, un premier groupe d'individus favorise l'endurance et le fait d'être « dur à la tâche » et un second groupe qui s'adapte mais qui souffre et dont les pénibilités sont vécues comme une « iniquité ». Sarra pourrait alors être rapprochée du second groupe exprimant ces contraintes comme de véritables pénibilités, non reconnues par ses supérieures hiérarchiques. Beudelot et Gollac précisent d'une façon générale « Plus particulièrement l'exposition à la tension nerveuse, à la promiscuité, à la saleté, le fait de travailler de nuit plus d'une fois par semaine sont des facteurs qui contribuent le plus à la fois au sentiment de ne pas être reconnu à sa juste valeur, d'être mal payé et d'être exploité ».

En outre, un parallèle pourrait être fait avec les rapports à la saleté des travailleurs aux urgences étudiés par Jean Peneff. En effet, les médecins ne voient les patients que lorsqu'ils sont propres et la tâche de nettoyage est déléguée aux employés subalternes. De fait, tout comme une partie de la hiérarchie à l'association P ne voit pas la « saleté » et les individus. Dans un second temps, la saleté sera jugée comme dégradante selon l'origine de celle-ci, l'âge du patient aux urgences et sa part de responsabilité. Au niveau de mon enquête et des volontaires en service civique dans l'association P, Sarra admet comme dégradante la saleté des individus non justifiée par un manque de ressources économiques, ces usagers ont donc une part de responsabilité pour elle. En ce sens, ce sentiment de non reconnaissance est accentué par ces contraintes.

Les autres volontaires en service civique à l'association P n'ont en revanche pas abordé cette contrainte de promiscuité et ces odeurs directement. Cela était davantage sous-entendu lorsqu'ils parlaient notamment du public sans-abri mais pas aussi directement que le fait Sarra. De fait, il s'agit aussi d'un choix pour eux de passer sous silence des contraintes pouvant disqualifier et rendre moins prestigieuses leurs missions.

En revanche, parfois ces odeurs attestant d'une vie à la rue permettent de justifier de certaines faveurs accordées spécifiquement, dans le sens où les individus continuent à « se battre » et à « vouloir faire quelque chose de leurs vies ». Ainsi, ici l'origine de la saleté est davantage non volontaire et la responsabilité de l'utilisateur est moins mise en cause. En outre, la distance entre l'utilisateur et la bénévole est aussi physiquement plus importante, un bureau les séparant. De cette manière, Colette, bénévole au centre social déjà bien stable socialement, retraitée évoque avec un certain misérabilisme le « pauvre » monsieur qui sent mauvais car il n'a sûrement pas d'argent pour se payer une douche dans la gare en face. Cette odeur est un indice de cette vie sans habitation et précaire et permet pour elle de justifier qu'elle « fait plus » c'est-à-dire téléphoner avec son portable personnel à Pôle emploi, ce qui est par ailleurs interdit normalement ou ne fait pas payer pour l'impression coûtant normalement dix centimes. En outre, l'évocation des odeurs est aussi ici possible car il s'agit d'une discussion informelle.

Colette vient de terminer une aide auprès d'un usager. Ce dernier me salut en me serrant la main. Il semble assez bien habillé, il distribue apparemment des CV dans la Gare et quelqu'un lui a proposé un emploi notamment les services d'accompagnements de la gare. Mais pour cela, il doit

passer tout d'abord par Pôle emploi. C'est pourquoi, Colette a contacté sa conseillère Pôle emploi. Elle était toute ravie même enchantée et félicitait l'homme de s'être motivé comme ça à chercher et lui souhaite bonne chance, je fais de même. L'usager part. Nous sortons avec Colette et Jeanne et continuons la conversation à l'extérieur. Colette m'explique qu'il s'agissait d'un SDF, qu'il est originaire du Togo et qu'il est venu de Normandie pour chercher du travail. J'étais assez étonnée que cet homme soit SDF, sans rentrer dans le cliché de la représentation du SDF. Colette et Jeanne rétorquent qu'il sentait fort, qu'il y avait des odeurs et que ça se sentait quand même. Colette poursuit en disant qu'il y a bien des douches à la gare mais qu'elles doivent être payantes. Elle dit que normalement, elle n'appelle pas mais exceptionnellement puisque c'était une personne en grande difficulté selon elle, elle l'a fait. Ce dernier n'ayant plus de forfait sur son téléphone. De plus, elle n'a pas fait payer non plus les 10 centimes pour l'impression. Elle dit qu'il faut qu'elle s'habitue au public précaire comme cela.

Observations, permanence écrivain public, centre social, 12 mars 2019.

Ainsi, ici dans le cas de Colette, elle ne ressent pas ces odeurs comme une forme de pénibilité mais permet presque de valoriser son action de bénévole qui montre qu'elle est « vraiment utile » en aidant des personnes précaires et donc en réelles difficultés. En outre, elle n'a pas besoin et ne ressent pas le besoin de distinction avec les usagers. En effet, elle est propriétaire à Paris, ancienne cadre de la fonction publique au sein du Ministère de la Santé, ses parents étaient des enseignants dans des lycées français à l'étrangers. Elle a pu réaliser des études supérieures notamment dans le domaine de l'art, elle a ensuite fréquenté plus tard dans le cadre de la formation continue l'université Dauphine et n'a pas eu de difficultés à se stabiliser sur le marché du travail et à « rentabiliser » ses diplômes.

Être debout, contrainte matériel du travail d'accompagnement numérique

Une seconde contrainte spécifique aux aidants numériques est liée à leurs positions et leurs postures physiques. Or, comme c'est le cas de beaucoup d'employés de service, les contraintes physiques ne sont pas forcément évoquées ou mises en avant lorsque les aidants sont interrogés sur leurs missions mais elles sont visibles lors des observations.

En outre, selon des statistiques nationales sur les conditions de travail pour les employés en général « Rester longtemps dans une autre posture pénible ou fatigante » est une contrainte ayant fortement augmentée passant de 12,7 % en 1984 à 36,6 % en 2013 ; et même de 13,3 % à 41,6 % pour les services directs aux particuliers (Algava, Vinck, 2015). Or, seul 20,3 % des cadres en 2013 doivent rester longtemps debout ; donc leurs positions dans la hiérarchie professionnelle, subordonnée, augmentent les chances de subir ce type de contraintes.

Au niveau de l'association P et des aidants numériques, cette contrainte posturale est particulièrement évoquée par Sarra. Ce qui je pense a permis à cette dernière de se livrer, au-delà de la proximité d'âge et de genre est aussi le fait qu'elle a le sentiment d'un manque reconnaissance de la part de ses supérieures hiérarchiques. Elle insiste alors particulièrement sur les pénibilités lors de l'entretien pour démontrer de l'inadéquation entre le salaire reçu et les contraintes. Ainsi, Sarra me montre en me mimant la position dans laquelle les services civiques se trouvent. Ils sont penchés vers leurs ordinateurs debout au-dessus des usagers qui eux sont assis au bureau. De fait, un des volontaires a même apparemment des douleurs liées à cette posture particulière.

Et tu te sens fatiguée à la fin de la semaine ?

Epuisée en plus nous on travaille debout.

Debout ?

Oui même Radov, il a hyper mal au dos. Il a eu des gros problèmes de dos en ce moment parce qu'en fait nous les usagers on va les assoir les mettre à l'aise et nous en fait on se baisse on fait les démarches sur les ordis enfin le dos baissé quoi. Donc on a mal au dos, moi je suis très fatiguée.

Oui ?

Oui extrêmement fatiguée. En fait je t'explique, je te montre l'exemple (elle se lève, se place au derrière la chaise et se penche vers la table, un exemple de position adoptée pour réaliser les démarches sur l'ordinateur). Imaginons l'usager est là et nous on est comme ça. Des fois, ils disent mais vous voulez pas vous assoir et on dit « non désolé on a pas le droit ».

Vous n'avez pas le droit ?

Bah non sinon on aurait des chaises à côté.

D'accord...

On a le droit si vraiment la démarche est super longue.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

De nouveau, les mots de Sarra sont forts utilisant des expressions hyperboliques lorsqu'elle affirme qu'elle n'est pas « fatiguée » mais « épuisée » ou « extrêmement fatiguée » accentuant alors mes questionnements. Elle appuie notamment sur ce mal-être en évoquant que les usagers sont « à l'aise ». Radovan évoqué dans cet extrait ne m'a pas parlé de ce mal de dos. Pour des questions de représentations de genre, il n'a pas forcément voulu évoquer aussi cela. Il peut souhaiter montrer la résistance physique face à l'enquêtrice et ne pas se plaindre. D'autant plus Radovan envisage d'être porteur chauffeur dans les Pompes Funèbres, il paraît assimiler déjà qu'il ne faudra pas ouvertement parler de ce type de contraintes. Pour les deux autres services civiques, j'ai pu voir leurs positions et eux bénéficient de chaises à l'espace numérique.

Durant les cours ou les ateliers du centre social et de l'association P observés, les formateurs ou les médiateurs numériques doivent aussi se tenir debout et se pencher vers les bureaux et ordinateurs. S'agissant de cours que l'on peut qualifier de pratique, les usagers réalisent des exercices sur l'ordinateur, les formateurs doivent être debout et sans cesse aller d'un côté et de l'autre.

Ainsi, comme les 50,8 % des salariés déclarant rester longtemps debout en 2013 selon l'enquête « Conditions de travail », les aidants doivent rester du moins ce que j'ai pu observer de deux à quatre heures (la durée des ateliers ou des cours observés) debout. Par exemple, lors de l'atelier Cnav, les formatrices sont sujettes à ces contraintes énoncées.

Cécile présente aux participants la première étape, elle se trouve debout face à eux, puis se baisse pour changer les diapositives de son diaporama, explique de façon distincte, répète plusieurs fois. Elle explique que tout sera fait pas à pas et qu'ils seront accompagnés. Cette première étape consiste à se rendre sur internet, elle essaie de donner des moyens « mémo techniques » ou simplifiés en indiquant qu'il faut cliquer sur le rond avec le renard. Elle fait souvent référence aux termes matériels (boîte aux lettres...). C'est au tour des participants de commencer cette première étape. Directement, les premières difficultés sont là, appelant chacun leurs tours plusieurs fois Cécile et Yasemin. Ces dernières font des allers-retours dans la salle pour vérifier et indiquer la solution aux problèmes aussi variés qu'ils peuvent rencontrer. Yasemin se rend auprès de la première participante qui ne sait pas quoi taper dans sa barre de recherche en l'occurrence l'email de la poste.

Observation, atelier Cnav, association P, 17 décembre 2018.

Par ailleurs, à la fin de cet atelier, Yasemin signale sa fatigue du fait de s'être tenue debout pendant plusieurs heures. Elle n'apprécie pas vraiment les ateliers et c'est aussi sûrement pour cette raison. Elle m'indique ne pas aimer être debout. Or, dans son ancien emploi, employée dans un KFC, elle était debout durant toutes ses heures de travail. Elle veut certainement ne plus avoir à subir cette contrainte et de s'en éloigner. De fait, ce n'est pas quelque chose qui est directement mis en avant dans les discours mais qui est potentiellement partagé entre pairs. Malgré une occultation de certains

aspects de leurs métiers, ils sont visibles parfois dans les discussions ou les relations entre pairs dans l'association P. Par exemple, pour un métier du secteur aussi très féminisé, celui de la petite enfance, le cas des auxiliaires de puériculture est éloquent. Elles peuvent aussi discuter lors de réunions professionnelles des contraintes matérielles entre autres du bruit du lors des repas (Cartier, Lechien, 2012). En effet, tout comme le montre les travaux d'Eve Meuret-Campfort (2014) sur les auxiliaires de puériculture « l'entre soi professionnel et syndical favorise l'expression des maux du travail, les mobilisations collectives visent précisément à les publiciser auprès des pouvoirs publics, mais aussi des parents et des médias ».

En outre, pour mon enquête et ce segment professionnel des aidants numériques, la complémentarité des méthodes me permet de comprendre cet écart. Puisque lors des entretiens, les médiatrices sociales ou les formateurs n'évoquent quasiment pas cette fatigue entraînée par ces postures. Mais, j'ai pu la ressentir moi-même en y participant et aussi l'entendre lors de discussions informelles entre pairs durant les pauses ou les trajets domicile-travail.

En conclusion, il est manifeste que ces aidants du secteur social sont soumis à des contraintes physiques tels que la saleté, la promiscuité ou les postures physiques désagréables. Ces contraintes sont par ailleurs peu pensées et exposées pour le secteur social. Cependant, le fait d'être plus ou moins stable et d'être plus ou moins proches socialement des usagers aboutira à un rapport différencié voire à un sentiment de souffrance face à ces pénibilités. La proximité sociale et l'absence de stabilité couplée avec peu de capital scolaire conduit souvent à une forme de distanciation comme pour Sarra. Des expériences dans le salariat subalterne réalisant des tâches manuelles peuvent aussi influencer le rejet de certaines contraintes. En revanche la stabilité notamment de Colette permet une forme de compréhension. La stabilité et le statut de bénévolat permet alors une plus grande acceptation de ces contraintes. Même si dans les discours, les aidants peuvent souhaiter montrer une certaine représentation de leur dévouement et de leur engagement, les actions concrètes observés permettent en partie aussi de voir ces contraintes.

Le sentiment de rétribution qui peut être symbolique accentue le fait de considérer ou non cela comme une souffrance. Ce sentiment de rétribution peut être le sentiment de se sentir « utile » ou de reconnaissances de la part de la hiérarchie ou encore de rétribution économique. Lorsqu'elles sont absentes, les contraintes seront davantage mal-vécues par les aidants numériques.

I.2 La répétition des gestes et les nuisances sonores

La répétition des gestes est perceptible lors des ateliers auxquels j'ai pu assister et au cours, j'ai par ailleurs pu ressentir cette répétition et cette fatigue. À cela s'ajoute une nuisance sonore spécifique aux positions des aidants numériques.

Répétition des gestes

À l'image, du travail l'atelier de soudure de l'usine de voiture décrit par Robert Linhart (1978), la répétition des « mêmes gestes d'une façon toujours identique » est visible notamment lors de ateliers ou des cours. D'une part, les ateliers suivent finalement toujours la même trame, les explications sont donc répétées plusieurs fois durant le même cours mais aussi durant les différentes sessions. Mais d'autre part, les mêmes gestes posturaux sont effectués.

Par exemple, lors de l'atelier Cnav décrit un peu plus haut, les aidantes numériques doivent se pencher puis se relever vers les bureaux à de très nombreuses reprises pour effectuer les mêmes actions sur les différents ordinateurs.

Or, cette contrainte de répétition est aussi évoquée par les volontaires en service civique qui déclarent notamment faire surtout certains types de démarches administratives. Par exemple, dans l'association P de l'arrondissement A, ils font surtout des demandes sur le site de la Caf. Dans l'arrondissement B, c'est surtout des demandes pour la préfecture ou les Pass Navigo. Donc la répétition est ici une répétition des procédures. Mais cette répétition paraît rassurante aussi pour les volontaires permettant une forme d'habitude.

Du coup qu'est-ce qu'il y a de différents pour toi ? Le public ?

Oui le public et pareil les équipes sont différentes, moi une semaine, on peut ressentir en tout cas pour ma part, les tensions qu'il y avait entre les collègues et même l'environnement particulier et même celui du 1^{er} arrondissement D ça me plaisait pas particulièrement.

Ah oui ?

Oui il y avait quelque chose qui ne me plaisait pas, les trucs intuitifs qu'il faut savoir écouter, donc j'ai écouté. Dans l'arrondissement B j'avais entendu des choses avant donc j'y suis allé à pas feutrés pour essayer de ne rien casser et je me suis rendu compte que c'était pas forcément vrai ou du moins que c'était vrai mais avant et la différence pour revenir à la question c'est la population qu'on accueille, les démarches qui sont très ciblées. Dans chaque association P, on va dire, il va y avoir des démarches, enfin il va y avoir un certain nombre de démarches plus importantes sur des thèmes particuliers, par exemple dans l'arrondissement D c'est relativement au niveau de la Cnav et de la CPAM, il y en a pas beaucoup pour la CNAF et alors le transport Navigo c'est quasiment inexistant. Après dans l'arrondissement A je l'ai testée hier c'est que la CNAF, et la pareil c'est à fond les ballons. C'est ma bête noire, je n'en ai pas eu à faire, je me suis dit bon heureusement parce que je suis resté quand même une heure en solo, au pire il y avait les médiatrices mais... Ça va être tendu, pareil il n'y avait pas les même consignes par exemple ici c'est... Les personnes elles sont plus calmes et en même temps c'est plus tendu, c'est contradictoire. C'est-à-dire qu'une personne elle peut arriver, elle peut être souriante et heureuse mais elle peut exiger, c'est le contraste. Par exemple, ici, ils ont leurs problèmes, ils ont leurs vies, ils ont des tas d'ennuis qui font que nous on connaît pas. À partir de ça il faut faire attention. Dans l'arrondissement D c'est plus light, on a plus de marge, comme c'est des habitués et des personnes qui sont âgées c'est des personnes qui sont exigeantes et qui prennent vite la tête.

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

Nuisance sonore

Selon l'enquête « Conditions de travail » réalisée par la DARES en 2015, 15,8 % des salariés déclarent entendre une personne placée à deux ou trois mètres à condition qu'elle élève la voix (Algava, Vinck, 2015). Ce qui est sous-entendu est ici en posant cette question est le niveau sonore, mais l'intensité et d'un bourdonnement ou d'un bruit de fond n'est pas forcément visible.

Dans la situation des volontaires ou des médiatrices sociales de l'association P, ils peuvent probablement entendre ce qui se dit à deux mètres mais c'est là tout le problème ! Les autres médiations sont des bruits de fond constants faisant que ces derniers ne travaillent pas forcément dans le calme.

Les volontaires en service civique de l'association P n'évoquent jamais clairement dans leurs discours cette nuisance de bruits. Ils choisissent ici de mettre en avant certains aspects de leurs postes et surtout le relationnel. Les bénévoles quant à eux au centre social ne sont en général pas vraiment exposés à un bruit permanent, les permanences n'étant pas saturées. Le seul moment où le bruit est considéré comme une nuisance est lors d'ateliers de constructions de robots à destination de jeunes en difficultés scolaires. Le coordinateur numérique et Claude bénévole soufflent et se plaignent du bruit de ces derniers et du manque d'autorité de l'animateur. La distanciation avec les classes populaires de Claude étant ici de nouveau visible lorsqu'elle déclare que ce type de jeunes « il ne faut pas leur tourner le dos ». Objectivement pourtant le bruit n'était pas si important (enfin selon mon ressenti personnel). L'origine du bruit un peu comme l'origine de la saleté est aussi ici déterminant dans son acceptation ou non.

En somme, la frontière entre employés et ouvriers semble bien parfois assez floue, certaines caractéristiques et contraintes dont la répétition font que les services ne sont pas forcément si éloignés du travail ouvrier même pour les emplois de bureaux.

I.3 Les pénibilités du travail de bureau liées aux écrans

Les volontaires pouvant être considérés comme des employés de bureaux ont les pénibilités associées à ce type d'emploi à savoir le travail sur écran. Mais du fait de leurs appartenances à un segment spécifique dans les réseaux de l'inclusion numérique, le travail sur écran est d'autant plus important.

Le travail d'employés au sein d'un bureau comporte des pénibilités spécifiques liées à sa position physique comme nous l'avons vu mais aussi aux outils notamment numériques qui peuvent engendrer différents types de contraintes considérées comme des risques pour la santé des travailleurs par les institutions et les organismes définissant les risques professionnels. Néanmoins, pour les aidants numériques et plus particulièrement les quelques volontaires en service civique que j'ai interrogés, ces pénibilités liées aux écrans ne sont jamais évoquées puisque le travail sur écran leur paraît « normal » et il ne peut apparaître comme une pénibilité. En outre, ce travail sur écran éloigne du travail manuel, ce qui est alors valorisé. Il peut potentiellement symboliser une forme d'ascension sociale voire même de prestige social. Les volontaires ne souhaitant pas reproduire la position professionnelle et sociale (dans les couches du salariat subalterne réalisant des travaux manuels et en contact avec la saleté parfois) de leurs parents peuvent appréhender le travail sur écran comme valorisant et non comme une pénibilité. De fait, ils ne l'évoqueront pas comme une pénibilité alors même qu'elle représente potentiellement et objectivement un risque professionnel pour la santé des travailleurs selon les rapports ministériels et les enquêtes statistiques.

En effet, le fait de travailler sur un écran qui est le cas de 53,2 % des salariés en 2010, et 22,4 % pour plus de 20 heures par semaine selon l'enquête conditions de travail (Vinck, 2014) est considéré comme un risque professionnel et notamment comme une source de risques psycho-sociaux. Or, par définition, les volontaires en service civique doivent passer la quasi-totalité de leurs temps de travail devant un ordinateur. En revanche, au centre social, les bénévoles ne sont pas exposés aussi longtemps aux écrans, puisqu'ils sont là quelques heures par semaines, en général deux à trois heures par semaine.

Selon les travaux du Ministère du travail, les salariés qui travaillent sur des écrans sont alors exposés aux risques de troubles musculosquelettiques, au stress, à la « fatigue visuelle caractérisée par des maux de tête, des picotements, des rougeurs et une lourdeur des globes oculaires, un assèchement de l'œil du à une forte sollicitation de la vue. Cette fatigue est intensifiée par le manque de confort ergonomique du poste de travail (reflets d'écran, mauvaise posture, longue durée d'exposition...) » (ministère du Travail, 2019).

Ainsi, les aidants numériques du fait de leurs fortes utilisations des outils numériques sont particulièrement exposés aux risques TMS et RPS. Mais pourtant aucun n'envisage le travail sur écran comme pénible, ce travail de bureau avec un ordinateur symbolisant aussi la distance avec le milieu ouvrier.

En conclusion, ces aidants numériques (en service civique ou bénévolat) sont dans une position ambivalente correspondant à la CSP d'employés, ils en ont les contraintes associées avec l'exposition sur une longue durée aux écrans. Mais, ils sont aussi confrontés à des contraintes que l'on pourrait *a priori* attribuer aux métiers davantage manuels tels que le bruit, les postures désagréables ou le travail debout voir même exposés à la saleté. De fait, être davantage stable et dans les classes moyennes ou supérieures comme les bénévoles ajouté à cela que le bénévolat n'est pas leurs statuts principaux et ne constitue par l'élément principal de leurs identités sociales, ces mêmes contraintes sont alors davantage acceptées. De fait, leurs positions professionnelles engendrent ce type de contraintes spécifiques, qui s'additionnent à la contrainte relationnelle.

II - La contrainte relationnelle : un métier de service comme un autre ?

Dans les métiers du tertiaire et plus particulièrement de services aux particuliers, le relationnel est bien entendu une part conséquente du travail. Selon la position dans la hiérarchie professionnelle et sociale du travailleur son rapport avec le relationnel est distinct. Dans le cas de la médiation sociale et des structures de l'inclusion numérique du fait d'un public particulier les contraintes liées au relationnel sont spécifiques.

En quoi, les contraintes relationnelles des aidants numériques dépendent des publics et quel est le rapport à ces contraintes pour les agents ?

Je commencerai par expliquer alors la particularité des publics accueillis au sein des structures de l'association P et du centre social. Ensuite, je décrirai les conséquences de l'accueil dans cet environnement de ce public particulier c'est-à-dire les exigences émotionnelles auxquelles font face les aidants numériques. Puis, je montrerai les injonctions de mise à distance afin de pouvoir réaliser cette mission auprès de public précaire. Enfin, j'aborderai plus spécifiquement ce que doit effectuer comme travail de traduction et de tri des papiers lors de la médiation.

II.1 « Exposition à la misère et misère de position » : rapports différenciés à la relation de service

Les différents rapports à la relation de service résultent des caractéristiques spécifiques des usagers qui se trouvent dans des situations de plus en plus précaires et donc sensibles. À cela s'ajoute les changements structureaux liés aux fermetures progressives ou aux restrictions d'accueils physiques dans les administrations.

Un public de plus en plus précaire, le contact avec les personnes en détresse dans le travail social

Tout d'abord, dans le secteur social et plus particulièrement des acteurs sociaux de l'inclusion numérique, les travailleurs sont exposés à la misère c'est-à-dire à des personnes dans des situations d'extrême précarité. Cette contrainte relationnelle a notamment été mise en avant par de nombreux travaux et enquêtes ethnographiques.

Par exemple, dans les organismes sociaux tel que la Caf, les guichetiers depuis les années 80 et l'instauration du RMI doivent de plus en plus s'occuper d'usagers en difficulté alors que dans le même temps les flux eux-mêmes sont plus importants (Dubois, 2015). La charge de travail concrètement s'accroît. D'une manière générale, selon les enquêtes statistiques pour les salariés le fait d'être en contact avec des personnes en situation de détresse augmente. En effet, 37,9 % des salariés étaient en contact avec des personnes en situation de détresse en 2005 et 44,4 % en 2015 (Algava, Vinck, 2016) donc aussi d'une « exposition à la misère » accrue.

Or, dans l'association P ou même le centre social, les usagers sont fréquemment renvoyés par des organismes ou des institutions, par exemple par la Mairie de l'arrondissement à tel point que Yasemin, médiatrice sociale déclare « Par exemple, la Mairie, la Mairie, elle nous envoie mais automatiquement, c'est comme s'il y avait quelqu'un à l'accueil, « association P, tiens. » ». De fait, les individus qui se déplacent sont à la base ceux en plus grande difficulté. Mais ils sont de surcroît renvoyés vers d'autres structures signalant alors souvent d'une difficulté supplémentaire. Ainsi, la présence d'un public dans des situations de précarité ou de sans logements et/ou sans papiers est récurrente et présentée comme tel par Aminata lorsque je l'interroge sur les types de public dans l'arrondissement B. Aminata qui par ailleurs du fait de sa trajectoire sociale après avoir connue une rupture résidentielle mais qui réalise à présent une licence d'anglais ne déclare pas vivre cet aspect du travail comme une véritable contrainte. Radovan décrit le fait que les personnes se trouvent en situation de détresse parfois des usagers qui « se mettent à pleurer ou qui sont vraiment dans des états pas bien ou même qui sont énervés ».

Le manque de ressources pour y faire face

Cependant, aussi bien pour les guichets qui se retrouvent parfois démunis face à la confrontation à la misère et qui n'ont pas toujours les moyens nécessaires (Dubois, 2015). Que les assistantes sociales qui se « se trouvent sur le front de la misère sociale et des malheurs qui l'accompagnent sans véritables moyens pour y faire face » (Serre, 2009), les médiateurs sociaux et les aidants numériques rencontrés peuvent partager ce sentiment.

Yasemin, médiatrice sociale exprime ce manque de moyen lorsqu'elle répète que les différentes structures sont saturées et que certaines parfois même ne veulent pas ébruiter la tenue de certaines permanences car elles n'ont les moyens matériels c'est-à-dire les locaux ou le personnel pour accueillir tout le monde.

C'est quoi comme association ?

J'ai trop aimé cette association, il me semble que c'est Asile.

C'était où ?

La bibliothèque juste à côté de l'association P, il y a eu un petit souci avec eux, en fait, ils ne comprenaient pas... Nous en fait, on avait un employé de là-bas qui était venu nous voir pour voir ce qu'on faisait et tout, il nous avait proposé à ce qu'on lui oriente les personnes, parce qu'il y avait une permanence juridique, mais le soucis c'est que quand on a été deux semaines après quand on a été là-bas, tu as peut-être la coordinatrice qui nous faisait comprendre que oui « bon on comprend pas pourquoi on nous oriente des gens », il y a beaucoup de monde, nous on a fait la permanence juste pour aider les associations qui étaient saturées, mais on se rend compte qu'on nous oriente du monde alors que nous on ne l'a pas ébruitée, la permanence, donc moi et ma collègue... Après on envoyait pas énormément de monde mais on s'est dit « écoutez c'est le bouche à oreilles », surtout c'est le bouche à oreille, on s'est senti un peu mal à l'aise, elle était en train de nous dire, vous envoyez des gens, ça c'est une confusion qui s'est faite assez rapidement, dans le sens ou toutes les structures, elles sont saturées et je pense que la numérisation, elle aide pas, elle empire.

Oui...

Après on verra comment ça se passera plus tard mais...

Yasemin, médiatrice sociale, association P, arrondissement B, 26 ans.

Puis, au-delà de ces ressources matérielles, ce qui peut manquer sont les ressources de connaissances, les volontaires ou les bénévoles n'ayant pas étaient formés d'une part pour faire face à des personnes dans des situations de grande précarité mais aussi pour connaître l'ensemble des démarches administratives. Rappelons que les formations des médiateurs et des aidants numériques à l'association consistent en deux semaines d'observations dans l'association P et les bénévoles n'ont pas de formations au sein du centre social mais quelques heures dans d'autres structures de formations assez générales sur l'utilisation des sites administratifs.

De la valorisation des contacts à sa représentation conflictuelle

Mais, la contrainte relationnelle peut aussi être une source de gratification pour les volontaires. Ainsi, Radovan valorise le côté intégrateur de son volontariat par le dialogue qu'il crée, ce dialogue évite aussi les tâches répétitives d'un travail ouvrier.

En effet, dans les enquêtes statistiques sur le rapport au travail « avoir des contacts avec... » est une « source de plaisir la plus répandue » qui fait aussi du travail un facteur d'intégration. En effet, « Les raisons d'apprécier dans son travail les contacts ou les relations avec les autres couvrent un vaste spectre allant du plaisir de s'enrichir personnellement par la découverte de nouveaux milieux, le contact gratifiant avec des personnes estimables, les découvertes intellectuelles et humaines, jusqu'à

la joie plus altruiste de servir et de se rendre utile en leur venant en aide » (Beudelot, Gollac, 2003).

Radovan illustre en quelque sorte, les changements relatifs présents dans certaines fractions des classes populaires parmi les plus jeunes générations. En effet, classiquement ce qui relevait de la transformation de choses ou d'un état matériel avec un processus était valorisée dans les conceptions masculines du travail parmi les fractions populaires selon Christian Beudelot et Michel Gollac. « A l'inverse, le contact humain, le plaisir éprouvé de se mettre au service des autres semble davantage relever d'une conception féminine du travail » (2003). Or, ici, pour ce volontaire en service civique, la distance est prise avec le matériel et ce qui est valorisé dans le volontariat est justement le contact humain.

D'accord, sinon tu conseillerais à des gens de faire un service civique ?

Oui, de faire un service civique et de bien choisir son service civique, de bien choisir, c'est comme tout, je pense qu'un service civique on peut se louper en choisissant, on peut se dire je choisis ça et tu te rends compte au final que ça ne te plaît pas. Donc oui je conseillerais parce que ça fait, ça fait entre guillemets, ça fait déjà humain par rapport aux gens que tu ne connais pas c'est-à-dire le public qu'ici les usagers donc ça fait du contact, donc ça fait pas toujours répéter les mêmes mots, ça crée un dialogue, du coup c'est bien. Même par rapport à l'équipe aussi, c'est bien, tu sais comment travailler en équipe des choses comme ça. Même par rapport parce que du coup au final on n'est pas comme des salariés mais on a beaucoup les mêmes règles, les retards, les jours de congés, quand on est malade des choses comme ça des règles à respecter.

Radovan, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

En outre, Radovan ne valorise pas les postes physiques puisqu'il indique qu'il n'a pas souhaité faire une mission en service civique en rapport avec le sport. Malgré son manque de capital scolaire n'ayant pas de diplôme, il souhaite se protéger de certaines contraintes liées au travail manuel et favorise l'échange et le contact « humain ».

Aminata, utilise et réitère à plusieurs reprises ce sentiment de se sentir utile pour autrui, qui l'a décidée à choisir le volontariat et se détourner de la vente où elle gagnait pourtant probablement plus. En outre, la trajectoire personnelle d'Aminata l'influence sur sa vision de l'utile car cette dernière a pu aussi être accompagnée notamment par une assistante sociale pour réaliser ses démarches et ses demandes d'aides sociales, lorsqu'elle a eu son petit garçon. Cela dit, il s'agit aussi probablement d'un choix dans son discours face aux autres de montrer que son action est « utile ».

Non mais ça va aller. Si tu veux bien commencer par te présenter.

Oui, du coup moi c'est Aminata, bah du coup j'ai 23, je suis en licence d'anglais et du coup je fais le service civique à côté. Enfin, j'avais surtout envie de faire un service civique utile en fait. Du coup je me suis dit pourquoi pas celui-là. Je faisais de la vente avant donc c'était pas vraiment utile et du coup je trouve ça super intéressant par contre parce que c'est utile.

Du coup, pourquoi tu trouves cela utile ?

Je trouve ça utile parce que concrètement les gens qui viennent ici soit ils ne savent pas trop lire le français ou trop bien parler français. Donc les démarches administratives juste pour les comprendre c'est compliqué ou alors même une fois enfin pour ceux qui savent parler français, pour faire leurs démarches c'est aussi compliqué. Enfin, tout devient de plus en plus dématérialisé donc s'ils ne savent pas se servir de l'ordinateur ou même très peu, c'est super compliqué pour eux quoi. Ça peut leur couper leurs aides, du coup que ce soit les aides aux logements ou les aides d'allocations familiales ou pour ceux qui ont leurs cartes Navigo et qui ont une réduction, une gratuité du coup ça peut leur couper tout ça. Pour des gens qui sont déjà de base dans une situation précaire, je pense c'est compliqué tu vois et on arrive assez enfin là on est plutôt bien, justement à leur prendre enfin les droits qu'ils peuvent avoir en fait. Parce qu'il y a enfin il y a

énormément d'aides qui ne sont pas réclamées, soit parce que les gens ils ne savent pas, soit ils ont essayé et puis ça été trop compliqué, donc oui je trouve que ça c'est plutôt utile.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

Dans les enquêtes statistiques, deux orientations différentes se distinguent dans les relations avec le public, le premier est « une source d'enrichissement personnel (expériences, enseignements, découvertes...), pour les seconds, le plaisir provient du don de soi et du sentiment d'être utile aux autres » (Beaudelot, Gollac, 2003). Aminata peut alors être éventuellement rapprochée du second groupe vivant son volontariat en service civique comme un véritable « don de soi » et d'accomplissement par rapport à ses expériences professionnelles passées moins valorisantes pour elle. Mais, c'est ce qu'elle souhaite aussi mettre en avant durant l'entretien et dans son discours de façon générale puisqu'elle aimerait continuer de travailler au sein du secteur social ou associatif.

Les bénévoles du centre social, aidants numériques valorisent aussi le contact et le fait d'aider les usagers d'une manière générale.

Cependant, dans les métiers de service, ce qui procure une forme de satisfaction pour certains peut renvoyer à une pénibilité pour d'autres qui craignent « de voir s'installer un « rapport serviciel » (Jeantet, 2003) », d'autant plus que la distance sociale entre des volontaires en service civique parfois de classes moyennes ou plus stables que le public accentue « l'épreuve de la sujétion ». Pascal Barbier remarque notamment que le déclassement social et scolaire sont potentiellement des sources d'amplifications de ce sentiment (Barbier, 2012).

Par exemple, Romain, dont la famille est plutôt de classe moyenne supérieure vit et manifeste dans son discours, les relations avec les usagers comme de véritables tensions. En effet, ce dernier du fait de son échec en BTS et ses difficultés dans la recherche d'emplois peut ressentir subjectivement et vivre objectivement un déclassement. De fait, il se réapproprie une position et une respectabilité face aux usagers. Il veut montrer que c'est lui a qui un pouvoir discrétionnaire et non l'utilisateur. En outre, les exemples donnés de ces altercations ou ces tensions sont toujours très longs et très détaillés.

C'est des habitués ?

Oui, en tout cas au niveau du point numérique, c'est des personnes qui prennent leurs repères et qui se croient un peu tout permis. Or ce n'est pas chez eux, ils ne font pas comme ils veulent, c'est comme nous on permet de...

Par exemple qu'est-ce qui font que...

Par exemple, tout bête, je suis arrivé pareil ça faisait deux ou trois mois que j'étais dans l'arrondissement B, je passe dans l'arrondissement A pour X raisons et un après-midi, ça a suffi pour me prendre la tête avec une personne. Pas moi personnellement parce que je suis quand même quelqu'un de relativement calme, mais la personne où j'ai fait la remarque, elle demandait d'imprimer, moi j'ai dit « est-ce que je peux voir ce que vous imprimez monsieur ». La personne a pris de grands airs et a commencé à crier et gueuler, moi sachant que je suis compréhensif, je me suis replié, ce que je n'aurais pas dû faire. J'aurais dû confronter et dire monsieur, vous n'êtes pas chez vous, il y a une différence. Et une impression il faut toujours aller regarder, on est dans l'obligation d'aller regarder, parce que s'il imprime une affiche pour Macron merci quoi... Mais ils ont pas le droit... C'est bête mais c'est arrivé.

Ah bon ?

Oui, j'avoue que... Donc moi instantanément moi je vais vérifier et les deux collègues qui étaient là elles vont vérifier. Ce qui fait que le monsieur qui demande pas dit « mais pourquoi tu me demandes toi ? mais vas-y retourne chez toi ? ». Bah oui mais non moi j'ai mes règles, j'ai mes principes, si ça marche pas ici... Moi je regardais donc je le regardais... Au final c'est un médiateur qui est venu pour recalmer la personne a été envoyée dehors entre guillemets parce qu'elle avait

pas à répondre comme ça. En parallèle quand tu as des réactions comme ça tu es surpris puisque toi tu appliques les règles et on te gueule dessus. Je me dis mais où on est « c'est toi qui te plies aux règles, c'est pas moi qui me plie à toi ». C'est un peu bête...

Ça arrive moins ici ?

C'est différent, ici les cultures elles sont différentes, enfin les cultures... Les médiatrices par exemple sont... Ont conscience que les personnes qui viennent ici ont des cultures différentes, surtout vis-à-vis de la femme qui chez eux reste à la maison, nettoie, garde les enfants mais surtout qui ne s'occupe pas des affaires des hommes. Là que ce soit des femmes qui aident les hommes, c'est pour eux, pour eux je pense que c'est un gros dilemme, là encore c'est de la supposition mais il n'empêche que c'est vrai. Et le problème là-dedans, c'est que ça rentre souvent en conflit parce qu'ils exigent... Ils exigent... C'est là où c'est compliqué.

Avec les médiatrices... Tu dis dans l'arrondissement D par exemple, le médiateur est venu pour calmer la personne ça arrive souvent ? Que les médiateurs ou les médiatrices viennent pour parler avec vous, échanger...

C'est surtout les médiatrices qui s'en prennent plein la tête si on peut dire ça comme ça, mais nous on a eu en tout cas pour ma part une personne qui a exigé, moi l'exigence ça ne marche pas, tu demandes, pourquoi pas, mais tu n'exiges pas, ça marche pas quoi. Mais donc le fait est que le monsieur a exigé, c'est une collègue de l'arrondissement D qui était là et moi je commence mais fermement « non », j'ai répété « non, non, non et non », trois ou quatre fois et après il s'est tu mais le fait que je gueule alors que je gueule jamais, j'ai eu toutes les médiatrices à côté de moi en mode « qu'est ce qui se passe », « là le monsieur, il s'est pris pour le roi d'Arabie Saoudite » donc il faudrait peut-être qu'il arrête, qu'il se calme sachant que moi ça m'avait énervé je me suis mis à part. À partir de là, elles ont pris le relais. Des fois c'est l'inverse parfois les médiatrices font face à des personnes et c'est nous les services civiques qui venons au cas où il y a un problème, nous on rajoute notre grain de sel ou on juge qu'il n'y a pas besoin. Mais par rapport aux médiatrices qui ont plus d'expériences, on laisse la parole aux médiatrices, en tout cas pour moi, je laisse la parole aux médiatrices.

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

Ainsi, il semble que les différentes représentations et rapports avec la contrainte relationnelle dépendent en grande partie de la propre « misère de position » des individus. « A travers la notion de « misères de position », P. Bourdieu et son équipe rappellent ainsi qu'il existe des souffrances qui affectent des gens à l'intérieur d'un même groupe, quel que soit leur appartenance de classe, qu'ils occupent une position déprimée au sein de celui-ci ou qu'ils estiment être à une place qui ne correspond pas à leur attente. » (Francies, 1994).

Romain a le sentiment de ne pas être à sa place et souhaite notamment acquérir une position plus élevée et se distancier des usagers, vit cette contrainte relationnelle majoritairement comme une véritable tension. À cela s'ajoute, la vision culturaliste qu'il se fait des publics et qui influence son rapport à la contrainte relationnelle donnant lieu à des catégorisations qui seront expliquer plus loin dans le développement.

En conclusion, la contrainte relationnelle est caractérisée notamment dans l'association P et le centre social par le contact avec des usagers dans des situations parfois précaires voire de détresse pouvant potentiellement aboutir à des tensions. Or, ces contacts sont plus ou moins valorisés et de différentes façons selon la trajectoire des aidants comme pour les contraintes matérielles ou physiques. Du fait de ce public particulier, les aidants parfois peu formés ou préparés se retrouvent pourtant face à des exigences émotionnelles croissantes.

II.2 Exigences émotionnelles : avoir peur à son travail et tensions

La situation particulière de public en difficulté face aux manques de moyens de structures peut potentiellement créer des tensions supplémentaires auxquelles sont confrontées les aidants et les médiatrices notamment dans l'association P et le centre social. Ces situations de tensions peuvent dériver sur des comportements agressifs ou hostiles qui entraînent par la même occasion un possible sentiment de peur parmi les travailleurs sociaux.

Tensions au travail

Tout d'abord, ces situations de détresse peuvent potentiellement entraîner des tensions au sein des structures qui sont d'autant plus exacerbées avec l'attente. C'est l'illustration extrême des menaces de morts proférées par un usager évoquées par Yasemin ou le « contact physique » pour rentrer dans l'association. Le terme de « violence » est clairement utilisé pour décrire le comportement des usagers : « les gens déjà en général deviennent plus agressifs, plus violents assez facilement ».

Ainsi en France en 2013, 42,5 % des salariés déclarent avoir des tensions avec le public. Les conséquences de celles-ci peuvent également être une multitude de comportements hostiles, d'agressions verbales (22,9 % y font face pour les employés) ou physiques (3,9 %) selon l'enquête « Conditions de travail » (Algava, Vinck, 2016). Ces situations de tensions aboutissant à des agressions peuvent être considérées clairement comme des contraintes. Elles sont évoquées par quasiment toutes les personnes interrogées durant l'enquête sur le segment professionnel de la médiation sociale et de « l'inclusion numérique ». Ce sujet a notamment pris une longue partie des entretiens. Les volontaires en service civique, la plupart du temps ne semblent pas l'accepter et peuvent peser dans la représentation de leurs missions.

De nouveau, le rapport à ces tensions est différent selon les individus. Certaines caractéristiques communes entre les agents et les usagers peuvent permettre d'expliquer certains comportements. Au contraire, certaines représentations de son travail influencées par des trajectoires sociales spécifiques peuvent conduire à rejeter des comportements jugés non respectueux ou non conformes à la norme.

De fait, Yasemin a ici une vision relativiste. Elle m'explique notamment qu'elle ne craint pas la personne qui a proféré ses menaces et qu'en quelque sorte, il fallait aussi le comprendre puisqu'il a été poussé à bout par les institutions et la médiatrice sociale. Elle décrit alors « un monsieur, un rebeu tu sais, moi je connais tu sais j'ai des origines arabes, ce n'est pas le genre de monsieur que tu vas vexer facilement tu vois ». L'usager aurait atteint ses limites, ce qui l'excuserait en partie. En revanche, pour Yasemin il y a certaine limite à ne pas dépasser comme les contacts physiques qu'elle ne tolère pas.

Les conséquences : avoir peur à son travail

Les conséquences de ces tensions peuvent se traduire par des sentiments clairement de peur pour leur sécurité et pour celles des autres, sur son lieu de travail face au public dans l'association P et le centre social. Dans l'association P où les salariés et les services civiques en contrats atypiques n'ont pas nécessairement d'expérience du social et se retrouvent potentiellement confrontés à des situations extrêmes et peuvent faire face aux violences physiques ou verbales et donc ressentir de la peur par rapport au public s'ajoutant à la peur de l'instabilité de leur emploi.

Une demande par jour et par personne ?

Et là c'est le drame, il a compris que je mettais fin à la médiation parce que là ça y est je ne pouvais plus, c'était ou je restais avec mon sourire, je restais je prenais sur moi ou ça y est ça commençait à se déclencher. Parce que quand je te raconte comme ça s'est vite fait mais sur le

coup des fois ça dure laisse tomber et il est parti à l'espace numérique qu'on a au fond, voir les services civiques mais moi j'ai pas fait gaffe sur le coup et c'est après quand j'ai regardé et que je vois ma responsable avec une collègue et tout lui parler, donc mon collègue je le vois aussi le service civique. Bref, il commence à crier et à faire comme ça tu vois en me visant (montre du doigt), au début j'ai rien dit, j'ai dit bon pas grave, vas-y calme toi. Mais quand après il a continué à avancer, il avançait vers moi et il me visait comme ça mais vraiment, là je me suis déclenchée, je me suis rapprochée de lui donc tout le monde a dû se mettre au milieu parce que Yasemin, là elle est pas normale. Non mais franchement il faut y aller quoi, il faut y aller pour me... Non mais là trop d'irrespect.

Ça...

Ça a pétié, donc là lui il commençait à faire comme ça et bon ce qui m'a marqué sur le coup c'était ma responsable qui était au milieu, elle est assez âgée, elle me regardait comme ça et elle m'a dit Yasemin, va t'asseoir et en fait c'est la seule personne que j'ai vue, pourtant ils étaient cinq tu vois, mais c'est la seule personne. Sur le coup ça m'a fait mal de la voir comme ça, parce qu'elle a eu peur, elle a peur, maintenant franchement, elle a peur avec les usagers.

Yasemin, médiatrice sociale, association P, arrondissement B, 26 ans.

De fait, ici, Yasemin, répète le mots « peur » successivement à trois reprises pour bien appuyer sur le ressenti et ce qu'elle voit dans l'association. Or, elle évoque le fait que sa supérieure a peur maintenant avec les usagers. Cette dernière est alors plus âgée et a probablement vu l'évolution du secteur social et notamment de la médiation sociale. Ce secteur est alors « saturé » du fait d'un déchargement des structures publiques mais aussi d'une augmentation de la précarité dans la société. Ces changements structureaux impactent alors concrètement le travail des médiatrices et des aidants numériques au sein de l'association P et leur environnement de travail davantage fait de tensions qui entraînent alors cette peur. En revanche, Yasemin n'indique pas elle forcément avoir peur des usagers, cette dernière n'ayant aussi connue que cet environnement de travail du fait de son entrée récente sur dans ce secteur du social.

Les bénévoles du centre social n'évoquent pas avoir peur des usagers. Néanmoins, le rapport d'activité du centre social fait état de l'anxiété et de la peur ressentie par les bénévoles lors des permanences d'écrivains publics qui étaient trop fréquentées. C'est pourquoi, le centre social a restreint son accès aux personnes qui résident dans l'arrondissement C en priorité.

Ainsi, ces tensions peuvent aboutir à des exigences émotionnelles fortes au quotidien pour les aidants numériques ou les médiatrices sociale. C'est pourquoi, l'exigence et l'imposition d'une certaine mise à distance *via* différentes stratégies permettent potentiellement de contenir ou du moins de réduire ces exigences émotionnelles.

II.3 L'imposition de la distance avec l'utilisateur : rappel à l'ordre, humour et mépris social

Au sujet des guichetiers, Vincent Dubois évoque les « tactiques de dédoublement », permettant de faire face aux situations personnelles parfois très difficiles des usagers. Il nomme cette stratégie les deux corps du guichetier, les individus tiennent à distance en choisissant par exemple d'utiliser le langage familier ou bien bureaucratique (Dubois, 2015).

Ces tactiques qui permettent de mettre à distance les usagers et parfois aussi sa propre impuissance dans l'aide sont aussi présentes dans le centre social mais surtout dans l'association P.

Rappel à l'ordre

Tout d'abord, pour pouvoir tenir face à cette exposition à la misère, tout comme de nombreux métiers du secteur médico-social, l'imposition d'une mise à distance des usagers est nécessaire.

De cette manière, les médiatrices sociales et la responsable rappellent à Aminata de ne pas trop s'impliquer de tenir à distance les usagers, une tactique inculquée dans la socialisation professionnelle avec les limites qu'il ne faut pas « dépasser » et qui permet de se protéger. Cette dernière affirme avoir mal-vécue au début la quantité concrètement de personnes en situations précaires et la répétition de ces situations.

Tu connaissais la situation... Moins de jugements peut-être...

Oh si, après je trouve qu'après c'est un peu difficile, on est humains concrètement, on ne contrôle pas ce qu'on pense. On ne contrôle pas ce qui se passe dans notre tête et tout mais après, les cas et les situations, il y en a beaucoup qui se ressemblent, concrètement tu peux passer, en une journée, tu peux avoir l'impression, qu'il y a quinze personnes qui se sont vues avant de venir te voir, qui se sont mises d'accord sur une histoire et qu'ils sont tous venus un par un te raconter leurs histoires en fait. Donc c'est... Ça va mieux maintenant, en tout cas au début c'était un peu prenant, enfin j'étais un peu, c'était un peu dur...

C'est vrai ?

Oui...

C'est-à-dire ?

Bah je rentrais chez moi et je pensais aux gens qui étaient à la rue, [un] qui me disait qu'il avait ses quatre enfants mais qui dormait à la Chapelle. Au début, non c'était un peu compliqué mais après du coup en parlant un peu avec les médiatrices et les responsables, on s'est dit qu'il fallait que je me calme un petit peu et que de toute façon, on ne peut pas tout faire. On ne peut pas, on peut faire qu'un petit peu, on peut faire que ce qu'on est habilité à faire. On ne peut pas dépasser parce que sinon si je m'écoutais, je les emmenais chez moi et tout quoi. Mais du coup, mais ça du coup je l'ai plus appris ici à me détacher un petit peu des choses.

C'est important pour pouvoir continuer ?

Ah oui, oui c'est sûr parce que sinon je n'aurais pas pu continuer, sinon je serais en dépression. Du coup, enfin après, c'est ma personnalité je suis comme ça je ne peux pas m'empêcher donc je serais toujours comme ça mais c'est moins prenant... Moralement.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

En revanche, ce rappel à l'ordre de la distance ne semble pas avoir été nécessaire pour les autres volontaires qui réalise une mise à distance d'eux-mêmes. Aminata est aussi probablement touchée notamment lorsqu'elle évoque les enfants car elle a vécu aussi des situations d'extrême précarité et de sans logement avec son enfant en bas âge.

Humour comme mise à distance

Ensuite, l'humour permet aussi une forme de mise à distance. Ainsi, à l'association P, durant la pause de midi, j'entends deux médiatrices qui échangent et plaisantent au sujet d'un homme totalement « perdu », « il était à l'ouest » apparemment. Or, ces formes d'humour ne relèvent pas forcément de la simple moquerie mais s'apparente aussi à une socialisation professionnelle permettant de nouveau la mise à distance. Ici, ces échanges ont été alors uniquement visibles par l'observation puisqu'ils ne sont que peu accessibles par les entretiens. Cette forme de mise à distance par l'humour s'apparente pour moi à celui présent dans les administrations ou encore dans un autre univers celui de l'hôpital. En effet, tout comme à l'hôpital décrit par Jean Peneff, dans lequel l'humour est très présent. « Les blagues, les plaisanteries, les mimiques sont omniprésentes dans la conversation et les comportements lors des pauses, ou dans les à-côtés du travail. Les railleries marquent la distance, le scepticisme vis-à-vis des discours entendus » (Peneff, 2005).

Les formes de mépris

En outre, lorsque les volontaires sont potentiellement objectivement proches socialement des usagers, la mise à distance paraît plus compliquée. De fait, d'autres critères de différenciations permettant alors de prendre ce minimum de distance nécessaire qui peut s'apparenter à des formes de mépris. Par exemple, lorsque Sarra prend de la distance en critiquant les gens considérés comme « sales », alors qu'elle-même semble porter une attention particulière à son apparence, se coiffant, se maquillant soigneusement... Par ce type d'attentions, elle marque déjà la distance et la matérialise.

Puis, l'expression du mépris peut aussi prendre la forme d'une critique de l'assistanat, remettre la faute sur l'utilisateur même afin de ne pas se sentir soi-même responsable. Cette représentation est assez cohérente avec les discours de critique de l'assistanat et l'individualisation des politiques sociales.

Ainsi, Claude lors de l'entretien déclarait ne pas aimer « l'assistanat » met en œuvre cette vision vis-à-vis d'un usager mais pas n'importe lequel, celui-ci se situant probablement dans les franges les plus précaires des catégories populaires. De fait, ici les discours et l'observation semblent concordés. En effet, Sekou, usager du centre était pendant plusieurs années sans papiers et travaillait de façon non déclarée comme ouvrier du bâtiment. Il est venu pour se renseigner au sujet d'une procédure judiciaire durant la permanence d'administration électronique. Il a eu un accident du travail alors qu'il exerçait un emploi non déclaré et a alors porté plainte contre son employeur.

À ce moment, je reconnais Sekou [qui était là la semaine précédente], qui entre dans le local. Claude le voit également, elle ne se lève pas pour lui dire bonjour et me demande de m'en charger. Je vais alors voir Sekou, je lui sers la main cordialement, lui demande comment ça va. Il est très calme, et me répond que ça va. Je lui demande comment je peux l'aider. Il m'explique alors qu'il est ici pour la même chose que la semaine dernière qu'il souhaite voir le résultat de son audience. Je lui demande, s'il a plus d'indications ou le chercher, un code ou un numéro d'audience... Il me tend alors une feuille sur laquelle est indiquée un renvoi d'audience, une date et une heure. En réalité, je comprends que le jugement n'est pas rendu, mais je pense (enfin selon mes quelques connaissances de droit), qu'il va y avoir une audience. Je tente alors d'expliquer à Sekou, ce que je pense qu'il va se passer et qu'il risque peut-être d'être questionné ou autres enfin qu'il va devoir assister à une audience.

Il n'a pas l'air de véritablement comprendre. Je lui explique qu'un jugement/ un résultat peut être rendu mais que si lui ou son employeur n'est pas d'accord avec ce résultat, il peut le contester et demander de « recommencer » (même si ce n'est pas vraiment recommencer...) et que l'audience a été reportée. Je réexplique plusieurs fois sous différentes formes et il semble comprendre. Je lui conseille fortement de contacter un service d'accès aux droits ou à minima de se tenir prêt à devoir parler, expliquer ce qu'il s'est passé. Il me remercie. Claude est durant ce temps toujours occupée. Il repart en affirmant alors qu'il verra bien.

Je retourne dans la salle, Claude me demande ce qu'il voulait, j'explique qu'il était là pour la même chose que la dernière fois. Elle ne semble pas étonnée et me demande s'il a fait ce qu'elle lui avait conseillé c'est-à-dire se rendre directement au Tribunal. Je lui réponds que je ne crois pas. Elle dit « voilà c'est ça le problème » selon elle c'est en quelque sorte de sa faute car il ne s'y est pas rendu, elle ne peut pas l'aider...

Journal de terrain, permanence e-administration, centre social, 13 mars 2019.

Ainsi, Claude paraît assez distante voire réprobatrice des actions ou plutôt des non-actions de Sekou. Or, ce dernier semble avoir du mal à saisir le système judiciaire, finalement tout comme Claude qui ne comprenait pas la semaine avant la différence entre première instance ou appel, etc... De fait, ces reproches permettent aussi probablement de mettre à distance le manque de moyens et de ressources pour aider dans ce cas Sekou. Mais plus généralement, les critiques de l'assistanat permettent de conforter cet éloignement par rapport aux usagers et donc entraînent l'acceptation implicite de l'impossibilité de résolution de la situation.

En conclusion, les différentes tactiques mises en œuvre par les aidants numériques se rapprochent et peuvent être mises en parallèle avec les tactiques de dédoublement des guichetiers. Ces dernières permettent alors de pouvoir quotidiennement, réaliser cette mission auprès d'un public confronté parfois à des situations de grande pauvreté économique et/ou de sans-abrisme. Ce public particulier dans une relation de service liée à l'accompagnement dans les démarches administratives numérisées ou non implique par conséquent un travail spécifique.

II.4 La traduction de la demande en termes administratif et le « tri des papiers »

Au travers de cette relation de service une des contraintes qui est aussi perceptible et l'exigence de comprendre et de traduire, les demandes « profanes » des usagers afin de pouvoir réaliser leurs missions. J'ai pu appréhender cet aspect plus en détails notamment ici majoritairement grâce aux observations, tandis que ce processus de tri des papiers ou de traduction était passée sous silence ou souvent implicite dans les entretiens réalisés.

Les coûts du processus bureaucratique

Dans les structures du réseau « d'inclusion numérique » étudiées, un volet conséquent de la relation de service dans la médiation sociale et numérique liées aux démarches administratives est le rôle de traduction des termes « profanes » en terme « d'expert » et de tri ces mêmes papiers. En effet, les usagers n'ont pas forcément les codes et/ou le lexique de l'administration. Or, les travaux entre autres de Donald Moynihan ont montré que le processus bureaucratique entraîne trois formes de coûts pour les citoyens : des coûts psychologiques, de conformité et d'apprentissage. « L'apprentissage » correspond à la collecte des informations sur les prestations disponibles et sur les institutions. « Le coût psychologique » renvoie à la stigmatisation sociale de certains programmes. « La conformité » représente le fait que le citoyen doit fournir tous les documents et se plier aux règles pour pouvoir en bénéficier (Moynihan et al, 2015).

La traduction en termes administratif : la prise en charge du coût d'apprentissage

De ce fait, la traduction engagée pour d'une part comprendre ce qui doit être effectué en termes de démarches mais aussi d'autre part pour l'expliquer à l'utilisateur peut être mis en parallèle avec le coût d'apprentissage selon moi.

Plus particulièrement dans l'association P ou le centre social des exemples de telles traductions sont assez nombreux. C'est notamment, lorsque Yasemin évoque la traduction de l'expression « problème caf » en action précise, ou encore quand Sekou vient avec une feuille de convocation d'audience qu'il faut traduire pour lui ce qui va se passer concrètement, en terme de type d'audience, dans quelles instances... Ainsi, lors d'une permanence d'administration électronique au centre social, j'ai de nouveau une illustration du travail de traduction réalisé. Claude m'explique alors le « pass seniors » à travers les dispositifs administratifs dont elle connaît les conditions d'attributions, l'historique, le nom et l'organisme responsable en charge de l'attribution de ces aides. Même s'il s'agit d'un biais puisqu'elle prend le temps de m'expliquer toutes ses actions, il permet de constater ses connaissances concrètes des différents dispositifs. Ce travail de traduction n'est normalement pas exprimé oralement mais là le biais permet de le voir.

Michel est retraité, il vient pour la permanence, il est donc le premier usager, il est quasiment 16h30. L'homme habillé d'une veste en cuir, de gants de vélos, d'un pantalon type jean, nous serre la main poliment pour nous saluer. Claude le reconnaît de l'association P auquel il venait souvent. Je me présente comme une étudiante qui apprend afin d'avoir sa permission pour regarder ses papiers et donc ses données personnelles. Claude lui demande pourquoi il est là. Il explique être là pour son Pass senior qui se termine le lendemain et qu'il s'agit donc d'une urgence s'il souhaite continuer à bénéficier de la gratuité des transports dans Paris. Claude commence alors à m'expliquer le principe du Pass seniors. Claude me sent probablement un peu perdue et me demande si je connais cela. Je lui réponds qu'absolument pas. Elle me fait un petit historique

du dispositif qui correspondait avant à « Amitis », permettant une réduction mais payant pour toutes l'Île-de-France et « Emeraude » gratuit pour Paris à des destinations des personnes âgées de plus de 65 ans. À présent, il s'agit d'un Pass de transport pour les seniors et pour les personnes bénéficiant de l'AAH. Le Pass est annuel.

Observations, permanence e-administration, 27 février 2019.

Par ailleurs, lorsqu'elle contacte le Centre d'Action Sociale de la Ville par téléphone, elle exprime clairement ce que Michel doit faire, a fait et signale aussi une erreur de la part de cette même caisse.

En effet, « Le bon déroulement de l'interaction suppose d'autre part un travail de traduction d'un cas particulier suivant des catégories administratives et d'inculcation de termes et techniques administratives à leur interlocuteur. » (Siblot, 2006). C'est par exemple, au centre social, étudié par Yasmine Siblot, le travail de traduction effectué par Sarah Da Silva « des termes administratifs en termes courants, et inversement, de catégorisation de situations personnelles et familiales. »

En outre, cette traduction des explications en terme administratif ou du langage numérique se caractérise par des répétitions nombreuses des explications.

Le tri des papiers effectué par autrui : le partage du coût de conformité

Enfin, un « coût de conformité » donc de transmission nécessaire et d'obéissance aux règles bureaucratiques. Or, pour transmettre les documents il faut faire face aux papiers donc trouver, trier ses papiers afin de sélectionner ceux qui sont demandés pour pouvoir bénéficier de ces droits. Cette réalisation des papiers est inégalement effectuée, certains mettent en avant la quantité, pour d'autres c'est même un sujet de crispation ou encore pour certains parmi les couches les plus stables des catégories populaires sa réalisation est routinisée (Siblot, 2006). Ici, ces différents cas de figures peuvent se retrouver parmi les usagers de l'association P ou du centre social. Mais, lorsque les papiers sont un obstacle pour les usagers, c'est au volontaire en service civique, au bénévole ou à la médiatrice sociale de réaliser le « tri » de ces papiers. Le tri est parfois le terme vraiment adéquat, des dizaines de documents pouvant être étalés sur le bureau, l'aidant doit sélectionner le bon. Il doit aussi sélectionner les bonnes informations sur ce document !

Ainsi, dans l'exemple d'aide à Michel lors de la permanence d'administration électronique évoquait un peu plus haut, Claude doit attraper littéralement les différents documents qui correspondent à la démarche. Ce qui ne semble pas lui poser de problème dans le déroulement de l'accompagnement du fait aussi de son expérience de médiatrices sociales à l'association P.

[...] Pendant, ce temps Michel sort de ses sacs dont une pochette en cuir ses nombreux papiers, très nombreux ne semblent pas vraiment classés. En effet, ils sont tellement nombreux, qu'ils finissent par s'étaler sur trois bureaux (bureaux avec des ordinateurs et tables). Premier défi pour Claude ; distinguer les papiers utiles pour la démarche ce qu'elle fait s'en trop de difficultés. Elle commence par prendre un email reçu imprimé annonçant la suspension à partir du mois de mars du pass senior, s'il ne fournit pas l'attestation de CMU-C.

Journal de terrain, permanence e-administration, 27 février 2019.

Or, ce moment de sélection entraîne aussi une forme de responsabilité de l'aidant pas nécessairement officielle puisque la charte de l'aidant numérique affirme, « La personne accompagnée est entièrement responsable des déclarations ou des démarches réalisées en ligne. » (Mairie de Paris, 2017). Cette étape représente une source de stress en effet pour des volontaires en service civique assez peu expérimentés finalement dans le social et à qui est confié l'accès aux droits (aides sociales, remboursement assurance maladie, rendez-vous à la préfecture...).

C'est par exemple, Sarra qui explique que ça lui fait « peur » de se tromper, elle a bien conscience de ce qui est en jeu ici : l'accès aux droits. D'autant plus que cette dernière évoque notamment que sa mère bénéficie de prestations de la Caf et se rend aussi compte concrètement de ce que cela peut représenter pour un ménage.

Donc du coup, le volet numérique toi ça allait c'était plus tout ce qui a un rapport avec des démarches administratives ?

Oui ça fait peur, tu te dis si tu te trompes dans un numéro quand tu fais des déclarations, tu te dis « oulala ça va me retomber dessus », tu as trop peur de te tromper, tu vérifies bien, moi je vérifie vingt fois le montant, c'est bien ça et tout. Mais oui ça fait peur quand même.

Vous vous sentez responsables quand même ?

Oui bah oui quand même il n'y a pas le choix de toute façon.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

En conclusion, la contrainte relationnelle est caractérisée par un enjeu de traduction et de prise en charge des papiers des individus. Or, cette prise en charge révèle aussi d'une certaine responsabilité de l'aidant qui peut être potentiellement une source de stress et de peur pour des aidants, volontaires en service civiques ou bénévoles parfois peu expérimentés et peu ou pas formés ni au travail social, ni aux démarches administratives.

Pour conclure, les contraintes relationnelles sont importantes pour les médiatrices sociales et ici les aidants numériques plus particulièrement ici dans l'association P et le centre social. Mais, elles sont plus ou moins appréciées ou rejetées selon les caractéristiques sociales, les possibilités d'évolution envisageables selon les aidants. Les aidants numériques sont confrontés à des personnes dans des situations de précarité et pourtant ces agents ont peu de ressources finalement pour y faire face. Les tensions s'accumulent et différentes réactions ou stratégies à celles-ci sont visibles. Par ailleurs, ces tensions sont exacerbées par l'attente d'où l'importance de la contrainte temporelle pour les salariés, volontaires en service civique ou bénévoles de ces structures.

III - Les contraintes de rythme et l'intensité dans l'association P et le centre social

« Dans le monde du travail, la pression temporelle résulterait généralement de l'augmentation des exigences relatives à la quantité de travail à fournir, avec ou non débordement de l'activité dans la sphère non professionnelle. » (Cœugnet *et al.*, 2011). De cette manière selon les enquêtes statistiques nationales, les salariés français sont 46,4 % à déclarer en 2013, « Devoir toujours ou souvent se dépêcher » et plus généralement 35,2 % à avoir trois contraintes de rythmes (Dares, 2014). La médiation sociale et les acteurs de l'inclusion numérique et donc plus spécifiquement ici, l'association P et le centre social sont aussi touchés par les différentes contraintes temporelles pouvant même être des obstacles à la réalisation de leurs missions. Cependant, cette contrainte temporelle et de rythme prend des caractéristiques spécifiques à ces structures. Le rythme dépend notamment du calendrier des démarches administratives (actualisation ressources caf, déclaration d'impôt...).

Comment se caractérise cette contrainte temporelle dans ce segment du social ? En quoi ces contraintes peuvent-elles être engendrées des injonctions contradictoires dans la mission d'accompagnement des usagers dans leurs accès aux droits ?

À cet effet, je commencerai par décrire la pression potentiellement suscitée par les fortes affluences et le nombre important d'usagers. Puis, je montrerai l'enjeu économique de la fréquentation des structures pour les partenaires financiers et les conséquences donc en termes de contrôle des performances. Enfin, je nuancerai cette vision de l'intensification en évoquant aussi les périodes plus calmes ou creuses qui caractérisent l'activité des aidants numériques.

III.1 La pression des usagers en cas de forte affluence

Tout comme dans les administrations étudiées par Vincent Dubois ou Yasmine Siblot, l'attente et la forte affluence sont des sujets de crispations pour les usagers et rythment le travail des guichetiers ou des travailleurs sociaux. Or, cette forte affluence peut entraîner aussi potentiellement une intensification du rythme de travail et des pathologies liées à cela sur les travailleurs ayant des conséquences à long terme sur leurs santés physiques et mentales selon les enquêtes statistiques et les rapports officiels.

L'attente source de conflit

Tout d'abord, ce qui revient de manière récurrente dans les discours des volontaires en service civique, des médiatrices sociales ou de la coordinatrice numérique est l'importante affluence au sein de l'association P. Le flux créé alors inévitablement des attentes pouvant être plus ou moins longues. Celles-ci sont alors une source de conflit.

À titre d'illustration, Sarra, volontaire à l'espace numérique tire le portrait d'un cas difficile directement en relation avec les tensions liées à l'attente. Elle parle ici aussi de ces tensions comme les autres volontaires parce qu'elles touchent directement son rythme et son travail. En outre, ces tensions sont réellement importantes puisque l'association fait même appel à un agent de sécurité les jours où il y a le plus d'affluence notamment le lundi.

Et c'est comme par exemple pour toi un cas difficile ?

C'est une personne déjà qui fait la queue et qui commence à s'énerver déjà parce qu'on a une queue, tu sens déjà que la pression monte. Enfin, bref, ce n'est pas grave, après là c'est une question de ma place, je suis avant lui, c'est une question de... Là il y a la sécurité en général qui intervient, donc on ne peut rien faire, ça se bagarre, ça s'insulte, comme la dernière fois, il y a un monsieur qui a poussé ma collègue. Il a complètement pétié un plomb, il s'est mis à pleurer, il a sorti tous ses médicaments. C'est des cas comme ça. Après ils s'excusent et tout comme tu en as qui ne redescendent pas. Et à la fin ils sont obligés de venir.

Et il y a une sécurité ici ?

Que le lundi, le lundi après-midi parce que c'est là où il y a le plus de monde et franchement, c'est pas très utile quoi parce qu'en général dans la semaine, il y a aussi beaucoup de monde et il y a des cas que... Enfin, voilà, ils ne veulent pas payer je crois, ils ne veulent qu'il y ait beaucoup d'agents de sécurité, je crois que c'est au niveau des finances, je pense que c'est ça.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

De surcroît, la division des services, de médiation sociale et d'aide numérique entraîne d'autant plus d'incompréhension auprès des usagers qui ne comprennent pas pourquoi certains passent avant alors qu'ils sont arrivés après.

Ça arrive que des médiatrices vous renvoient des gens vers vous ?

Tout le temps.

Tout le temps ?

Oui forcément du coup on les prend et voilà. Après tu en as, ils ne comprennent pas, ils ne comprennent pas qu'il y a l'espace numérique et l'association P, du coup ils font « ah mais j'étais là avant » mais monsieur ce n'est pas les mêmes choses, du coup ils s'énervent. Je les comprends aussi, j'aurais réagi sûrement pareil sinon ça va. Juste tout ce qu'on dit là ça va être enregistré ?

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Un peu comme à l'hôpital, l'attente est un « point litigieux » puisque les patients ne sont pas traités par ordre d'arrivée mais ordre de gravité, se joue alors le contrôle de cette clientèle par le biais de différentes stratégies (Pénéff, 2005). Dans l'association P, ils ne sont pas forcément traités par ordre de gravité, ni ordre d'arrivée mais selon les différents services.

Au centre social, même si cette attente est évoquée dans le rapport d'activité et que concrètement lors des permanences les usagers devaient attendre entre vingt minutes et une heure, il n'y a pas eu de débordements. Cela est peut-être aussi dû au fait que le centre social a restreint son accès aux habitants de l'arrondissement C pour les permanences.

La conséquence de tensions : une obligation de rythme soutenu, une intensification du travail ?

Ensuite, les principales conséquences de cette importante affluence sont les cadences soutenues, rappelant presque le travail à la chaîne lorsqu'une volontaire en service civique de l'association P évoque le fait que « ça s'enchaîne ».

Je vois... Et il y a combien de personnes à peu près par jours ? Qui passe te voir ?

Ça dépend, lundi et mardi il y a beaucoup de monde.

Oui, c'est ce qu'on m'a dit... J'ai déjà entendu ça.

Oui, il faut pas venir le lundi (petit rire). Je dirais juste pour l'espace numérique, parce que les médiatrices je ne sais pas. Juste pour nous en général, quand il y a du monde, on peut en prendre dans toute la journée, entre 20 et 30 quelque chose comme ça. En fait, ça s'enchaîne. On est libre, on peut faire des pauses et tout mais c'est juste que je ne me vois pas me lever, faire ma petite pause alors que la salle, elle est remplie de personnes qui attendent alors concrètement j'enchaîne. Dès que j'ai fini avec une personne j'appelle la suivante jusqu'à ce qu'il soit 13h en fait, et du coup comme ça on peut... Je peux en prendre plein et du coup répondre à plein de demandes dans la matinée même si on est pas du tout payé à la tête ou quoi que ce soit. Mais c'est juste au moins, il y a tant de personnes qui ont pu être aidées ce matin et qui ne reviendront pas cet après-midi. Elle reviendra peut-être dans trois jours mais pas cet après-midi.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

En outre, Aminata précise qu'elle n'est pas payée « à la tête », néanmoins concrètement les partenaires attendent des résultats et les usagers sont là ! Cet enchaînement des usagers est aussi exprimé par une médiatrice sociale à la fin de sa journée à 17h30 qui explique que parfois « tu n'as pas le temps de relever la tête qu'un nouveau [usager] s'est déjà assis en face de toi ». Mais, ici le fait d'évoquer en ces termes les contraintes de rythme permet aussi de ne pas renvoyer à l'enquêtrice une position subordonnée et contrôlée.

C'est pourquoi, les cadences de travail au sein de l'association P questionnent sur l'intensité de travail du fait d'une forme d'urgence. Elle peut être mise en parallèle à « l'intensité débit » aux guichets de certaines administrations.

Cette intensité est notamment décrite par Michel Gollac « Le lien entre productivité et intensité n'est immédiat que si le travail des salariés se résume à des opérations homogènes et additionnables : ce que Philippe Zarifian [1995], s'inspirant de Chandler, appelle la « productivité-débit ». » (Gollac, 2005).

Les conséquences sur le stress et RPS

Ainsi, c'est aussi assurément pour cela que Claude ressent être en « burn out », même si ce terme relevant de la « culture psy » est beaucoup employé mais son utilisation démontre néanmoins d'une certaine fatigue. L'affirmation de Yasemin qui déclare avoir « besoin de repos » lors de ses jours de repos prend aussi tout son sens. C'est aussi Sarra qui affirme être « épuisée ». Mais, ici dans la

déclaration de la fatigue peut se jouer une caractéristique de genre, puisque les volontaires masculins en service civique eux ne l'évoquent pas lorsque je les ai questionnés sur les difficultés rencontrées dans leurs missions ou sur ceux qu'ils apprécient plus ou moins. Aminata aussi valorise le fait qu'il y ait beaucoup d'usagers dans son discours. Cette fréquentation prouve pour elle et pour les autres de son utilité.

Or, comme le montre la littérature ergonomique et les différentes études « l'intensité du travail peut dégrader les conditions de travail. ». En effet, Michel Gollac précise que l'urgence entraîne une rigidité de l'organismes, des douleurs, accentue les contraintes et plus globalement « l'urgence resserre ces contraintes. » (Gollac, 2005).

Finalement, la forte fréquentation des structures et particulièrement l'association P entraîne inévitablement une attente plus longue créant des tensions, sources de stress potentielles pour les salariés. Mais, cette attente aboutit aussi à une injonction de rythme accéléré qui fatigue littéralement aussi bien physiquement que mentalement. Pourtant, cette intensification semble inéluctable puisque leurs financements et donc aussi leurs salaires sont apportés par des partenaires qui exigent certaines performances.

III.2 Pression économique, des outils de contrôle de « performance »

Dans la lignée, des réformes du service public et du *new public management*, l'association P et le centre social sont soumis à des normes de productivité établies par les partenaires. En outre, leurs financements dépendent aussi du respect de ces objectifs de performances. Ce qui rajoute potentiellement une forme de pression et accentue le rythme parfois soutenu.

Le contrôle informatique et l'exigence de « rendre des comptes » aux partenaires

Tout d'abord, une conséquence de la contrainte temporelle et de gestion des flux demeure dans le contrôle informatique du nombre de médiations réalisées. Cette injonction est d'autant plus accentuée par les partenaires qui financent ces structures et qui exigent des résultats quantitativement mais aussi qualitativement.

Par exemple, pour le centre social, la Cnav qui finance une partie des cours d'informatiques pour débutants demande un certain nombre de statistiques soit un minimum de retraités ayant bénéficiés de ces cours mais qu'ils les ont aussi trouvés utiles et appréciés. Le coordinateur du centre social Jean-Claude dans un message justifie d'ailleurs le passage de questionnaire et la mise en place d'une feuille de présence durant les cours comme cela :

« Tous les trimestres je dois rendre des comptes à la Cnav - l'Assurance retraite en répondant à une série de questions. C'est la raison pour laquelle j'ai adapté les feuilles de présences et les feuilles d'inscription. »

Email du coordinateur numérique, centre social, arrondissement C, 19 mars 2019.

C'est aussi le cas lors des ateliers compte Cnav organisés par l'association P et financés par cette même caisse d'assurance. À la fin de celui-ci est distribué un questionnaire de satisfaction aux participants.

A la fin de l'atelier, Cécile distribue des questionnaires de satisfaction aux participants en expliquant notamment que ce dernier est financé par la Cnav et qu'ils doivent notamment « rendre des comptes » sur ce qu'ils ont réalisé. Le questionnaire porte davantage sur la satisfaction envers l'organisation de l'atelier, l'ambiance chaleureuse, le service plutôt que concrètement sur ce qui a pu être appris.

Observations, atelier Cnav, association P, 17 décembre 2018.

Or, cette nécessité de rendre de compte ne semble *a priori* pas déranger les coordinateurs qui semblent adhérer à cette vision gestionnaire. En effet, ces derniers aussi bien Cécile coordinatrice

numérique à l'association P que Jean-Claude coordinateur numérique au centre social ont réalisé des études supérieures jusqu'à un niveau Master. En outre, Cécile n'a pas fréquenté l'université mais les classes préparatoires puis une école privée de communication à Nantes dans sa région natale. Tout comme Jean-Claude qui après un Master AES (comme son frère et sa sœur) dans les années 90 à l'Université de Nanterre reprend les études pour valider un MBA en école de commerce. Or, la fréquentation de ces écoles leur a aussi probablement inculqués une certaine vision gestionnaire et de résultat nécessaire. En outre, Jean-Claude a aussi eu une assez longue expérience dans le secteur privé notamment à la FNAC et est habitué à ces normes.

Au niveau des médiations sociales ou numériques, les salariés, les volontaires ou les bénévoles doivent inscrire, les usagers, l'objet de leurs venus parfois leurs âges, leurs sexes de nouveau pour les partenaires. Or, cette exigence d'inscription sous couvert de faire des statistiques sur les usagers est aussi une forme de contrôle de performance des structures et du travail des médiatrices sociales ou des aidants numériques.

Ainsi, subjectivement, c'est ce que peuvent ressentir certains aidants et notamment Sarra qui évoque, le fait que dans l'autre point de l'association P, c'est « les chiffres, les chiffres ». Or, Sarra qui malgré son échec scolaire souhaite un travail s'éloignant aussi de celui de sa mère (agente d'entretien) ou sa grand-mère (aide-soignante) critique aussi cette vision de l'enchaînement et des « chiffres ». En effet, elle cherche aussi un minimum d'autonomie dans son travail et moins de contrôle. Le contrôle quotidien peut rappeler en effet la condition subalterne dans la hiérarchie professionnelle. C'est notamment perceptible lorsqu'elle critique de façon assez virulente les responsables et les « patrons » qui donnaient des ordres à sa mère. Or, elle souhaite aussi s'éloigner de ce salariat d'exécution, ce que les chiffres et l'exigence de performance rappellent nécessairement.

Vous avez vraiment l'impression de servir à quelque chose, enfin j'ai vu un peu, vous servez à quelque chose...

Oui enfin, oui on sert à quelque chose, des fois les gens ils repartent ils sont souriants, ils nous remercient, ils pleurent tellement leur problème s'est un peu apaisé. Donc oui on a l'impression de faire des choses bien quoi. Ça c'est pas assez bah... Après je comprends les retards c'est pas top...

Ah oui, je vous ai pas trop vu ici, j'ai vu dans l'arrondissement B mais c'était vraiment plein...

Oui apparemment dans l'arrondissement B... Je ne sais pas comment ils font ils sont trop courageux... Je sais moi qu'eux dans l'arrondissement B c'est les chiffres, les chiffres... Puisque je t'explique en fait, nous en fait dès qu'on a fini avec des usagers on doit noter sur un Excel en fait des saisies de l'âge de la personne, la démarche tout le temps en fait et en fait à la fin, je ne sais pas au bout de deux ou trois mois en fait tu as une fiche, tout le nombre qu'on a fait en fait, genre association P arrondissement A, association P arrondissement B combien on a fait et tout. Nous on est ceux qui en font le moins parce que forcément on est arrivé bien tard et ça ouvert il n'y a pas longtemps mais tu sens qu'il y en a c'est le chiffre. Là je pense qu'eux là-bas dans l'arrondissement B je ne sais pas comment ils font, et puis j'ai vu Aminata, elle a l'air épuisé et l'air d'en avoir un peu marre.

Et du coup le chiffre ça signifie aussi de passer moins de temps ?

Oui c'est qu'eux ils prennent tout et n'importe quoi, ils prennent tout le temps, tout le temps... Ce qui fait qu'apparemment là-bas c'est des conflits, ce qui fait que là-bas il y a des médiatrices qui se sont déjà fait insultées encore pas ici. Il a déjà fermé l'association P de l'arrondissement B, je crois qu'il a fermé un truc comme ça, ça dégénère quand ils prennent trop de personnes. Et du coup ça va trop loin après parce que c'est un quartier un petit peu chaud en plus. Il vaut mieux peut-être des fois arrêter de faire du chiffre et penser plus voilà, parce qu'il y a aucune pause apparemment les médiatrices là.

Ah oui.

Oui.

Vous ici vous avez des possibilités de faire des pauses tout ça ?

Oui parce qu'on a pas trop de monde encore, heureusement encore... Donc voilà.

Et même dans la journée, tu parlais du chiffre et tout mais vous êtes un peu surveillés ou un peu plus libres ?

Non on est surveillé quand même, on est libre parce qu'après de toute façon, il nous font confiance parce qu'ils savent qu'on est là pour faire notre job on n'est pas là pour galérer donc voilà ça va et puis ils ont pas besoin, ils voient que la salle, elle est vide, c'est qu'en général, on est là c'est parce qu'il y a personne.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

En effet, ce contrôle met aussi en jeu l'autonomie des salariés. Ces derniers, tout comme 37 % des salariés en 2013, n'ont pas de possibilités pour faire varier les délais selon l'enquête conditions de travail (Algava, Vinck, 2015). De plus, d'une façon générale les modes organisationnels au travail sont aussi des facteurs de stress potentiels. En effet, « le stress est souvent présenté comme le produit de la rencontre entre un ensemble d'événements plus ou moins stressants et un individu aux capacités d'adaptation variables. » (Loriol, 2012). Parmi ces évolutions sources de stress, il y a la peur de perdre son emploi, la part croissante de salarié en contact avec des clients ou des usagers à qui plus de droits ou d'avantages sont accordés et le fait de devoir se dépêcher (Loriol, 2012).

Une injonction contradictoire entre performance et action sociale

Tout d'abord, les aidants et médiatrices peuvent se retrouver en « porte à faux » c'est-à-dire du fait de ces injonctions organisationnelles ne pas forcément réaliser leurs missions comme ils le souhaiteraient.

C'est par exemple, le cas pour Claude qui était médiatrice à l'association P, qui se retrouvait en porte à faux avec sa vision de l'accompagnement, de pédagogie alors que concrètement, elle devait répondre à un flux important d'usagers. Ce discours de détachement vis-à-vis de son ancienne mission permet aussi de se réapproprier son départ forcé, en disant qu'elle n'était pas forcément en accord avec la vision de l'accompagnement numérique dans l'association P.

C'est ce que tu faisais un peu à l'association P ?

Claude— Non à l'association P, le problème qu'il y avait, on leur faisait des boites mails et des comptes mais c'est nous qui y allons dessus, on prenait pas le temps, on avait pas le temps de leur apprendre, tu as vu la salle d'attente ? Tu as compris donc sachant que tu as 45 minutes au max pour les gens, le temps que tu comprends ce qu'ils veulent, le temps de remplir les papiers et tout ça.

Jean-Yves- Il y a énormément de monde ? Des gens comme toi il y a en a combien à l'association P ?

Claude – On était cinq quand je suis partie, on était cinq quand je suis arrivée et il y a eu entre pendant six mois, deux médiatrices.

C'était des rythmes ?

Claude – C'est soutenu.

Jean-Yves- Quand tu sors de là le soir, tu dois avoir une tête...

Claude– Moi j'ai commencé au mois de juillet, il y a un autre médiateur qui est parti, on savait pas trop quand il allait revenir entre temps il n'y avait plus de responsable, il n'y avait plus rien. Et d'août jusqu'à décembre on était deux, moi j'ai fait un « Burn out ».

Ah oui ?

Claude– Ah oui moi j'ai fait un « Burn out ».

C'était trop ?

Claude– Je n'en pouvais plus, j'avais une collègue qui venait d'arriver, c'était une trentaine de gens par jours.

Claude et Jean-Yves, bénévoles au centre social, de l'arrondissement C, 57ans.

Ainsi, un parallèle peut être réalisé avec l'enquête de Delphine Serre, les assistantes sociales qui sont dans un service ou il y a une forme d'injonction à réaliser une quantité importante de signalements alors qu'elles ne sont pas forcément en accord avec cette approche de la relation assistancielle (Serre, 2009). Or, « Beaucoup de recherches sur le stress au travail ont mis en cause l'existence de doubles contraintes ou d'injonctions paradoxales : il est demandé, le plus souvent implicitement, au salarié de réaliser des missions incompatibles. » (Loriol, 2012).

Finalement, aussi bien dans l'association P que dans le centre social, les coordinateurs numériques ont notamment intériorisé tout comme plus généralement les acteurs de l'inclusion numérique qu'ils doivent « rendre des comptes ». En effet, ils doivent justifier, de leurs actions et *in fine* de l'utilité de celles-ci en lieu aussi avec le processus de professionnalisation. Or, ce contrôle de l'utilité donc aussi de la performance qualitatif et quantitatif est concrètement une contrainte supplémentaire pour les aidants numériques pouvant aussi rentrer en contradiction avec leurs visions de l'accompagnement.

III.3 Des moments/périodes creuses : source d'ennui ?

Cependant, ces rythmes soutenus peuvent être relativisés notamment pour les aidants numériques et les bénévoles du centre social par l'existence de périodes creuses où il n'y a pas d'usagers et les bénévoles ou les volontaires trouvent alors des occupations de substitutions. Tout comme dans certains services publics comme La Poste, dans lequel les jours d'affluences sont notamment le jour de paie. Les rythmes et la fréquentation varient selon le calendrier des déclarations à réaliser. Par ailleurs, ces temps creux ne sont pas évoqués en entretien, je les constate grâce à l'observation et aux récits indirects de pratiques de travail.

L'association P, arrondissement A

À l'image du personnel hospitalier qui « cherche à oublier le travail dès qu'il y a un petit moment creux. On s'assied au PC, dans le box ou à l'office. On se concentre surtout au PC près de la porte d'entrée où il y a toujours moins de chaises disponibles que de candidats » (Péneff, 2005), les volontaires en service civique lorsqu'ils ont un temps creux dans leur travail vont notamment dans la petite cuisine. C'est encore Sarra qui trouve des idées pour en quelque sorte faciliter son travail en réfléchissant à des astuces pour les mots de passes des usagers, principal souci ralentissant l'accompagnement.

Centre social : permanence d'aides aux démarches administratives

Dans le centre social, les permanences d'écrivains publics et d'aides aux démarches administratives en ligne sont parfois peu fréquentées. Ces moments de creux sont alors l'occasion de sociabilités entre les bénévoles et de moments de discussions.

Un exemple parmi d'autres avec Colette et Jeanne lors de ce type de périodes c'est quand elles discutent des différentes formations qui leur sont offertes en tant que bénévoles ou encore qui

discutent de leurs participations au « grand débat » ou des élections européennes.

La discussion s'engage sur la politique, Colette m'explique qu'elle a participé à un grand débat et que sur ce sujet elle indique que pour elle il n'y a aucune économie à faire (réponse à la question où il faut faire des économies ?). Elle pense qu'il faut taxer toutes les énergies fossiles, et elle a critiqué le manque de service public de qualité pour elle cela est important. Elle m'explique avoir entendue Bellamy, le représentant de la droite pour les européennes et que ce n'est pas pour elle, qu'elle est un peu dépitée par les politiques mais qu'il faut voter. Elle m'explique que pour la présidentielle même si les deux qui restaient ne lui convenait pas elle a voté, elle m'incite et m'encourage à aller voter et au grand débat. Elle décrit être pour l'Europe tout comme Jeanne qui se plaint que les gens ne voient et ne montrent que les mauvais côtés de l'Europe mais qu'ils ne parlent pas des subventions par exemple. Selon Colette les français sont de toute manière des « râteaux assistés », qu'elle aussi se plaint mais des fois c'est trop.

Journal de terrain, permanence écrivain public, centre social, arrondissement C, 5 mars 2019.

En somme, les rythmes sont variés surtout pour les volontaires en service civique et les bénévoles du centre social qui alternent périodes de fortes affluences et périodes creuses. Durant ces périodes creuses, des sociabilités sont visibles et des occupations également.

En définitif, cette contrainte temporelle est aussi la conséquence des types de financements et de partenariats qui exigent un certain nombre de résultats et donc *in fine* un certain nombre de médiations ou de personnes accompagnées. À cela s'ajoute, l'attente extérieure parfois longue rajoutant des tensions et qui peut potentiellement impacter, la durée ou l'accès aux droits. En effet, du fait de cette attente, la règle est d'une démarche par jour et par personne. Néanmoins, certaines périodes sont plus calmes et donnent lieu à des moments où l'on peut s'occuper d'autres choses ou des moments de sociabilités professionnelles ou entre pairs.

En conclusion, les trois principaux types de contraintes que rencontrent les aidants sont matérielles, relationnelles et temporelles. Les contraintes matérielles du fait de leurs postures et positions sont spécifiques et se trouvent en quelque sorte à mi-chemin entre le travail manuel et le travail de bureau. Les contraintes relationnelles exigent de faire face à des publics parfois dans des situations de grande précarité pour des aidants pas forcément formés. En outre, les tensions peuvent être importantes, accentuées par la contrainte temporelle et l'exigence d'une certaine performance.

Cependant, selon les perspectives d'ascensions sociales et la trajectoire de l'aidant, la plus ou moins grande proximité avec les normes professionnelles ou les usagers, les contraintes seront vécues et appréhendées différemment. Les volontaires en service civique issus des classes populaires et n'ayant que peu de perspectives d'ascension scolaire et professionnelle rejettent les contraintes physiques ou matérielles ou les invisibilisent.

En revanche, le relationnel est valorisé et le côté humain, même si parfois comme pour Sarra une mise à distance est réalisée. Le rythme potentiellement soutenu et surtout le contrôle est aussi rejeté et mal vécu. Pour la volontaire notamment Aminata pouvant être catégorisée parmi les classes populaires mais avec potentiellement des perspectives d'ascension sociale, les contraintes matérielles sont totalement invisibilisées. Pourtant, elle les évoque pour ces emplois précédents. Elle valorise ici et met en avant le relationnel à tel point que ses responsables lui ont rappelé l'injonction de mise à distance. Elle se réapproprie aussi les contraintes de rythmes et la forte affluence permet de démontrer de son utilité.

Pour Romain dans une situation potentielle pour le moment de déclassement par rapport à sa famille de classe moyenne supérieure, il rejette le travail physique mais n'évoque pas les contraintes matérielles, il vit la contrainte relationnelle comme une véritable tension mais apprécie le rythme qui lui permet aussi de justifier de sa mission. Face à ces contraintes, le rapport des bénévoles retraités

est bien entendu différent du fait d'une part de leurs statuts mais aussi de leurs positions sociales plus élevées et plus stables dans une vision « philanthropique » pour la majorité d'entre eux, les contraintes sont alors justifiées par une certaine vision misérabiliste du public qui démontrent de leurs utilités.

De fait, ces différentes visions peuvent aussi s'expliquer les trajectoires sociales particulières des aidants numériques. Néanmoins, objectivement, leurs conditions de travail sont assez caractéristiques des strates subalternes du travail social d'autant plus qu'ils n'ont même pas vraiment la qualité de salariés et donc de reconnaissance comme professionnels.

Or, comme nous allons le voir, cette position dans les strates subalternes pour les services civiques en particulier peut-être expliquer par leur trajectoire sociale et leur parcours scolaire tout comme pour les bénévoles dans une situation particulière.

CHAPITRE 4 – LES AIDANTS NUMÉRIQUES : RECRUTEMENTS SPÉCIFIQUES ET SPÉCIFICITÉS D'UN INTERMÉDIAIRE SOCIAL

Afin de comprendre pourquoi ces aidants occupent cette position particulière dans la division du travail et de l'emploi mais aussi d'appréhender davantage le rapport qu'ils entretiennent à ce volontariat et aux usagers, il est nécessaire de comprendre de manière générale leurs trajectoires sociales, professionnelles et scolaires. Ce qui permettra aussi d'éclairer ensuite le rapport avec les usagers et donc les interactions dans ses structures. La position sociale renvoie alors aux différents types de capitaux détenus : économique, culturel, social et symbolique selon Pierre Bourdieu en 1987.

En quoi peut-on qualifier la trajectoire sociale des volontaires comme typique de catégories populaires expliquant leurs positions et leurs projets professionnels ? Qu'est-ce qui distingue les aidants numériques volontaires en service civique et les bénévoles en termes de positions sociales et donc de rapport à la mission ?

Je commencerai par expliquer la pente sociale objective et subjective des volontaires notamment surtout par rapport à leurs positions de travail et d'emploi. Puis, je montrerai en quoi cette pente sociale est en partie expliquée par un destin scolaire spécifique aux classes populaires entraînant un horizon des possibles restreint. Enfin, je montrerai que le recrutement social des bénévoles est bien différencié et que ces derniers sont pour des raisons différentes à cette position spécifique d'aidants numériques bénévoles non rémunérés au sein d'un espace numérique.

I – Volontaires en service civique, des jeunes avec des trajectoires sociales et professionnelles similaires caractérisées par une « disponibilité »

Le service civique, ce « travail bénévole » (Simonet, 2010) rémunéré est réalisé par des jeunes entre 16 et 25 ans. Leurs caractéristiques sociales, scolaires et familiales spécifiques expliquent alors leurs situations statutaires et professionnelles. Cependant, contrairement au segment de la médiation sociale très féminisée les « aidants numériques » semblent *a priori* plus mixte. En quoi les trajectoires accidentées des enquêtés les ont-elles conduits au volontariat en service civique ? Quelles ressources et quels éléments différenciés ou similaires l'expliquent ?

Je commencerai par décrire les trajectoires sociales objectives et subjectives des enquêtés et je vais mettre en lumière, ce qui explique en partie leurs volontariats. Puis, j'analyserai les ressorts du volontariat comme revendication d'un statut social, les éloignant par la même occasion des « assistés ». Enfin, je montrerai l'influence des socialisations et des attentes familiales dans cette orientation spécifique.

I.1 Des trajectoires sociales similaires : un recrutement parmi les jeunes de classes populaires

La pente sociale objective des enquêtés est caractérisée par une certaine reproduction des catégories du salariat subalterne et plus généralement des classes populaires. Cependant, de « petits déplacements » intergénérationnels peuvent être visibles. Néanmoins, tous les volontaires semblent avoir des trajectoires contrariées ou des formes d'accidents de parcours parfois au sens propre (tendons de la main cassés) qui les ont conduits au service civique. Subjectivement, les volontaires se situent d'eux-mêmes parmi les couches populaires à l'exception de Romain.

Des volontaires situés parmi les classes populaires objectivement et subjectivement

Tout d'abord, de façon objective les volontaires sont issus majoritairement de familles appartenant aux catégories populaires. Même si la catégorie d'analyse de classes populaires pose de nombreuses questions et qu'il faut se méfier de toute essentialisation des modes vies pouvant être très différenciés, elle peut permettre de comprendre les formes de domination subie.

De nombreux travaux montrent que différents éléments caractérisent alors les classes populaires. Bourdieu, Grignon, Passeron désignent ces catégories sous la forme de « classes dominées ». Olivier Schwartz explique que cette dénomination peut être critiquée car elle invite au misérabilisme. En effet, ces catégories ont aussi des ressources, elles ne sont pas totalement démunies de dotations. Puis, il y a une variété de situations mais le plus souvent avec une forme de vulnérabilité économique, « une certaine vulnérabilité des conditions d'existence, qui n'est pas nécessairement la misère, mais qui signifie assurément l'exposition récurrente au manque de ressources ou à l'insécurité. ». En effet, il s'agit d'une classe sujette à la précarité. Enfin, cette classe serait caractérisée par une forme de séparation culturelle (Schwartz, 2011).

En premier lieu, les parents de la majorité des volontaires en service civique à l'association P rencontrés sont dans des situations dominées professionnellement et économiquement. En effet, leurs parents occupent des emplois subalternes, peu qualifiés et faiblement rétribués.

Ainsi, Aminata a un père ouvrier et sa mère est femme de ménage donc appartenant à la catégorie socioprofessionnelle d'employés mais ayant des pénibilités physiques certaines. Ensuite, la mère de Radovan est caissière dans un supermarché et son père employé de bureau peu qualifié selon les déclarations de ce dernier qui décrit son travail comme le fait « d'ouvrir du courrier » en somme il réalise un emploi de secrétariat dans un cabinet d'avocat. Quant aux parents de Sarra, sa mère est femme de ménage dans un collège, et n'ayant plus de contacts avec son père, elle ne sait pas exactement ce qu'il fait mais ce dernier a un baccalauréat professionnel dans le domaine de comptabilité, il est fort probable qu'il occupe un poste peu qualifié.

De fait, ce sont des emplois pour la plupart avec de fortes contraintes physiques et matérielles même s'ils ne rentrent pas tous dans la catégorie « ouvriers ». Les volontaires ont pu constater les conséquences dans leurs quotidiens sur le corps de leurs parents de ce travail physique ayant aussi fort probablement des effets sur leurs santé physiques et mentales matérialisant concrètement la position dominée dans l'espace professionnel et donc social même si dans les entretiens ils l'évoquent peu frontalement à part peut-être Sarra.

Les contraintes physiques de ces différents métiers du salariat subalterne ont été notamment bien démontrées et expliquées dans la littérature sociologique mais aussi à travers les enquêtes statistiques sur lesquelles je m'appuie pour comprendre ces professions. Par exemple, le métier de caissière étudié par Sophie Bernard exige de faire face à un environnement bruyant (bips, bruits des clients, musique du magasins) (Bernard, 2013). Elles sont confrontées à des charges lourdes, des postures désagréables et soumises à la pression des cadences. En outre, Annie Thébaud-Mony constate que « Les caissières sont en position d'humiliation permanente, étant par exemple obligées de demander l'autorisation d'aller aux toilettes. » (Thébaud, 2008). Le travail des agents de nettoyage selon l'enquête « Conditions de Travail » de 1998 consiste en une répétition de gestes, le rythme de travail est rapide plus de la moitié des salariés du secteur du nettoyage déclarent devoir se dépêcher toujours ou souvent au travail. Puis, les contraintes physiques et posturales restent importantes, les salariés doivent rester debout longtemps, dans une posture pénible, se déplacer souvent et porter des charges lourdes. À cela s'ajoute, l'environnement difficile avec de la saleté et de la poussière (Puech, 2004). Enfin, pour les ouvriers, le corps est notamment au cœur des dominations sociales avec une « double peine » ayant d'une part une espérance de vie plus courte que les autres catégories socioprofessionnelles mais aussi une espérance de vie sans incapacité plus courte de dix ans pour les hommes et huit ans pour les femmes par rapport aux cadres (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015).

De plus, au-delà d'occuper des emplois subalternes plaçant les parents des volontaires dans des

situations dominées professionnellement, ces derniers sont également assez peu rémunérés et donc sont aussi dans une situation de vulnérabilité économique. À cela s'ajoute, des segments et des secteurs professionnels qui offrent des conditions d'emplois assez précaires. A l'échelle de mon enquête, les services civiques n'ont pas vraiment évoqué frontalement les difficultés économiques de leurs familles. Ils parlaient de leurs situations économiques personnelles et non de leurs familles. Cependant, leurs propres besoins ou difficultés économiques reflètent aussi les revenus familiaux restreints. Néanmoins, différents travaux notamment de la Dares ont pu montrer la fragilité économique récurrente dans certains secteurs d'activité des parents des services civiques.

Par exemple, pour les agents d'entretien, concrètement, « Sept salariés à temps complet sur dix perçoivent moins de 1 500 € nets par mois. », « Bien qu'ils exercent en majorité dans le secteur public, les agents d'entretien ne sont pas épargnés par la précarité de l'emploi et sont souvent employés sur contrat aidé ou à durée déterminée (22 %). 40 % d'entre eux travaillent à temps partiel, et 19 % des agents d'entretien se déclarent en sous-emploi. », tout comme la part des CDD est très importante (93 % des entrées) (Dares, 2014). C'est aussi le cas, des caissiers qui sont dans des situations d'emplois précaires et vulnérables économiquement ; « 43 % exercent à temps partiel, souvent imposé. C'est l'un des métiers les plus touchés par le sous-emploi. Plus de 40 % des salariés à temps plein perçoivent moins de 1 250 € nets par mois. » (Dares, 2014). Enfin, les ouvriers à quelques exceptions (contrôleurs de train, monteurs très qualifiés...) ont un salaire moyen dans le secteur privé et semi public de 1 569 euros net mensuel en 2010. La catégorie des ouvriers est par ailleurs la plus confrontée au chômage atteignant 13,5 %, alors qu'il est de 9,5 % pour les employés, 4 % pour les cadres et 4,9 % pour les professions intermédiaires selon l'enquête emploi de l'INSEE de 2010 (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015).

D'un point de vue subjectif, les volontaires situent la position sociale de leurs familles globalement parmi les couches populaires de la société. En effet, ils sont assez conscients de la situation subalterne de leurs parents dans le travail et l'emploi du fait d'avoir vu les effets de ce dernier aussi sur eux pour certains.

Entre autres, Sarra évoque cet écart entre les patrons et sa mère ou sa grand-mère et la façon dont elles ont pu être traitées selon elle de façon assez rabaisante. Elle décrit, la position dominée de sa mère et sa grand-mère, la dévalorisation sociale ressentie, la pression au travail qu'elle a aussi discernée dans son quotidien familial et qui a concrètement pesée dans la famille. Il y a presque une vision ségréguée de sa position sociale opposant les patrons à elle, néanmoins elle nuance ses propos en disant que certains patrons sont quand même « cools ».

Ça représente quoi pour toi par exemple le côté humain ?

Le côté humain, c'est prendre des décisions, voilà faire son boulot, appliquer des règles, les suivre à la lettre mais en même temps aussi comprendre les gens, pas forcément penser que travail à un moment donné, les gens ils ont des familles. Il y a des mamans qui habitent très loin quand elles ont 30 minutes de retard, il faut pas déconner et dire non mais franchement c'est grave. Quand tu habites dans le 94 et que... Tu vois ou pas ce que je veux dire, encore ça serait une fille de mon âge... Là j'avoue ce serait abusé, même moi je me dis, j'ai abusé et tout. Tu es jeune tu habites à côté, tu habites à 30 minutes... Mais oui quand c'est des mamans, des trucs comme ça, des fois je trouve qu'il faut... C'est pas non plus l'entreprise à mon père, je me dis en fait. Et je trouve que les gens ils en font trop des fois en fait.

Ah oui ?

Oui, après tu en as ils sont super cools, heureusement d'ailleurs. Mais... Moi quand je vois ma mère elle avait peur des problèmes au travail, je pense que c'est ça qui m'a...

Elle a eu quel genre de problèmes ?

Des personnes qui la traitent comme de la « merde » comme ma mère c'est la femme de ménage, du coup aller hop tu te tapes la salle de classe et puis voilà, des profs qui te parlent mal, des

responsables qui sont pas cools. Même ma grand-mère aussi qui était aide-soignante, quand elle m'expliquait petite, elle me disait, oui un jour soit responsable parce que tu verras les responsables, ils te parleront comme de la « merde ». Et moi j'y croyais pas, en mode oui non franchement, la généralité... Il y en a qui sont cools, c'est vrai. Celle qu'on avait Valérie G, elle était super cool, mais vraiment.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

C'est aussi Radovan, qui parle du travail de son père comme si cela était très simple, « ouvrir le courrier simplement » et qui ne met pas vraiment en avant le fait que ce dernier travaille dans un cabinet d'avocat qui pourrait être une potentielle source de prestige social. Ce qui démontre aussi d'une forme de lucidité de conditions et de la hiérarchie professionnelle dans laquelle se trouve son père.

Une reproduction sociale, une situation professionnelle dans « l'archipel » des employés du tertiaire

Or, comme évoqué précédemment, les volontaires pour l'instant sont objectivement dans des situations d'emplois et de travail subalternes. Ainsi, leurs destins sociaux sont pour le moment similaires à ceux de leurs parents en quelque sorte il y a une forme de reproduction sociale.

Cela dit, contrairement à leurs parents, ils sont (au moins subjectivement) au vu des missions qu'ils ont choisies dans un bureau *a priori* loin des contraintes matérielles et physiques du moins sur le papier. Ces choix montrent aussi un souhait de ne pas reproduire la position professionnelle parentale. Par exemple, Radovan, explique qu'il ne souhaitait pas faire une mission de service civique avec du sport ou de l'exercice physique, ou Sarra qui décrit qu'elle n'aime pas être debout dans l'association et qu'elle est « dégoûtée » par certaines odeurs ou usagers considérés comme sales.

Puis, le fait de vouloir faire des études comme pour Aminata et se distinguer de la profession de ses parents et de leurs situations sociales est aussi un moyen de prendre de la distance avec ces catégories populaires. C'est aussi le cas lorsqu'elle exprime son souhait de s'éloigner spatialement de sa ville de résidence actuelle, Sevran. Cependant, cette dernière de façon plus subjective a le sentiment d'être déclassée notamment du fait de sa situation résidentielle. Après s'être retrouvée dans une situation extrême alternant les hôtels sociaux, elle occupe désormais un appartement social mis à sa disposition par une association à Sevran. Dans un quartier, qu'elle met largement à distance dans ses déclarations « C'est surtout le quartier, ce n'est pas que c'est malfamé, mais c'est pas... C'est pas trop propice, tu n'as pas spécialement envie d'aller parler à tes voisins quoi... Personnellement en tout cas. ». Elle n'a pas envie d'être associée à ses voisins et donc souhaite en être aussi distinguée par les autres socialement.

En conclusion, la majorité des volontaires passés par la voie normale de recrutement se situent parmi les couches populaires objectivement plus ou moins stables. De plus, subjectivement, ils ont aussi conscience de leurs positions sociales, professionnelles ou résidentielles et malgré l'appartenance de leurs parents à ces mêmes classes peuvent se sentir aussi déclassés.

I.2 Le recrutement grâce au capital social : un volontaire de classe moyenne

Cependant, parmi les volontaires rencontrés, un d'entre eux, Romain n'a pas été recruté comme les autres *via* l'annonce sur le site internet du service civique et n'a pas suivi le processus de recrutement normal. En effet, il a pu rentrer dans l'association grâce à des connaissances notamment locales. Son voisin et père d'un ami est le responsable des associations P de Paris, il lui a permis de rentrer dans l'association.

Romain, un volontaire de la classe moyenne dans un recrutement populaire

De fait, Romain paraît davantage avoir une famille correspondant aux classes moyennes supérieures. Sa mère est mandataire judiciaire réalisant des tutelles pour les personnes placées sous mesure de

protection judiciaire, ce qui nécessite un niveau bac plus deux. Il faut pour avoir accès à la fonction avoir notamment travaillé durant trois ans dans le domaine juridique, patrimonial ou social. Son père travaille à Air France en tant que personnel navigant commercial correspondant à la catégorie socioprofessionnelle d'employés. Mais, le salaire peut potentiellement être plus élevé que d'autres catégories d'employés. Romain, démontre aussi d'une certaine fierté au travail de son père chez Air France ; puisqu'il ne dit pas directement qu'il est « Stewart » ou « PNC » mais qu'il « travaille chez Air France ».

De plus, ses parents tout comme une de ses sœurs possèdent plusieurs propriétés, ils louent notamment des appartements démontrant aussi d'une certaine aisance économique et d'une appartenance plutôt aux classes moyennes supérieures voire supérieures.

En effet, les données statistiques peuvent être éclairantes sur cette caractéristique particulière. Le taux de propriétaires moyen en France est de 58,7 % mais de 67,8 % pour les cadres, 57,7 % pour les professions intermédiaires, 35,2 % pour les employés et 45,9 % pour les ouvriers en 2014 (Bianco, Geay, 2018). Les ouvriers et les employés étant moins souvent propriétaires et plus souvent locataires de logements sociaux. De plus, le nombre de propriétaires bailleurs est relativement faible en France au début 2010 : 8,7 % des ménages vivant en France métropolitaine ou dans les DOM soit plus de 2,4 millions étaient propriétaires d'un ou plusieurs logements locatifs dont une large majorité sont des ménages aisés « Leur revenu moyen (72 000 €) est presque double de celui des non bailleurs et leur niveau de vie est de 80 % supérieur ; leur patrimoine global est plus de quatre fois plus important. » (Bosvieux, 2012).

Enfin, ses parents s'investissent et ont notamment des responsabilités assez importantes dans une association de brocante caritative. Or, cet investissement est aussi une des caractéristiques des classes moyennes et supérieures.

Ensuite, Romain met franchement à distance les catégories populaires desquelles il souhaite se distinguer à la fois pour lui-même mais aussi pour autrui dont l'enquêtrice, ne voulant clairement et distinctement pas être confondu avec ces catégories sociales.

En effet, c'est le volontaire qui exprime le plus de réticences envers le « public » dans un premier temps mais aussi celui qui exprime même parfois des catégories racistes sur des catégories sociales. Par exemple, lorsqu'il évoque sa situation résidentielle, lui d'un côté, en pavillon « bourgeois » et les autres dans les cités autour ; rhétoriques et discours aussi probablement partagés dans sa socialisation familiale. Pourtant le taux de chômage de 10,7 % en 2015 et de taux de pauvreté de 9,6 % la même année est à peu près équivalent à la moyenne nationale.

Ça te plaisait [la « mentalité »] différente ?

Oui j'ai kiffé, j'ai trouvé ça excellent, ici c'est un peu pareil, tu as ton point de vue... Du côté des migrants... Enfin quand je suis arrivé, je me suis dit « mais c'est quoi ça » (avec un ton choqué), je me suis dit mais ou est-ce que je vais, je vais dans l'arrondissement B j'étais pas très bien...

Là tu habites où ?

Là j'habite à Enghien-les-Bains, c'est assez bourge, c'est assez riche comme ville alors qu'on est entouré de cités et tout ça mais ça fait un peu les romains face au gaulois, nous on est les gaulois et les romains c'est les personnes qui sont peu reluisantes. Déjà, ça cette mentalité je ne l'aime pas mais je l'avais au fond de moi je l'avais et avec le service civique je l'ai balayée (insiste sur ce moi).

Ah oui, vraiment ?

Parce que il faut travailler sur soi-même, il faut s'ouvrir en fait je pense c'est important...

Du coup c'était difficile dans les premiers temps de t'habituer ?

Les premiers contacts surtout parler avec les personnes aussi parce qu'on a énormément d'a priori, sortir aussi, se dire « ouais je suis dans l'arrondissement B... » et après on se force un peu, on se dit ça va aller, et on se rend compte que les personnes, c'est comme toutes personnes sont dans leurs mondes sont dans leurs réflexions, sont dans leurs problèmes, sont dans leurs solutions et toi au final si tu viens pas les chatouiller et bah ils viennent pas t'embêter à part ceux qui veulent t'emmerder mais si... Il faut vraiment qu'il y ait une mauvaise intention ou qu'il y ait un accident ou qu'il y ait quelque chose qui se passe et qui fasse irruption sans prévenir mais sinon les gens ils vont vraiment pas venir t'embrouiller...

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

Or, c'est aussi sa famille et notamment ses parents qui prennent cette distance avec les catégories populaires et les salariés considérés comme subalternes. En effet, son père, Personnel navigant commercial chez Air France est confronté à de nombreuses pénibilités physiques (maladies chroniques, postures...) temporelles et relationnelles.

Mais selon les enquêtes sociologiques parmi les PNC ce qui caractérise aussi ces personnels est l'enjeu de reconnaissance, « Les PNC refusent qu'on leur donne le sentiment d'occuper un emploi subalterne, un emploi que l'on occupe quand on est étudiant, un peu comme lorsque que l'on est employé dans un fast food » (Barnier, Bensoussan, 2010). La prise de distance avec les catégories populaires et d'emplois subalternes est alors un enjeu de reconnaissance et de prestige social pour ces professionnels. Tout comme pour sa mère, mandataire judiciaire qui peut souhaiter prendre de la distance avec les personnes sous protection judiciaire. En effet, selon les cadrages statistiques, « En cas de protection par un mandataire professionnel, la part de majeurs déclarant des revenus dans les inventaires est moins élevée (73 %) et le montant médian de ces revenus est plus faible (1 130 € par mois). » (Belmokhtar, 2018) se situant plutôt alors entre le 1^{er} et le 2^{ème} décile de niveau de vie moyen (Insee, 2018). Mais, c'est aussi par rapport à sa propre situation que se joue cet enjeu de mise à distance pour le moment, diplômé d'un baccalauréat professionnel, il se situe dans une position plus ou moins déclassée par rapport à ses parents mais aussi par rapport à ses sœurs notamment dont une à un master et l'autre est PNC à Air France.

Un déclassé professionnel provisoire pour Romain

De ce fait, Romain qui pour l'instant est diplômé d'un baccalauréat professionnel et n'a que peu d'opportunités professionnelles, vivant encore chez ses parents, se retrouve en quelque sorte déclassé. Il s'agit d'un déclassé par rapport au niveau de revenus, de catégories socioprofessionnelles et scolaire.

Mais, la position sociale de Romain n'est cependant pas encore stabilisée et ce dernier souhaite notamment entrer dans une école pour devenir assistant social, ce qui lui permettrait une certaine stabilité de position avec des revenus peut-être inférieurs, mais un niveau de diplôme égal ou supérieur.

En conclusion, les types de recrutements par le biais d'un capital social ou non reflètent assez bien les caractéristiques sociales des volontaires. Ces derniers pourtant majoritairement issus des classes populaires ou moyennes connaissent des situations professionnelles du moins provisoires, durant le volontariat, proches de celles de leurs parents. Cependant, cette situation paraît davantage provisoire pour des jeunes en attente, en *stand-by* permet aussi probablement ne pas s'éloigner de la norme d'emploi et ne pas être rattrapés des « assistés ».

I.3 L'injonction au travail : un éloignement de l'assistantat

L'éloignement de l'assistantat passe par une forme d'injonction au travail. Le dispositif de volontariat est évoqué comme étant certes provisoire mais il n'en reste pas moins essentiel pour les volontaires dans l'apport d'un appui matériel, économique et social.

Le Service civique en attendant, un moment à part dans la trajectoire professionnelle des volontaires

Dans un premier temps, dans ces trajectoires professionnelles du moins pour le moment assez proches de celles de leurs parents et des catégories populaires, le volontariat correspond à un moment à part. Une sorte de sas en attendant, l'entrée dans leurs « vrais » projets professionnels ou scolaires. À cet effet, il s'agit de jeune en « stand-by » (Thiard, 2018) c'est-à-dire en attente de leurs situations ayant une « disponibilité » tout comme dans l'enquête de Constant Thiard auprès de volontaires en service civique à l'hôpital. C'est un élément peu importe les différences sociales, de genre, d'âge ou de scolarité qui revient chez les volontaires.

Par exemple, Sarra n'a pas trouvé d'employeurs du fait en partie des tendons cassés à sa main, ce qui est fort probablement rédhibitoire dans l'accueil et le secrétariat. Elle se tourne alors vers le service civique. C'est aussi Radovan qui en attendant d'avoir son permis, ce qui lui permettrait de commencer à être porteur-chauffeur dans les Pompes Funèbres, se dirige vers le service civique. Tout comme Romain qui hésitant sur son parcours, se cherche aussi une voie d'orientation à travers ce service civique.

La contrainte monétaire et matérielle

De fait, au-delà, de trouver une occupation d'attente permettant une première expérience ou de se réorienter, ce qui apparait concrètement est une contrainte matérielle et monétaire pesant sur les volontaires. Malgré leurs âges plutôt jeunes, ils doivent soit s'assumer financièrement entièrement, en partie ou doivent alors payer certaines formations ou diplômes comme le permis pour Radovan ou des cours du soir pour Sarra. Cette injonction à l'autonomie financière et l'indépendance de la part des familles des volontaires est notamment évoquée par Sarra, il lui « faut de l'argent ». En outre, elle ne prend pas de vacances et doit travailler. Elle choisit aussi l'alternance pour être payée. Donc, chez Sarra est aussi visible une forme de déconnection des seuils du passage à l'âge adulte, elle atteint une forme d'indépendance économique en commençant à travailler mais vit toujours en cohabitation avec sa mère. Ce qui est par ailleurs le cas de nombreux jeunes du fait d'emplois précaires et d'insertion sur le marché du travail plus difficile.

Et après le service civique c'est quoi tes projets ? Tes envies ?

Mes projets parce que moi en attendant, moi ma rentrée, elle est programmée pour octobre, j'ai envie de faire quelque chose pendant les vacances. J'ai envie de travailler, je n'ai pas envie de vraiment rien faire, il me faut de l'argent, je dois m'assumer seule chez moi. Ma mère... Je dois m'assumer vraiment seul, ma mère ne me donne pas d'argent. Les courses seules, c'est vraiment chacun pour soi.

Ah ok, tu participes au loyer ?

Non pas au loyer, je participe à moi, je dois vraiment me débrouiller seule, c'est pour ça qu'avoir de l'argent c'est...

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Aminata rend compte aussi de cette nécessité à devoir « se débrouiller » à 23 ans, mère à un âge précoce par rapport à la moyenne nationale (28,5 ans en 2012) (Insee, 2017), d'un petit garçon de quatre ans, elle doit décohabiter précocement du domicile familial et s'assumer financièrement. Il s'agit d'un âge pour un premier enfant précoce également en comparaison de l'âge moyen du premier enfant pour les femmes non-diplômées qui est 25,6 ans en 2012, de 27,9 ans pour les titulaires du baccalauréat et de 29,6 ans pour les diplômées du supérieur (Insee, 2017). De fait, elle doit enchaîner les contrats courts à durée limitée, dans la vente ou auprès des enfants pour pouvoir être indépendante financièrement.

Et dans ta famille les gens, ils ont étudié aussi ?

Alors, je suis la deuxième, j'ai ma grande sœur qui a fait une prépa, qui entame son deuxième master, donc non oui ça étudie, ça cravache dur non. Mais non c'est même pas ça, puisse qu'à la limite mes parents, ils s'en fichent, tant que je travaille et que je me débrouille concrètement, ils s'en fichent. Mais c'est juste, c'est vraiment, juste pour moi en fait, j'ai pas envie de me dire que j'ai juste eu mon bac. C'est pour ça que je pense que je vais continuer quand même.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

En effet, le régime d'État providence corporatiste français repose en premier sur les solidarités familiales. De fait, pour l'autonomie des jeunes adultes, l'État privilégie le soutien parental comme le montre Cécile Van de Velde.

En effet, « L'allongement des études et de la période d'insertion professionnelle s'est principalement traduit par un maintien prolongé sous dépendance familiale, au moins financière : en l'absence d'une politique de financement universel de la vie étudiante, et dans le contexte d'un cloisonnement encore marqué entre le temps des études et le temps de l'emploi, la trajectoire de formation et d'insertion des jeunes Français est fortement conditionnée par le maintien des solidarités parentales » (Van de Velde, 2011). D'autant plus, que le RSA qui aurait pu permettre une indépendance économique à ces jeunes visent ceux ayant plus de 25 ans. De fait, implicitement, ceux étant plus jeunes relèvent de la solidarité familiale.

Or, comme c'est le cas pour certains enquêtés, la solidarité familiale peut être limitée du fait de revenu serré de la famille mais aussi de ruptures familiales ou encore d'injonctions au travail et à l'autonomie de ces mêmes jeunes.

Une injonction au travail : l'hypercorrection des familles d'immigrés

De plus, pour les volontaires en service civique dont les familles sont issues de l'immigration soit d'Algérie, du Portugal, de Serbie ou d'Afrique noire sont des figures d'autant plus suspectes et les premiers visés par les reproches de l'assistanat dans les discours politiques. En effet, Nicolas Duvoux le montre notamment lorsqu'il explique les conséquences stigmatisantes de certaines politiques d'assistances. Cette critique de l'assistanat glisse assez fréquemment à des discours plus ou moins ouvertement racistes (Duvoux, 2013).

De fait, d'une manière générale, « L'immigré, surtout de basse condition sociale, est tenu à une sorte d'hypercorrection sociale. Socialement, voire moralement suspect, il doit avant tout rassurer quant à la morale on n'a jamais autant parlé en France de « valeurs républicaines » que pour dénoncer les comportements déviants » (Sayad, 1999).

Ainsi, redoutant d'être associés à ces figures suspectes, l'injonction d'autonomie et de travail est fort probablement présente parmi les familles des volontaires. De cette manière, les parents d'Aminata souhaitent qu'elle soit indépendante ou la mère de Sarra l'a poussée concrètement à trouver une activité et à avoir ses propres ressources économiques.

Travail, emploi et lien social

Cependant au-delà de cette nécessité matérielle concrète, le volontariat en service civique a aussi une

fonction « non-économique ». Tous les volontaires en service civique rencontrés au cours de mon enquête mettent en avant et valorisent fortement le fait de travailler en équipes de pouvoir jouir de sociabilités professionnelles et de ne pas être isolés.

En effet, le travail comporte des dimensions sociales et symboliques. Méda Dominique et Patricia Vendramin exposent que « la dimension sociale concerne l'importance des relations humaines au travail et la dimension symbolique touche aux possibilités de développement personnel, à la capacité de s'épanouir et s'exprimer dans son activité, à l'intérêt pour le contenu du travail, au sentiment de réussite, au niveau d'autonomie et à l'utilité sociale. » (Méda, Vendramin, 2013).

Ainsi, l'injonction au travail est visible parmi les volontaires, la prise de distance est nette avec certaines catégories populaires pouvant être considérées comme suspectes par les discours politiques et les représentations sociales. La nécessité matérielle oblige aussi en partie les volontaires à trouver un moyen pour y faire face. De fait, le volontariat n'est pas uniquement un moment à part pour s'orienter mais bel et bien considéré comme un travail source de reconnaissances sociales et de ressources économiques.

1.4 Le rôle de la famille dans l'orientation vers le volontariat

La famille joue un rôle inconsciemment dans l'orientation des individus mais aussi un rôle bien conscient, à travers les règles imposées ou l'accompagnement réalisé dans l'accès au travail.

L'influence de la fratrie

Dans le cas d'Aminata, le choix du service civique est aussi particulier. En effet, elle est la deuxième d'une fratrie de quatre filles. Or, ces trois sœurs ont fait un service civique, de fait elle a fort probablement été influencée par l'expérience de ses sœurs, ce n'est donc pas un hasard, si elle se trouve à présent dans un volontariat en service civique.

Sinon autour de toi tu connaissais d'autres personnes qui ont fait un service civique ?

J'ai mes sœurs qui ont fait un service civique, ma grande sœur et mes deux petites sœurs mais elles avaient fait du coup dans des EHPAD, donc... Ça justement je me dis que je n'aurais pas pu le faire.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

L'influence ou l'impératif parentale

Ensuite, c'est aussi les parents qui peuvent avoir entendus parler de ce dispositif présenté aussi comme un dispositif d'insertion professionnelle. Ainsi, Sarra indique que sa mère lui a conseillée de faire un service civique voire imposée. De plus, sa mère, agent d'entretien dans un collège semble être en position de « jouer d'une forme d'expertise » (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015), de connaissance sur les orientations et les dispositifs pour la jeunesse. Par ailleurs, cela m'a rappelé les aides-soignantes ou les agents de services dans un hôpital qui sont sollicités par des proches pour des conseils.

Et tu faisais quoi avant ?

Alors moi de base, je sortais du lycée, j'avais arrêté parce que ça ne me plaisait plus trop ce que je faisais, et donc en fait je voulais m'inscrire dans un CFA pour faire mon bac prof qui est un bac pro ARCU (Accueil relation client usager). Et en fait j'ai eu un accident, je me suis cassée les tendons de la main à la droite en plus je suis droitrière. Du coup en fait ça a bloqué mon inscription, enfin j'étais inscrite mais du coup je ne pouvais pas avoir un patron, il refusait, de me prendre parce que sans ma main droite ce n'était pas possible quoi. Sachant que moi je faisais de l'accueil

donc il fallait écrire et du coup ma mère, elle m'a dit en attendant que tu fasses ta rééducation pendant un an et après ça tu vas sur le service civique et là cette année, je suis en train de chercher des patrons pour commencer en septembre. [...]

Et tu disais que c'est ta mère qui t'as conseillé de faire un service civique ?

Oui, en tout cas, elle en avait entendu parler comme elle travaille dans un collège, et du coup elle m'a dit oui fait ça, ça commence de 16 ans jusqu'à 25 ans, je crois et donc oui, je me suis dit pourquoi pas.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Ainsi, la mère de Sarra s'investit concrètement dans l'insertion professionnelle et l'orientation de sa fille ; ce qui se joue aussi est une forme d'injonction au travail, ne pas être une « assistée » et ne pas se tenir éloignée de la norme de l'emploi.

D'accord. Et par exemple, tu disais que tu cherchais dans l'entreprise avec ta main...

Oui même au niveau de mon âge, parce qu'à l'époque j'avais, j'avais quel âge a peu près, j'avais a peu près 16-17 ans, enfin j'allais sur mes 17 ans. Du coup, les patrons, c'était déjà un blocage par rapport à mon âge, ils ne voulaient pas engager, une mineure parce que s'il m'arrive un truc un accident ou qu'il y a des problèmes et voilà, ils ne voulaient pas prendre de mineurs. C'était super compliqué et même quand on m'a proposé des patrons, c'était genre à une heure de Paris ou une heure et demi, et du coup j'ai fait le trajet une fois avec ma mère et c'était pas possible. C'était trop loin, une heure et demi tous les matins, comme ça non. Du coup je n'ai pas voulu, après il y a pas eu trop d'autres opportunités par la suite, parce que je me suis inscrite trop tard en fait. Donc voilà.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans

En somme, la famille joue un rôle assez déterminant dans les orientations professionnelles mais plus particulièrement aussi dans le choix du service civique et de l'année de volontariat.

Pour conclure, les volontaires sont dans des situations provisoires mais la reproduction sociale semble pour le moment engagée pour certains des volontaires dans leurs choix d'orientations et leurs projets. Ils semblent donc avoir un parcours assez typique des enfants de classes populaires. Les trajectoires accidentées au niveau scolaire ou familial, l'injonction des familles ou le besoin de ressources matérielles ont donc amené les volontaires à s'orienter vers le volontariat. D'autant plus que leurs scolarités apparaissent déterminantes dans la réalisation d'une mobilité ascendante ou descendante ou d'une reproduction sociale.

II - Volontaires et parcours scolaire : un reflet des destins sociaux des classes populaires et un horizon social des possibles restreint

Les destins scolaires des volontaires qui expliquent en partie leurs situations de volontariat et dans cette mission spécifique semblent être de nouveau le reflet de leur socialisation familiale relevant des classes populaires. Cependant, des petites différences sont présentes dans leurs destins scolaires pourtant avec un trait commun : une critique de l'école.

En quoi ces petites différences expliquent-elles les différents destins sociaux des enquêtés ? Pourquoi ces critiques de l'institution scolaire et dans quelle mesure permettent-elles de comprendre les destins scolaires et sociaux des volontaires ?

Je commencerai par expliquer les différentes trajectoires scolaires des volontaires caractérisées par des coupures ou des échecs. Puis, je montrerai comment ils parviennent à retourner le stigmate des « exclus de l'intérieur ». Enfin, j'expliquerai en quoi il y a une certaine lucidité sur leurs parcours et des renégociations de positions pour échapper à une « destinée ouvrière ».

II.1 Des échecs dans la scolarité, une sociabilité populaire ne correspondant pas aux critères scolaires

Les échecs ou ruptures avec les scolarités caractérisent les destins scolaires des enquêtés qui pour la majorité d'entre eux reflètent, le parcours majoritairement emprunté pour les enfants d'ouvriers ou d'employés dans la société française. Cependant, de petites différences permettent l'accès pour certains notamment au baccalauréat général et aux études supérieures.

Une scolarité reflétant des destins sociaux de classes mais des diversités « dispositionnelles »

Tout d'abord, il est possible de distinguer différents « destins scolaires » parmi les volontaires. Dans les travaux de sociologie de l'éducation, Tristan Poullaouec distingue trois « destins scolaires » particulièrement pour les enfants d'ouvriers et d'employés. Le premier est ce qu'il nomme les « miraculés » de l'enseignement supérieur, ce sont une part minoritaire, 29 % d'enfants d'ouvriers et 37 % d'employés qui accèdent et réussissent dans l'enseignement général et supérieur. Puis, le second « destin » possible est celui des « échoués de l'école », ils sortent sans diplôme de l'enseignement scolaire, en prenant en compte dans les non-diplômés les titulaires du brevet, 55 % d'entre eux sont des enfants d'ouvriers et seulement 14 % des enfants d'employés. Enfin, le dernier destin est celui d'entre deux, ce sont ceux qui ont réalisés des études secondaires professionnelles qui envisagent alors des études supérieures mais se retrouvent en « porte à faux » n'ayant ni les codes, ni les ressources pour réussir dans l'enseignement supérieur (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015).

De fait, parmi les volontaires se retrouvent ces trois cas de figures. Aminata peut être considérée comme une « miraculée » puisqu'elle parvient à valider un baccalauréat général et accède à l'université, Radovan comme un « échoué de l'école » n'ayant pas réussi à valider son CAP d'électricien et Romain se trouve en « porte à faux » en BTS avec son baccalauréat professionnel. Enfin, Sarra un peu à part peut être considérée comme une « échouée de l'école », ayant échoué en lycée professionnel. Mais elle souhaite s'orienter en bac professionnel ARCU en apprentissage ; cette dernière paraît se mobiliser et s'investir concrètement, en payant des cours du soir de remise à niveau pour avoir un diplôme. Il est intéressant alors de comprendre qu'est-ce qui a permis ces différences de destins pour des individus ayant parfois au départ des caractéristiques sociales finalement assez proches.

De fait, comme Bernard Lahire l'invite à le faire, il faut s'intéresser aux « petits déplacements » au niveau microsociologique qui font que les individus sont plus ou moins « disposés à faire » et donc ici à la réussite scolaire.

Ainsi, « La lecture microsociologique confirme la nécessité de regarder de l'intérieur les processus familiaux et les variétés interindividuelles ainsi que des groupes de sociabilité qui peuvent avoir des influences « dispositionnelles ». » (Dubar, Nicourd, 2017).

Les « échoués de l'école » et les élèves en « porte à faux »

Tout d'abord, la première différence a lieu au moment de l'orientation au lycée. Les volontaires ont majoritairement réalisé des parcours professionnels reflétant les orientations les plus fréquentes parmi les enfants d'ouvriers et d'employés. Ils ont été orientés lors du « grand partage » comme l'appelle Ugo Palheta vers des baccalauréats professionnels, des certificats d'aptitude professionnelle ou des formations en alternance alors que les « élus » iront en lycée général. De fait, malgré une « deuxième explosion scolaire » dans les années 90 avec 63 % d'une génération qui a le baccalauréat en

1995, c'est une « démocratisation ségrégative » avec des différences entre filières. De plus, parmi les jeunes entrées en sixième en 95 en 2005, les enfants d'ouvriers sont 46 % sans baccalauréat, 39 % pour les enfants d'employés, 10 % pour ceux des cadres et 20 % pour ceux des professions intermédiaires (Coutant, Cartier, Masclot, Siblot, 2015).

A l'échelle de mon enquête, les volontaires en service civique semblent davantage avoir été orientés vers le professionnel. C'est par exemple, Sarra qui envisage un baccalauréat professionnel Accueil relation clients et usagers (ARCU) ou Romain qui a validé un baccalauréat professionnel Gestion des milieux naturels et de la faune. Radovan, lui avait commencé un CAP d'électricien. Radovan justifie par ailleurs son orientation par la faiblesse de ses résultats scolaires et par le fait que parmi son entourage on lui a « tellement dit » de s'orienter vers des métiers manuels. Au moment de l'orientation en lycée professionnel ou général, Radovan n'insiste pas pour choisir la filière générale, ni ses proches apparemment. Ainsi, il réalise une « intériorisation des possibles » ; cette notion est notamment décrite par Pierre Bourdieu, il y a une forme d'« intériorisation des probabilités objectives de réussite scolaire en chances subjectives guidant les choix individuels » (Dubar, Nicourd, 2017).

Sinon, toi comment tu es arrivé en service civique et qu'est-ce que tu faisais avant ?

Alors moi j'avais commencé un CFA, un CAP, j'allais dire, en électricité, donc en tant qu'électricien, mais ça m'a pas plu, j'aimais vraiment pas et j'estime que tu restes pas dans quelque chose qui ne te plaît pas, du coup...

Pourquoi ça ne t'a pas...

Je ne sais pas, je ne sais pas, en fait c'est beaucoup de personnes... Parce que moi scolairement ça n'allait pas trop, il y a beaucoup de personnes qui m'ont dit oui, fais entre guillemets des métiers un peu manuels, du genre électricien des trucs comme ça. On m'a même dit de faire policier, gendarme et tous des trucs comme ça. Mais moi après je veux pas, parce que bon... On peut parce qu'on peut passer un concours et tout mais ça m'intéresse pas. Après électricien on me l'a tellement dit que je me suis dit bon on va essayer voir ce que ça donne, ça ne m'a pas plu du tout. C'était quand même entre guillemets sympa d'apprendre les choses à faire après, c'est pas quelque chose que je me voyais faire 35 heures par semaine, enfin après le CFA du moins le CFA parce que pendant il y avait les cours et tout. Mais après le CFA, c'est pas quelque chose que je me voyais faire 35 heures par semaine par exemple, mais vraiment pas. Et du coup après j'ai arrêté et après j'ai vu le service civique je ne me souviens plus ça devait être sur internet. Je ne sais plus comment.

Radovan, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Ainsi, ces volontaires peuvent être qualifiés « d'échoués » scolaires n'ayant pas réussi à valider un diplôme ou en « porte en faux » n'ayant pas réussi dans le supérieur. Par exemple, Radovan qui ne parvient pas finir son CAP d'électricien se retrouve alors sans diplôme à 19 ans. De la même façon, Sarra ne parvenant pas à trouver d'employeurs n'a pour le moment pas de diplôme. Puis, c'est aussi Romain qui avec un baccalauréat professionnel souhaite réaliser des études supérieures mais n'y parvient finalement pas en BTS. Ce dernier correspond bien à la tendance générale statistique visible des élèves de lycées de professionnels souhaitant et étant de plus en plus nombreux à être inscrits dans des établissements d'études supérieures, presque 35 % de bacheliers professionnels inscrits dans l'enseignement supérieur en 2013 (Bernard Troger, 2015). Mais, ces derniers échouent finalement relativement souvent, puisque 51,3 % des titulaires d'un baccalauréat professionnel ont réussi leurs BTS en 2010 (Péan, sd).

En outre, ces volontaires, et plus particulièrement Radovan et Sarra qui n'envisagent pas de faire des études supérieures, sont les aînés de la famille. De fait, ils n'ont pas eu de modèle dans la fratrie permettant de tracer le sillon. Contrairement à Romain et comme je l'expliquerai ensuite à Aminata dont les sœurs ont déjà réalisé des études supérieures.

La scolarité d'une mère précoce, une « miraculée » de l'institution scolaire

De cette même manière, concernant les « destins scolaires », Aminata peut être qualifiée de « miraculée », cette dernière a réalisé un baccalauréat général littéraire spécialité danse. La spécialité pouvant aussi être un choix stratégique même si elle affirme ; « je ne pense pas que ça ait une importance » (message d'Aminata, 1^{er} avril 2019). Puis malgré une période de pause du fait de sa grossesse, elle a continué en licence d'anglais à la Sorbonne. Alors que ses parents, respectivement agente d'entretien et ouvrier sont dépourvus de « capital scolaire », deux sœurs de la fratrie réalisent des études supérieures. En effet, sa sœur aînée a réalisé des études supérieures en outre avec un parcours pouvant être considéré comme renommé, parfois qualifié de « voie royale » comme orientation post-baccalauréat et réalisant également son deuxième master. D'autant plus notamment que les élèves de CPGE sont pour 19,5 % d'entre eux des enfants de cadres en 2014-15 et 40 % pour les professions intermédiaires (Merle, 2017) représentant respectivement 18 % et 25 % dans la population active. Or, elle fait en quelque sorte partie de la minorité en terme social et probablement aussi ethnique. Ainsi, cette dernière a apparemment réalisé une mobilité scolaire ascendante du moins scolaire.

Elle évoque souvent en premier et davantage le parcours de sa sœur qui a effectué des études. Elle peut aussi choisir de montrer certains aspects considérés comme plus « valorisants » durant l'entretien. Mais, cette forme de valorisation et de présence dans son discours comme s'il s'agissait d'une référence démontre d'une possible influence du parcours scolaire de cette dernière dans les ambitions de l'enquêtée. En effet, elle évoque son « ego », sa représentation envers sa propre trajectoire personnelle est probablement aussi mise en perspective avec celles de ces pairs et notamment de ses sœurs puisqu'elle déclare que ses parents n'accordent pas vraiment d'importance au fait de faire des études supérieures.

Camille Peugny démontre notamment du « poids » de la fratrie dans la mobilité sociale notamment subjective évoquée. En effet, « [...] la mobilité sociale subjective est influencée par le degré de réussite des autres membres de la fratrie » (Peugny, 2012). De plus, comme sa sœur a pu à l'image des sœurs aînées de la famille Belhoumi tracer « le sillon », être une « locomotive » ayant acquis un « socle » c'est-à-dire « ensemble de bases – morales et intellectuelles » (Beaud, 2018) et qui s'est ensuite investie aussi lors des choix d'orientations de ses sœurs.

Et qu'est qui t'avais motivé à reprendre les cours ?

Mon ego je pense, parce que je ne voulais absolument pas avoir, j'étais en terminale, j'étais enceinte, j'ai passé mon bac, du coup, j'allais commencer... Enfin, si j'avais pris mes études après mon bac, j'aurais commencé en étant enceinte de six mois donc pour arrêter, du coup les cours trois mois après ce n'était pas la peine. Je ne voulais pas absolument pas arrêter après mon... Juste après mon bac en fait. Je voulais avoir au moins une licence ou au moins quelque chose après. C'est pour ça que je pense que je vais quand même continuer parce que ça, ça n'a pas changé, mais bon moi...

Et dans ta famille, les gens, ils ont étudié aussi ?

Alors, je suis la deuxième, j'ai ma grande sœur qui a fait une prépa, qui entame son deuxième master, donc non oui ça étudie, ça cravache dur non. [...]

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans

Ensuite, les « petites différences » résidentielles peuvent avoir aussi un impact sur la plus ou moins mixité des écoles. Les « effets de lieu » peuvent être importants toujours pour la famille Belhoumi, les deux sœurs fréquentent une primaire caractérisée par de la mixité sociale avec une ambiance de travail, peu de « éléments perturbateurs » et des « têtes de classes » en lisière de HLM mais avec des familles de classes moyennes des pavillons proches expliquant en partie leurs réussites scolaires.

Or, ce que met aussi en avant Aminata, volontaire en service civique est la mixité, qu'elle dit apprécier

dans sa ville d'enfance Noisy-le-Sec contrairement à sa résidence actuelle Sevrans. Elle déplore le manque de mixité dans l'école de son fils qui est qualifiée « d'école de communauté de noirs » (elle-même est noire) qui la aussi pousse à vouloir partir. Mais elle souhaite aussi par ce discours prendre de la distance avec les populations de Sevrans, pour se protéger aussi des stigmates potentiels liés à cette adresse.

L'école, tu n'aimais pas trop ça ?

Si pourtant si j'aimais bien l'école, j'étais assez bonne élève mais c'était vraiment le fait que ce chiffre il soit si important. Ça ne l'a pas fait du tout.

Tu étais en Île-de-France ?

Oui, j'ai toujours été en Île-de-France dans le 93, j'étais à Noisy-le-Sec, j'étais un peu plus près de Paris. Mais justement là où je suis à Sevrans, l'école... (silence)

Tu as grandi à Noisy-le-Sec ?

Oui mais c'était comment dire, c'était plus diversifié, enfin, il y avait un peu de tout, il y avait pas que des petits noirs, des petits arabes, enfin il y avait de tout. En fait c'était vraiment un melting-pot alors qu'à Sevrans, c'est vraiment, tu as une... Enfin en tout cas, l'école dans laquelle mon fils il est, j'ai vraiment l'impression que c'est une école de communauté de noirs. Il y a presque que... C'est pas une question de positif ou négatif. Il faut que ça se mélange en fait, il faut que justement les cultures se mélangent, que les pensées se mélangent alors que là je trouve que c'est vraiment une manière de penser et une manière de faire et tout le monde la suit en fait. Ça je n'aime pas. Je n'aime pas trop.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

Or, cette forte différenciation subjective entre Sevrans et Noisy-le-sec questionne. Puisque d'un point de vue objectif selon les statistiques sur les territoires, les deux villes sont des villes géographiquement et socialement proches : en périphérie parisienne de la Seine-Saint-Denis de taille moyenne respectivement 50 480 habitants à Sevrans et 43 390 habitants à Noisy-le-sec. Sevrans est une ville composée de « zones urbaines sensibles », le taux de pauvreté recensé par l'INSEE en 2015 y atteint 31 %, le taux de chômage de près de 20 %. Noisy-le-Sec est une ville à peu près équivalente concernant ces derniers critères avec respectivement 31 % de taux de pauvreté et 21 % de taux de chômage en 2015 (Insee, 2018). Donc les deux villes ont un taux de pauvreté et de chômage largement supérieur à la moyenne nationale (environ 14 % et 10 %) (Insee références, 2018). La seule différence notable dans les indicateurs de comparateurs de territoire est notamment le taux de propriétaires atteignant presque 50 % à Sevrans contre 34 % à Noisy-le-Sec en 2015. C'est deux villes faisant partie de la petite couronne parisienne, cependant Sevrans reste plus éloignée. Ainsi, de façon plus objective, le fait que l'enquêtée préfère son ancien lieu d'habitation repose surtout sur le fait qu'elle est plus éloignée de Paris. De plus, cela peut aussi s'expliquer sur le quartier à l'intérieur même de la ville qui sont différenciés ; petites différences géographiques qui ont des conséquences sur l'école qu'Aminata fréquentait. Ce rejet de cette ville et de cette « communauté » selon ses dires peut aussi être potentiellement causée par la pression sociale ressentie pour cette jeune mère célibataire.

En conclusion, à l'exception de Romain, les enquêtés ont des parents aux caractéristiques sociales proches de familles populaires issus de l'immigration. Mais la réussite scolaire se joue sur de petites différences comme l'influence des aînés, la plus ou moins grande mixité sociale à l'école qui conduisent à une plus ou moins grande réussite à l'école.

II.2 ...mais un retournement du stigmatisme des « exclus de l'intérieur » envers l'école

Ensuite, au-delà de ces différents destins et orientations, la relation et le ressenti qu'entretiennent les quelques volontaires rencontrés pendant mon enquête avec l'école semblent être un sentiment et une représentation de l'institution scolaire partagée. Il en ressort, d'une façon générale dans leurs discours, une forte critique de l'école. Cependant, cette critique peut revêtir différentes formes et être expliquée par des raisons diverses.

Des « exclus de l'intérieur »

Tout d'abord, les enquêtés expliquent leurs rejets du système scolaire. C'est par exemple, Sarra qui explique son échec par un rejet du cadre scolaire qui ne lui correspondait pas selon ses déclarations en entretien.

Et avant tu étais dans un lycée ? [...] Pourquoi ça ne t'as pas plu ?

Je ne sais pas, j'arrivais pas, j'ai toujours eu un problème avec l'école, les professeurs tout ça, je ne sais pas, le cadre ne m'a jamais plu, je pense que j'ai toujours voulu aller travailler et tout c'était mieux. Et au final, j'aime bien travailler.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

De la même façon, Romain explique son rejet de l'institution scolaire et des normes de celui-ci affirmant ne pas accepter le système des notations qui pour lui ne font pas de sens.

Ca ne t'a pas plu l'école non plus ?

Je ne suis pas très scolaire, les systèmes des notes, je ne suis pas forcément pour, les systèmes des professeurs ça me plaît pas forcément. Je suis toujours dans l'humain je vais toujours chercher à tisser une toile entre le professeur et moi qu'elle soit faisable ou pas.

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

Une « hostilité partagée » (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015) c'est-à-dire un rejet de l'école par l'élève et un rejet de l'élève par l'école est identifiable dans le parcours scolaire des enquêtés. Ils deviennent alors selon les termes de Bourdieu et Champagne des « exclus de l'intérieur » refusant le « paradigme pédagogique », un ensemble de manières d'être spécifiques à l'environnement scolaire (se tenir droit, parler lorsqu'on est autorisé à le faire...).

Un retournement du stigmatisme : forme de justification et revalorisation de ces échecs

D'autre part, pour les services civiques rencontrés, cette hostilité vis-à-vis de l'institution scolaire caractérisée par une forte critique du système scolaire permet aussi en quelque sorte de retourner le stigmatisme de l'échec et de ne pas porter seuls la responsabilité de cet échec. Elle permet aussi de justifier de son échec face à l'enquêtrice étudiante en master 2. En outre, cette représentation de l'institution se fait aussi au travers des professeurs n'étant pour les volontaires pas forcément assez « à l'écoute » et dans le « partage ».

Ainsi, c'est par exemple, le cas d'Aminata ou de Romain qui critiquent le système des notes qui pour eux ne correspond pas vraiment à leurs visions pédagogiques. Aminata questionne le système des notes et met en avant la valorisation d'activités extra scolaires qui peut renvoyer aussi potentiellement à la vision des classes moyennes et supérieures plus que pour expliquer son échec ici.

D'accord et avec ta licence d'anglais tu comptes éventuellement faire un Erasmus ?

Bah non, je me suis renseignée et c'est assez compliqué de faire les ERASMUS avec un enfant en fait. C'est pas compliqué dans le sens ou concrètement dans les faits je peux le faire, mais trouver un logement avec un enfant, du coup, il faut lui trouver une école pour la courte période, je ne vais pas le laisser ici pendant neuf mois mais je ne vais pas non plus partir avec lui pendant neuf mois et ne pas le mettre à l'école, il a quatre ans quand même enfin il va avoir quatre ans. Donc c'est un peu plus compliqué à organiser pour des courtes périodes en fait alors que si je pars m'installer, je ne sais pas moi trois ou quatre ans, c'est plus facile de s'installer et trouver une école en fait. C'est vraiment en plus pour l'école en fait. Parce que l'école ici... (souponne).

Ça te non ?

C'est plus le système comme ça marche en fait, ici c'est vraiment, ta note qui définit qui tu es comme personne dans ta classe en fait, ça je... Je sais que quand moi, j'étais petite ça m'a pas du tout aidée, mais vraiment pas du tout pas du tout pas du tout... Concrètement, je suis un numéro, je suis sois un 12 soit un 10 et si je suis un 10, ça passe, c'est bon peu mieux faire, ça ne m'a pas aidée du tout. Et puis même pour tout ce qui est extrascolaire, on ne pousse pas forcément les enfants à faire des choses extra scolaires ou alors il faut avoir l'argent alors qu'en Allemagne, il peut faire ça du coup dans l'école. Il peut faire ça, ça sera moins compliqué.

L'école, tu n'aimais pas trop ça ?

Si pourtant si j'aimais bien l'école, j'étais assez bonne élève, mais c'était vraiment le fait que ce chiffre il soit si important. Ça ne l'a pas fait du tout.

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

Romain met en avant dans son discours une dévaluation de l'école comme étant trop « scolaire » et ne favorisant pas l'entraide et le dialogue mais davantage la compétition, allant jusqu'à qualifier les notes « d'insultantes ». Par ce discours, il essaye de montrer qu'il est au-dessus et qu'il est dans le dialogue et le questionnement. Tout ce discours rappelle entre autres le discours des assistantes sociales en général. Or, ce dernier souhaite continuer dans cette voie professionnelle.

Donc tu n'étais pas d'accord avec les professeurs, ça se passait pas bien ?

Entre autres et puis les systèmes des notes c'est...

C'est ?

Il y a quelques petits points de vue qui diffèrent soit on considère que les notes c'est obligatoire et ça permet une compétition entre chaque élève donc de rabaisser ou d'encourager une personne et auquel cas à passer un concours, des diplômes et tout ça pour dire oui tu es fort et tout ça. Soit ça permet, ça sert à rien en fait, dans le sens ou les appréciations que vont faire les professeurs sont bien plus importantes que les notes et à travers les notes, les profs vont mettre leurs appréciations. Dans ce cas-là on peut dire que les notes sont utiles pour que tu mettes une appréciation. Mais moi ce qui m'intéresse c'était les appréciations, c'était pourquoi ça n'a pas marché ou pourquoi ça a marché. [...] ³⁹ Parce que dire « wouah j'ai une super note c'est ouf, j'ai révisé comme un taré », ça sert à quoi... [...] C'est comprendre le pourquoi du comment en oui et en non. Les profs disaient oui pourquoi pas mais on n'a pas envie de s'emmerder avec ça, tu as eu une mauvaise note, tu n'as pas révisé point. J'ai dit oui mais moi j'ai révisé, le fait est que peut être ma formulation de phrase, peut-être que mes calculs n'ont pas été bons. Pourquoi ils n'ont

³⁹ Les passages coupés ne sont pas des questions, mais des affirmations « oui » ou « d'accord »

pas été bons ? Parce que ta logique elle n'est pas bonne. Oui mais ma logique c'est ça. Qu'est-ce que vous proposez à la place ? Tu vois ? [...] Le dialogue entre un élève et un professeur, il doit être... J'arriverais pas à trouver le mot, c'est de la compréhension mutuelle et de la discussion. Le problème avec les notes c'est que ça divise ça la compréhension et la discussion. À part dans les écoles où tu es à petit effectif, enfin les cours où tu es à petit...

Effectif ?

Oui tu peux te permettre mais quand tu es 30, c'est niet. [...] Donc moi les notes je trouve ça presque insultants quoi parce que ça va aussi créer des tensions au niveau des élèves ou pas du tout. Mais en l'occurrence là où j'étais ça créait des tensions, on dit oui mais tu as des mauvaises notes tu es un moins que rien, oui mais là pour l'instant moi je réfléchis plus que toi et je suis plus ouvert que toi par rapport à certaine chose, plus ouvert à d'autre chose. Ça les personnes elles n'ont pas.

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

En général, comme le précise Marie Duru-Bellat et Agnès van Zanten la distanciation envers l'institution s'accroît particulièrement au collège « Ce processus prend appui le plus souvent sur la culture juvénile de masse, mais aussi, pour certains élèves, sur une vision aristocratique qui dévalue l'école comme trop scolaire ou sur une vision stratégique mettant l'accent sur l'utilité des études. ».

Sarra attribue en partie son échec scolaire à sa famille mais aussi au corps enseignant et notamment aux professeurs qui ne l'encourageaient pas forcément selon elle et qui constituent pour elle alors la clef de voute du plus ou moins grand investissement scolaire.

En effet, comme l'indique Duru-Bellat et Agnès van Zanten « les collégiens, notamment ceux des milieux populaires et en difficulté scolaire pour qui la motivation pour le savoir se confond souvent avec le type de relation entretenue avec les enseignants (Charlot et al., 1992), attendent beaucoup de ces derniers. Les collégiens de banlieue s'impliquent en effet dans le travail scolaire quand les enseignants s'intéressent à leurs résultats et à leur personne. » (Duru-Bellat, Van Zanten, 2012).

Tu as pas été vraiment poussé à continuer [les études] ou ?

Ma mère elle m'a poussée mais elle m'a mal poussée sachant que...

C'est-à-dire ?

Ma mère elle est dure, ma mère c'est une antillaise, c'est la sauvagerie quoi, tu vas travailler, vas à l'école et tout. Mais moi je ne sais pas l'école, c'est vrai que j'étais une fille très très réservée, très timide, j'avais du mal à m'intégrer en classe et du coup je pense que ça m'a beaucoup bloquée et je pense que les profs, ils donnent pas forcément confiance en toi. Il y en a qui sont très très durs et quand à la maison bah le contexte familial, il est pas là, qu'il y a beaucoup d'embrouilles, beaucoup de disputes. Tu as pas envie de rentrer et de faire tes devoirs en fait je pense. Tu es pas bien en fait, tu n'as pas ce niveau-là. Et ce qui est bête c'est quand j'ai repassé des tests pour savoir mon niveau et tout. En fait, je me suis rendue compte que j'avais un bon niveau et quand les choses s'étaient un peu plus apaisées en fait, tout ce que je pensais n'avoir jamais appris au final c'est resté en fait, donc j'avais quand même une bonne moyenne. Mais je pense que c'était juste que petite j'avais trop de problèmes. Trop de soucis, trop de trucs durs, tu vois, mais bon je vais me rattraper plus tard. Mais sans le service civique c'est vrai que ça m'a quand même ouvert une porte quand même.

Tu as appris à parler en public un peu plus peut-être ? Je te juge pas du tout moi aussi j'ai du mal...

J'ai toujours peur de parler en fait, parfois quand je suis à l'accueil et que je dois appeler des gens

par des noms, j'ai toujours ce petit trac mais je me dis bon c'est pas grave, toute façon tu as pas le choix dans ta vie tu vas devoir parler, travailler et tout.

Je comprends, ce petit trac, je l'ai aussi des fois...

Je suis un peu timide et tout, je sens que toi aussi tu es timide donc ça me rassure un peu que si tu serais super extravagante et tout donc ça va...

C'est difficile....

Très difficile.

Du coup ça t'as un peu bloquée à l'école ?

Ça m'a beaucoup, beaucoup bloquée, moi j'ai jamais confiance en moi donc... Moi je pense en fait que quand tu es à l'école et que tu as pas confiance en toi et qu'à la maison tu as pas forcément l'aide, une bonne aide, les profs qui ont pas forcément aussi confiance en toi qui te soutiennent pas trop, qui valorisent tout le temps les bons élèves, et les mauvais élèves toujours sur le côté et tout. Il y en a après qui nous valorisaient et voilà... C'était très compliqué.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Ainsi, ces « exclus de l'intérieur » ont une forte hostilité envers le système et l'institution scolaire qui selon eux sont aussi en partie responsables de cet échec. La question n'est pas tant de savoir si l'institution scolaire n'a pas encouragé leurs réussites mais de voir qu'eux le pensent ou du moins le justifient comme cela. Ce qui permet aussi de minimiser et se réapproprier cet échec en donnant une représentation critique et distanciée en exprimant le fait d'être « au-dessus » de cela. Le service civique pallie aussi ces échecs en donnant alors une occupation et une expérience.

II.3 ...et une vision des possibles réaliste : synonyme de lucidité de condition ?

Cependant, malgré cette vision critique de l'école, les volontaires sont pourtant assez réalistes sur leurs horizons des possibles professionnelles. Ils ont assez bien intériorisé, la prédominance de la correspondance entre statuts d'emplois et diplômes en France. Mais, malgré cette forme de réalisme, ils engagent des renégociations de leurs positions ou des formations spécifiques qu'ils leur permettraient d'échapper en quelque sorte au travail ouvrier, qui n'est plus autant valorisé pour cette génération notamment pour les hommes.

Une vision réaliste : une « intériorisation du probable » ?

Pierre Bourdieu interprète le désistement des classes populaires dans la compétition scolaire comme une forme probable « d'intériorisation du probable » (Poullaouec, 2015). Or, selon moi, les volontaires en service civique, aidants numériques ont une vision assez « réaliste » des possibilités professionnelles et d'études supérieures qui leur sont offertes au vu de leur capital scolaire et social. Donc cette vision pourrait être qualifiée « d'intériorisation du probable » au niveau professionnel.

Par exemple, Sarra aimerait travailler dans un cabinet d'avocats mais n'envisage pour autant pas des études de droits, qu'elle croit à tort ou à raison vouées à l'échec avec un baccalauréat professionnel. Elle explique alors que son « petit rêve » serait quand même de pouvoir travailler dans un cabinet d'avocat à l'accueil.

Et par exemple pour l'accueil tu aimerais aller dans quel type d'entreprises ou associations ?

Moi j'aimerais bien être dans des cabinets, cabinets d'avocats je sais qu'il y a de l'accueil, je trouve ça cool, j'aimerais vraiment bien dans ce genre de truc là. Dans ce genre de structures

j'aimerais vraiment bien, ce serait un petit rêve. Je ne sais pas je trouve ça classe, moi j'ai toujours aimé les avocats, je sais que je ne serais jamais avocate malheureusement mais du coup être entourée d'avocats ça doit être bien quand même.

Pourquoi tu penses ça que tu ne pourras pas ?

Parce qu'il faut un bac général déjà donc du coup ici en France, les opportunités, c'est compliqué quand tu n'as pas un bac général.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Subjectivement, les volontaires ont intériorisé les possibilités professionnelles qui leur sont ouvertes. En outre, objectivement dans les statistiques nationales, la possibilité d'ascension sociale et d'échapper au travail manuel est très restreinte pour les bacheliers professionnels. En effet, selon une étude du CEREQ en 2008, 40,4 % des jeunes sortis de l'enseignement professionnel occupent un emploi d'ouvrier, 27,1 % sont employés, 14,8 % n'ont pas d'emplois et seulement 17 % réalisent une mobilité sociale ascendante en étant dans les catégories de professions intermédiaires (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015).

Négociations et arrangements pour échapper au destin d'ouvriers : le rôle des « petits déplacements »

Tout d'abord, les parents des volontaires sont dans des postes subalternes, mais surtout exercent des métiers manuels faisant appel à la force physique ou à la résistance à la fatigue tels que caissière, agentes d'entretien, ouvriers ou même personnel navigant commercial. Ce sont aussi des métiers avec du « sale boulot » au sens propre du terme (en contact avec la saleté, la poussière...).

D'une part, les volontaires manifestent une distance vis-à-vis de ces métiers manuels, qu'ils rejettent parfois et auxquels ils ne souhaitent pas être associés. De manière générale, les fils d'ouvriers, « Afin d'échapper au stigmate du travailleur manuel qu'ont subi leurs pères, une majorité intègre des filières tertiaires dont les débouchés sont très incertains » (Coutant, Cartier, Masclat, Siblot, 2015).

Cette distanciation avec le travail manuel est notamment visible chez Romain ayant réalisé un stage en tant que bucheron qui affirme « j'ai vu que le travail manuel, ce n'est pas pour moi, ça me soule vite. J'aime bien faire ça de temps en temps mais pas tout le temps ».

Pour les filles, c'est aussi la mise à distance et le rejet des contraintes physiques auprès des enfants ou de la saleté de certains usagers clairement énoncées. Pourtant, ce type de distanciation est en général peu présent parmi les femmes notamment de classes populaires. Contrairement à ce qui peut ressortir de façon générale, par exemple chez les auxiliaires de puéricultures qui occultent les tâches ingrates ou sales auprès des enfants (Meuret-Campfort, 2014) qui répondent à une division genrée du travail, trouvant son origine dans la division genrée du travail domestique notamment des classes populaires. Au contraire, les volontaires affirment et revendiquent trouver ça vraiment « dur » ou ne pas supporter ces contraintes matérielles comme la saleté ou le bruit.

D'accord. Des coups de pression un peu ?

Oui les coups de sep [pression] qui ne font pas plaisir quoi. Du coup voilà. Je ne sais pas si toi tu apprécies mais oh là là.

Non, j'ai aussi travaillé...

Ah oui, non mais moi je suis d'accord qu'on mette des coups de pressions. Mais il y a une façon de dire les choses aussi tu vois, quand on veut te coller un avertissement et qu'on ricane au téléphone, en te disant attention tu vas te manger un avertissement... Je dis ok d'accord aller vas-y... Alors que ma chérie tu me payes pas 1 000 euros, d'accord, pour me mettre des avertissements parce que j'arrive en retard, encore enfin même je te jure, je serais payée 1 200

euros même le SMIC et que tu veux me mettre des coups de pressions parce que j'arrive en retard, là je dis ok, mais je suis en service civique en fait, je suis volontaire donc ouais « wesh calmos ». Je me fais insulter toute la journée, je me fais mal parler, ça y est j'arrive 30 minutes en retard, tu vas me faire un scandale, tu vas me chier un cake comme on dit, je suis désolée mais non. Enfin, tu sais ça va, quand vous vous êtes dans vos bureaux enfermés tranquillo et que c'est nous qui subissons la pression des gens et tout, des gens qui... En plus c'est les odeurs, je suis désolée mais c'est très très dur. De travailler dans le milieu social, c'est très très dur... Il y a des gens forcément qui sont dans situations bah ils ont pas de logement et même il y a en a qui ont des logements et franchement les odeurs... Même les médiatrices sont obligées de laver après et tout. C'est vraiment pénible, c'est pénible. Je t'assure.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Ainsi, même si la proximité générationnelle et de genre a aussi peut-être permis cette déclaration sur les gens et les odeurs qui sont « insupportables » voire « insoutenables », il n'en reste pas moins qu'elle en parle avec Radovan, c'est donc une véritable pénibilité pour elle. De plus, les mots utilisés sont assez forts.

Dans un autre registre, Aminata qui a travaillé auprès d'enfants, elle donnait notamment des cours ludo-éducatifs de français et de yoga affirme alors « les enfants j'ai saturé ».

De ce fait, cette prise de distance avec une destinée sociale et professionnelle fort possible, les conduisent à s'orienter vers d'autres métiers ou secteurs qu'ils imaginent moins empreints de ces différentes contraintes. Leurs projets professionnels semblent en effet refléter ces préoccupations.

Ainsi, Sarra pour échapper au « sale boulot » notamment de sa mère, souhaite travailler à l'accueil d'un cabinet d'avocat, il y a aussi une forme de compensation. Cette dernière pensant ne pas pouvoir devenir avocate, le compense avec une proximité spatiale et professionnelle « du coup être entourée d'avocats ça doit être bien quand même ». Romain souhaite aussi de se protéger de ce travail manuel par la certification et le diplôme notamment d'assistant social. Radovan, même si le métier de porteur chauffeur comporte des contraintes physiques, elles sont aussi compensées par le moment solennel et le port du costume qui le différencie aussi d'un travail manuel nécessitant un bleu de travail ou une blouse marquant cette position de travailleurs manuels ou d'ouvriers.

Enfin, pour Aminata, échapper à ce destin passe par l'acquisition de diplôme mais aussi par l'expatriation. En effet, elle souhaite partir travailler à Berlin même si ses projets initiaux ont été contrariés, de nouvelles mobilités « réajustées » semblent être envisageables et plus abordables économiquement. Cette mobilité peut aussi être appréhendée comme le fait de « s'arracher à ses difficultés quotidiennes » (Labadie, Talleu, 2017) et permet plus de possibilités d'avenir pour son fils selon elle. Son fils ne fréquentera alors plus les écoles de Sevran et apprendrait très jeune plusieurs langues, ce qu'elle valorise.

Tu comptes après plutôt aller à Berlin ou rester ici ?

J'aimerais plus Berlin, dans tous les cas je veux partir. Du coup vu que j'ai mon fils c'est plus compliqué parce que de base, j'allais partir avant de tomber enceinte j'allais partir à Londres mais bon avec un enfant c'est super compliqué, c'est super cher. Je peux pas prendre un appartement. Ah mais Londres...

Tu avais prévu de partir étudier à Londres ?

Ah oui, non j'avais prévu, étudier je sais pas, j'avais prévu de prendre mon sac à dos et de partir quoi. Mais ça du coup avec un petit, c'est impossible, donc le prix des appartements c'est exorbitant, Paris à côté c'est cheap. Donc Londres c'est pas possible, c'est pas envisageable enfin pas tout de suite en tout cas et Berlin c'est déjà beaucoup plus envisageable quoi.

Oui, oui.

Ils sont sympas les allemands, j'ai l'impression qu'en France, les gens vont pas bien, je sais pas ce qui empêche d'être bien même dans leurs têtes ou dans leurs peaux en fait. Il y a un espèce de mauvaise aura qui plane sur la France. Je sais pas... (silence)

Aminata, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 23 ans.

En somme, à travers différentes stratégies et compromis passant par des formations tournées vers le tertiaire, les services notamment d'employés de bureaux dans le social ou par l'expatriation dans des pays que l'on imagine plus ouverts ou du moins avec plus d'opportunités professionnelles, les volontaires tentent d'échapper à une destinée de conditions, celui du travail manuel et dans des positions subalternes que peuvent avoir leurs parents. Ils sont dans une position relativement moins subalterne déjà dans leur service civique en tant qu'aidants numériques. Mais, ils souhaitent poursuivre cette forme de relative petite ascension, hormis Romain qui est dans une autre situation.

En conclusion, les destinées scolaires accidentées, les échecs et les réorientations scolaires des enquêtés sont le reflet d'une position de classe, du manque de socialisation aux paradigmes scolaires du fait d'un faible capital scolaire des parents. Cependant, certaines dispositions notamment dans la famille ou de résidence ont permis l'accès aux études supérieures pour certains. Mais c'est aussi le manque de capital économique qui contribue à ces orientations scolaires et professionnelles puisque certains volontaires sont enjoint de travailler. Malgré ces destinées scolaires, les volontaires retournent cette exclusion par une critique du système et renégocient leurs places loin du « sale boulot » au sens propre pour eux et du travail manuel.

III - Les spécificités du bénévolat dans un espace numérique

Les bénévoles rencontrés au sein du centre social ont en revanche des trajectoires sociales assez différentes des volontaires en service civique. Au sein de l'espace numérique, ils sont en effet, d'une part plus âgés mais aussi en général davantage dotés socialement et économiquement.

En quoi dans le réseau d'inclusion numérique, le volontariat et le bénévolat sont-ils bien distincts en termes de types de recrutements sociaux et d'expérience ?

J'exposerai d'abord, les ressorts et les usages du bénévolat pour les actifs mais en période de chômage. Puis, je montrerai en quoi, le bénévolat des retraités au sein du centre social s'inscrit dans le paradigme de vieillissement actif, de seconde carrière tout en étant aussi critique vis-à-vis de leurs missions et par rapport aux carences de l'État social.

III.1 En attente de période de chômage et forme de qualification : une ressource sociale et professionnelle

Le bénévolat peut potentiellement prendre la forme d'une forme de substitut à la perte du statut d'emploi. De fait, durant cette période de recherche d'emploi, il peut être une ressource à la fois professionnelle et sociale pour le chômeur. Au centre social, j'ai pu rencontrer trois bénévoles dans des situations de chômage plus ou moins partiel. Mais, je vais particulièrement me concentrer sur Claude avec qui j'ai pu davantage échanger et réaliser un entretien.

Vivre sa période de chômage

Tout d'abord, l'expérience du chômage est notamment de longue durée peut être disqualifiante

socialement. En effet, « L'absence d'emploi, notamment lorsqu'elle est de longue durée, ne peut être appréhendée à l'aune de ses seules conséquences professionnelles ou financières : son impact subjectif déstabilise les équilibres sociaux, professionnels, familiaux ; elle bouleverse les identités sociales et engendre des attitudes de retrait vis-à-vis de nombreuses composantes de la vie sociale qui exposent à une véritable « mort sociale », souvent lourde de conséquence sur le plan psychique et sur l'espérance de vie ».

De ce fait, l'engagement dans le bénévolat peut aussi permettre de contrer cette « mort sociale » de se requalifier socialement et de maintenir des relations.

Mais, l'expérience du chômage est hétérogène pour les individus, certains vivront plus ou moins activement cette expérience. Schnapper distingue à travers son enquête constituée d'entretiens biographiques, trois manières typiques de vivre le chômage (Ébersold, 2004). La première le « chômage total », la perte de l'emploi entraîne une perte de statut social de repli sur soi. La seconde le « chômage inversé », l'individu s'investit dans des occupations pour son plaisir et sa réalisation de soi. Enfin, la dernière expérience est qualifiée d'expérience de « chômage différé », la recherche d'emploi prend alors la totalité du temps du chômeur et constitue une activité à part entière. « Les modalités d'occupation du temps du chômage sont nombreuses : démarches de recherche d'emploi, participation à des stages pour perfectionner ses compétences, engagement dans des activités pour accroître ses connaissances du marché du travail, etc. Mais toutes visent à augmenter ses atouts pour l'obtention d'un emploi. » (Demazière, 2006).

Ainsi, Claude correspond assez bien au « chômage différé », elle s'investit au sein du centre social comme un véritable emploi, elle est notamment présente trois jours par semaine. Elle critique les responsables et le fonctionnement du centre social, ce qui démontre par ailleurs d'un certain engagement dans la structure.

Outils de qualifications et reconversion professionnelle

En outre, pour les chômeurs, le bénévolat n'est pas appréhendé et ne semble pas avoir la même fonction pour chacun.

Claude, bénévole au centre social depuis 2017 anime des cours d'informatique pour débutants et souhaite potentiellement s'orienter vers la médiation numérique d'après ses déclarations. Il s'agit pour elle d'un véritable « travail bénévole » au sens où elle s'investit par exemple dans la réalisation des cours qu'elle fait elle-même constituant des dizaines de fichiers, de photo-montages, des statistiques ou autres.

En effet, les travaux ont montré que pour certains, le bénévolat est considéré tel un « travail bénévole comme préprofessionnalisation » selon Maud Simonet. La période de bénévolat « est vécue comme un premier pas dans la carrière professionnelle » comme un « tremplin » vers une activité rémunérée, une sorte de « sas de préparation » qui rendrait possible de justifier d'une expérience dans ce domaine ; et qui permettrait de montrer à autrui mais aussi à soi-même qu'on est capable d'exercer cette activité professionnellement (Simonet, 2010).

En conclusion, pour Claude, l'expérience du bénévolat s'intègre dans une stratégie d'orientation professionnelle et de justification de compétences spécifiques dans le secteur de la formation aux outils numériques.

III.2 Les bénévoles retraités davantage dotés socialement et une critique de l'État social

Les bénévoles du centre social et notamment de l'espace numérique sont aussi pour beaucoup d'entre eux à la retraite. Cependant contrairement aux volontaires en service civique ou aux bénévoles à la recherche d'emplois, ils paraissent davantage appartenir aux classes moyennes voire supérieures.

Leur bénévolat s'inscrit alors dans un engagement plus large qui reflète le paradigme de vieillissement actif présent dans la société française.

Une attente sociale et seconde carrière

Tout d'abord, le bénévolat au sein du centre social et spécifiquement dans l'espace numérique comme formateurs numériques ou aidants dans les démarches administratives peut être qualifié de « seconde carrière ». Au sens, comme l'indique Maud Simonet d'un bénévolat qui s'inscrit dans l'expérience passée, « Ils y poursuivent alors souvent, sous ce nouveau statut, un rôle relativement proche de celui qu'ils occupaient dans le cadre de leur activité professionnelle » (Simonet, 2010).

Ainsi, les bénévoles retraités, formateurs des cours d'informatiques ont travaillé dans ce secteur auparavant.

Toi tu travaillais dans quoi avant ?

Moi je travaillais dans l'informatique j'étais chez l'Oréal, une grosse boîte et il y a eu, j'aurais pu rester un peu plus longtemps mais comme dans toutes les grandes boîtes, les services informatiques sont décentralisés et au fur à mesure des décentralisations qu'il y a eues, ma marge de manœuvre... Il était tant que je m'en aille, aujourd'hui il y a pas pratiquement plus... Tout ce qu'on faisait c'est parti en Inde à l'époque c'était en Pologne et maintenant ils sont en Inde. Et ça il essayent de couper les coûts à tous les niveaux. J'avais mes trimestres nécessaires donc je suis parti dans de bonnes conditions, vers la fin j'ai eu de la chance, puisqu'en gros je faisais ce que je voulais, tout le monde ne peut pas en dire autant.

Jean-Yves, bénévole retraité, formateurs cours débutants, centre social.

La situation des bénévoles aidants est particulière comme dans le bénévolat associatif en général, « la participation bénévole qui requiert de plus en plus de compétences du fait de l'exercice de responsabilités particulières » (Bernardeau-Moreau, Hély, 2007).

Ainsi, les bénévoles rencontrés dans le centre social s'occupant des aides aux démarches administratives ont eu des expériences dans le social ou l'administratif. C'est par exemple, Jeanne à la retraite qui travaillait à la mairie de Saint-Ouen et s'occupait du maintien à domicile des personnes âgées ainsi que de deux foyers/résidences pour personnes âgées autonomes. C'est aussi, le cas de Colette, retraitée qui justifie son bénévolat d'écrivain public parce qu'elle a « beaucoup écrit » dans le cadre de son travail en tant qu'ancienne cadre de niveau B au Ministère de la santé.

D'une manière générale, contrairement à leurs prédécesseurs, les retraités rencontrent aujourd'hui une attente sociétale du bénévolat plus importante (Simonet, 2010). Il y a une forme de pression sociale à vivre sa retraite activement et le bénévolat est une composante de cette activation à la retraite. Le vieillissement actif, est un nouveau « paradigme de l'action publique », « le concept de vieillissement actif inclut une plus large gamme d'activités que celles engagées dans la production stricte de biens et de services. Les activités liées à la participation sociale large dans la société ou la communauté dont le bénévolat, sont bénéfiques à la qualité de vie des individus et à leur appartenance citoyenne, comme elles représentent des apports importants pour la collectivité et sa cohésion sociale. » (Guillemard, 2013).

En effet, les bénévoles retraités que j'ai rencontrés avaient déjà été bénévoles dans d'autres associations. En outre, certains étaient à la retraite depuis peu (un an environ) et se sont directement tournés vers le bénévolat.

Des bénévoles issus des classes supérieures ou moyennes

Enfin, contrairement aux volontaires ou aux bénévoles au chômage, les bénévoles retraités rencontrés étaient souvent diplômés du supérieur, plus souvent propriétaires et qui appartiennent davantage aux classes moyennes et supérieures.

C'est par exemple, Colette qui était cadre B dans la fonction publique et ses parents professeurs dans des lycées français de l'étranger. Jean-Yves qui a réalisé des études supérieures dans la physique et propriétaire d'un pavillon. Jean-Claude, qui a aussi réalisé des études d'ingénieur et est propriétaire d'un appartement dans le secteur de Reuilly-Diderot. Cela dit n'ayant pas réalisé beaucoup d'entretiens avec les bénévoles retraités, les informations sont limitées aux échanges informels.

Une critique des carences de l'État social

Même si l'investissement dans le bénévolat revêt différents intérêts, une critique sur l'État social était largement visible et répétée. Les volontaires en service civique eux n'ont pas évoqués ce type de critique. Or, c'est aussi probablement le fait d'être assez dotés socialement et économiquement, qui leur permet l'affirmation de ces critiques.

De plus, les bénévoles ne se trouvent pas dans une position de travail subordonnée et se permettent davantage des critiques plus sévères et marquées envers les défaillances et les restrictions budgétaires pour les services publics. Cela dit ces critiques se réalisent aussi ouvertement car ils savent que je réalise aussi un mémoire sur ce sujet.

Lors d'une matinée à l'association, j'assiste à une permanence d'aides aux démarches administratives réalisées par Colette. A côté de nous, se trouve le bureau de l'accueil avec Jeanne. Nous commençons une conversation alors qu'il n'y pas d'usagers. Elles se lancent alors dans une critique du tout numérique, elles expliquent que parfois c'est impossible d'aider les personnes. Jeanne explique en plaisantant faire davantage de la « psychologie numérique » en fait. Colette rajoute que c'est dramatique, que les administrations en fait se débarrassent des personnes comme ça. Elle critique fortement les changements opérés dans le secteur public, elle comprend qu'il faut faire des économies mais pas à n'importe quel prix. Jeanne appuie cela en disant notamment que ça l'énerve qu'on parle « d'inclusion numérique » et qu'on devrait davantage parler « d'exclusion numérique ». Ce qu'elles trouvent compliqué, c'est que toutes les administrations se mettent au numérique en même temps et que beaucoup de permanence ne sont pas remplacées. Par exemple, Jeanne évoque l'exemple de la mairie de Saint-Ouen qui avait une permanence pour la Cnav mais lorsque les femmes qui la réalisaient sont parties à la retraite, elles n'ont pas été remplacées, tout est regroupé. Maintenant les personnes doivent se rendre à Aubervilliers, ce n'est pas aisément accessible selon elle. C'est une numérisation « au rabais ».

Observation, centre social, permanence écrivaine public, 26 février 2019.

C'est aussi Jean-Yves qui est conscient de faire en partie le travail que l'État devrait faire selon lui. Il parle notamment de « marche forcée » pour évoquer la dématérialisation.

Tu en as vu d'autres d'associations ?

L'association P, j'ai vu des volontaires, mais très peu sont autonomes et veulent aussi.

Vouloir, oui mais après il faut avoir les moyens le gouvernement veut mener la numérisation à marche forcée mais derrière il ne donne pas les moyens, les gens derrière, ils n'ont pas les moyens, il faut du matériel, il faut aller sur internet. C'est bien beau de vouloir forcer les gens mais s'ils ne mettent pas les moyens, c'est pareil nous le boulot qu'on fait à la limite on fait le boulot de l'État en gros. C'est plus facile pour certains, c'est rien d'acheter un portable ou une connexion internet et pour d'autres quand tu vois les gens qui manifestent simplement parce que le prix de l'essence augmente, c'est pas étonnant, c'est pas facile.

Jean-Yves, bénévole au centre social, cours d'informatique débutant.

En somme, les bénévoles, du fait d'attentes sociales reposant sur eux, ceux se sont engagés dans le centre social. Ils ont tous plus ou moins un lien avec le numérique, projetant des conversions

professionnelles et/ou ayant des expériences passées dans leurs domaines de bénévolat. De fait, même si les bénévoles au chômage appartiennent parfois aux classes populaires, les bénévoles retraités rencontrés sont davantage positionnés au niveau des classes moyennes ou supérieures. Par ailleurs, ils ont relativement conscience de palier aux carences de l'État social et l'exprime comme tel. Néanmoins, je n'ai pas assez d'informations sur la trajectoire de ces bénévoles pour tirer de fortes conclusions.

Pour conclure, la trajectoire sociale des volontaires qui est caractérisée par une reproduction de l'emploi subalterne, correspond donc à une reproduction sociale de la position sociale de leurs parents parmi les classes populaires. Mais, ces derniers envisagent différentes stratégies pour échapper aux stigmates de la situation dominée professionnellement de leurs parents dans un travail manuel. Ces stratégies passent par l'acquisition de diplôme ou l'orientation vers le tertiaire aussi bien pour les filles que pour les garçons. Mais pas n'importe quels métiers du tertiaire, ceux qui permettent *a priori* d'être éloignés du « sale » boulot. Le volontariat, et cette mission particulière leur permet d'être une sorte d'argument pour s'engager dans cette voie malgré parfois des échecs scolaires. Enfin, assez éloignés de ces préoccupations de requalifications sociales et d'orientations, les bénévoles dont le positionnement social est déjà assez bien établi, se situent eux dans les segments des classes moyennes ou supérieures. Possédant des ressources économiques, sociales et scolaires, ils sont plus enclins notamment contrairement aux volontaires en service civique qui n'ont absolument pas abordé le sujet à critiquer les orientations politiques concernant notamment la dématérialisation.

Néanmoins, ces aidants ne sont pas seuls, ils sont dans une relation avec les aidés particulières aux structures dites d'inclusion numérique.

CHAPITRE 5 – LE CADRE DES INTERACTIONS : LES MÉDIATEURS ET AIDANTS, DERNIERS INTERLOCUTEURS DE L'ÉTAT SOCIAL ?

Les interactions entre aidants et usagers au sein du centre social et de l'association P sont caractérisées par la place centrale du numérique bien sûr mais celles-ci sont aussi le reflet d'un environnement bureaucratique particulier et du changement à l'œuvre dans les administrations françaises. De fait, l'environnement influence alors le cadre des interactions dans l'association P et le centre social. Mais, les interactions lors des médiations et de l'accompagnement dans les démarches numériques dépendent aussi nécessairement des caractéristiques sociales des agents et des usagers.

Qu'est-ce qui caractérise spécifiquement ces interactions et quels en sont les incidences sur l'accès aux droits et sur la place de l'aidant numérique ? En quoi ces aidants peuvent-ils être décrits comme l'un des derniers remparts de la protection sociale pour certains usagers ?

Dans un premier, je m'attacherai à expliquer à minima le contexte dans lequel se retrouve les usagers et la domination potentielle qui résulte alors de l'e-administration influençant ensuite l'interaction. Puis, je montrerai les rapports de force qui se manifestent entre les usagers et les aidants dont chacun doit maintenir une certaine image et une position sociale malgré des difficultés apparentes face au numérique ou pour les services civiques dans une position subalterne. Enfin, je finirai par esquisser les conditions d'un plus ou moins grand rigorisme à l'égard de l'application des règles et du traitement des demandes des usagers.

Au sein de ce chapitre, j'aurai davantage recours aux observations réalisées aussi bien lors de l'atelier de l'association P que des permanences d'e-administration ou d'écrivain public du centre social. De fait, l'observation permet souvent de nuancer les discours des aidants numériques qui mettent souvent en avant les tensions avec les usagers.

I - Rapport à l'e-administration et rapport de domination : conséquence sur l'interaction entre aidants numériques et usagers

Les rapports de domination engendrés par le travail bureaucratique et les papiers sont déjà démontrés par de nombreux auteurs. Cependant, la domination potentielle qui peut avoir lieu ici dans l'association P et le centre social est spécifique aux démarches dématérialisées et aux outils numériques.

De quelle manière le rapport aux administrations des usagers et la relation avec l'aidant sont-ils impactés par l'administration en ligne ?

Je commencerai par expliquer les conséquences de la dématérialisation concrètement dans le processus du travail bureaucratique par les usagers. Je continuerai en expliquant la spécificité de la relation aux guichets dans les espaces numériques en décrivant en quoi l'interaction est différente de celle des guichets « classiques ».

I.1 Des usagers renvoyés dans différentes administrations, un « labyrinthe bureaucratique » ?

Les usagers pouvant parfois être considérés comme des « indésirables » par certaines administrations ou organismes publics sont renvoyés vers d'autres structures. Selon moi, un peu à l'image du service des urgences à l'hôpital qui renvoie les patients difficiles considérés comme « indésirables » vers d'autres services ou d'autres structures (Pénéff, 2005).

En outre d'une manière générale, le travail bureaucratique disproportionné pour les droits citoyens politiques et sociaux touchent beaucoup plus les groupes les plus désavantagés d'après Moyhinan Donald et Herd Pamela (2010). Or, les renvois dans différentes structures peuvent alors aussi s'apparenter à une forme de travail bureaucratique supplémentaire voire un « labyrinthe bureaucratique ».

Le « ballotage »

En effet, pour les usagers de l'association P ou du centre social, les différents temps de réalisation des papiers semblent *a priori* allongés. La conséquence directe des restrictions d'accueils au sein des administrations et organismes étatiques est l'accentuation de ce que nomme les travailleurs sociaux de ce secteur le « ballotage ». Le « ballotage » signifie comme son nom l'indique, le renvoi des usagers d'une administration à l'autre. Les difficultés peuvent donc s'accentuer davantage pour les usagers qui auparavant n'avaient pas de ressources pour faire face aux papiers pour de multiples raisons (analphabètes, non maîtrise des codes bureaucratiques...). Ainsi, le public de l'association P est souvent orienté par d'autres structures comme l'évoque notamment la médiatrice sociale Yasemin qui emploie le terme de « ballotage » lors de l'entretien. Par ailleurs, ce ballotage est le fruit de la délégation étatique vers la sphère associative. C'est aussi la conséquence de la diversité des structures d'accompagnement et de leurs financements puisque les démarches réalisées seront alors différentes. Ces structures d'accueil tels que l'association P ou le centre social peuvent alors être un des derniers remparts de la solidarité et un des derniers interlocuteurs possibles pour certains usagers.

Oui...

Après on verra comment ça se passera plus tard [la dématérialisation] mais...

Mais vous êtes là c'est bien...

C'est le minimum, là j'avais un jeune homme qui disait non mais ici c'est compliqué pour trouver un travail, on t'envoie là et là et aussi le ballotage...

Ça arrive souvent ?

Il y a en a un qui a pleuré au téléphone, c'est ma collègue qui l'a eu, un monsieur âgé qui lui a dit vous êtes la cinquième personne qu'on m'a dit d'appeler et vous me dites que vous ne faites pas ça, il a pleuré.

C'est abusé...

Ah oui, c'est un truc de malade.

Les gens sont renvoyés de service en service ?

Ah oui, des fois tu en as, bon on vit pas dans le monde des bisounours mais des fois tu as l'impression que c'est fait exprès jusqu'au bout tu as l'impression que c'est fait exprès ou comme je te disais tout à l'heure le manque de communication entre les structures, moi ce que je fais automatiquement, j'envoie le catalogue de service, bon après tu peux pas l'envoyer à tout le monde non plus, c'est pour ça je te dis je n'ai pas envie de passer par ma responsable pour lui demander si je peux faire ceci ou cela donc moi je me dis si ça doit me tomber dessus ça me tombera dessus mais j'envoie souvent le catalogue de service pour que les personnes sachent ce qu'on fait ou pas, si elles ont le temps de lire. Mais oui il y a un gros problème de communication, donc avancée numérique, intelligence artificielle, tout le tralala, déjà attendez, laissez les gens se poser un petit peu, c'est quoi...

Yasemin, médiatrice sociale, association P, arrondissement B, 26 ans.

De fait, Yasemin est critique face à la dématérialisation des démarches administratives aussi car cette dernière n'est pas forcément très proche des outils numériques. En effet, elle ne possède pas d'ordinateur personnel.

Mais c'est aussi le cas, lors des permanences d'aides aux démarches administratives en ligne donnée au centre social que j'ai observées. En général, les usagers que j'ai pu rencontrer s'étaient rendus dans plusieurs structures auparavant avant de se retrouver face aux bénévoles. Par ailleurs, ces bénévoles ne trouvent pas toujours de solutions.

Par exemple, Fidelia qui vient pour une démarche d'ouverture des droits d'assurance maladie de son mari, s'est déjà rendue auparavant durant la matinée à la CPAM, puis au local central ou « maison mère » du centre social où se trouve l'écrivain public, enfin elle se retrouve finalement auprès de Claude dans l'espace numérique du centre social.

Fidelia arrive se présente, nous serre la main, dit qu'elle est pressée car elle a un rendez-vous. Je lui indique que je suis ici pour apprendre, elle me demande mon prénom, elle me dit que c'est très bien et est très familière avec moi (elle me touche les cheveux). La femme est vêtue d'une veste longue grise, d'un t-shirt simple et d'un jeans. Elle indique la raison de sa visite la perte d'une carte vitale. En réalité, elle est ici non pas pour elle mais pour son mari Paul pour qui elle s'occupe de ses papiers toute la journée. Elle tend deux lettres à Claude en disant ne pas comprendre ce qu'il se passe. La première lui a été donnée par la CPAM de Vincennes sur laquelle est notée le numéro de sécurité sociale de son mari et sont entourés les justificatifs nécessaires pour une demande de carte vitale. La seconde est une lettre manuscrite, plutôt un mot écrit à destination de Claude par l'écrivain public du centre social qui indique que les droits de Paul sont ouverts dans les Yvelines.

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 27 février 2019.

Un second exemple parmi d'autres est celui de Kusuma lors des permanences d'écrivain public du mardi matin du centre social. Kusuma souhaite écrire sur Word une lettre de demande de paiement de treizième mois à son employeur. Il se trouve aussi dans une situation de « ballotage » similaire. Il a alors été en quelque sorte renvoyé dans différentes structures avant d'arriver devant nous.

Colette toujours avec l'écran tourné rédige de nouveau la lettre. Il s'agit d'une lettre modèle que l'usager a déjà récupérée auprès de l'Inspection du Travail, ce qui signifie aussi que l'Inspection du Travail ne lui a pas rédigé cette lettre mais qu'il a été renvoyé dans d'autres structures. Je lui ai posé la question notamment s'il s'est déplacé sur place, il répond par l'affirmative. Il s'est rendu à Créteil. Ainsi, pour cette lettre Kusuma a déjà été dans plus de trois administrations et/ou services différents. Cependant celui-ci est très calme, il sourit souvent à Colette. Quand je lui demande s'il vient souvent au centre social et il répond que oui, il sourit de nouveau. Il dit qu'il va dans le local principal du centre social depuis plus de 15 ans maintenant pour voir l'écrivain public Phillipe notamment.

Observation, permanence écrivain public, centre social, arrondissement C, 5 mars 2019.

Mais, le calme de Kusuma peut aussi s'expliquer par une certaine habitude de ces va-et-vient dans les services pour la réalisation de ses papiers puisqu'il indique fréquenter le centre depuis plus de 15 ans. Il y a une banalisation de ce ballotage et une acceptation implicite d'un plus grand travail bureaucratique demandé.

La matérialisation d'une domination sociale

Or, la fréquentation de ces structures comme le centre social peut être en partie stigmatisante pour les usagers. Ce qui est aussi particulièrement vrai pour les « habitués » mais surtout ceux considérés comme « chiant » ou « assistés »²³⁰. Cette difficulté face aux démarches dématérialisées s'incarnent

alors par cette domination sociale aboutissant potentiellement à des stigmatisations.

Dans l'exemple évoqué au-dessus, Fidelia est connue des bénévoles, elle a un statut « d'habituée », Jean-Claude, coordinateur de l'espace numérique dira d'ailleurs d'un air désabusé « encore elle » lorsqu'il l'aperçoit. Mais, au-delà de ce statut d'habituée, elle est considérée comme ayant peu de ressources, s'investissant peu et ayant toujours besoin d'aides. Ainsi, elle fait notamment l'objet d'une conversation entre Colette et Jeanne lors de la permanence d'écrivain public.

À partir de 10h, la permanence de l'écrivain public débute. Cependant, il n'y a pas encore d'usagers, je m'installe à côté de Colette pour discuter avec elle. Jeanne et Colette discutent alors de Fidelia que j'ai par ailleurs déjà rencontrée lors de la permanence e-administration de mercredi. Elles se font toutes deux une idée du profil de Fidelia, elle s'est mise avec un « vieux un peu » parce qu'elle n'aurait pas eu le choix, mais elle ne le supporte pas, les enfants de son mari ne l'acceptent pas. Elle vient d'Algérie et s'est dit qu'elle pourrait en quelque sorte « profiter de son mari » selon elles. Ainsi, on peut voir déjà une forme de soupçon envers cette femme doublé d'un certain misérabilisme ; elle n'a pas les compétences, elle n'y connaît rien et elle vient d'Algérie.

Observation, permanence écrivain public, centre social, arrondissement C, 5 mars 2019.

Tout comme dans pour le centre social étudié par Yasmine Siblot, « la fréquentation du centre peut devenir un élément de stigmatisation du fait de l'identification répétée de personnes, ou de familles, à des gens à « problèmes », ce qui est souvent attaché à une image de personnes ne sachant pas s'en sortir, ou demandant l'« aumône ». » (Siblot, 2006).

Or, lorsque les habitués sont associés à ce type de représentations, ils ne bénéficient pas nécessairement de reconnaissances ou d'arrangements que peuvent avoir d'autres habitués. A l'inverse, les bénévoles ou travailleurs sociaux des différents services cherchent à travers différentes stratégies à les tenir éloignés. Ils sont alors renvoyés vers d'autres structures par exemple.

Un facteur de tensions supplémentaires

Enfin, ce « ballottage » entraîne des tensions supplémentaires au sein des structures causées par l'attente. En effet, assez logiquement, le renvoi dans différents services augmente le temps d'attente, le délai de traitement de leurs demandes est donc plus long.

Les tensions sont alors potentiellement exacerbées comme le fait remarquer la coordinatrice, Cécile lors de notre deuxième rencontre.

Oui, c'est bien d'avoir plusieurs aspects. Et les volontaires en service civique aussi ont une expérience avec tout ça ?[...]

On a aussi des personnes en difficulté, en général des personnes qui ont été baladées de services en services, d'institutions en institutions...

Désespérées...

Déjà désespérées, mais aussi bien énervées donc... Du coup il y a des situations qui peuvent être pas faciles à gérer pour des jeunes, pour n'importe qui d'ailleurs mais encore plus pour des jeunes sans expérience. On leur explique bien tout ça. On leur explique le positif, le négatif. Quand ils s'engagent, en général c'est vraiment parce qu'ils veulent aller là-dedans.

Cécile, coordinatrice numérique, association P, 30 ans.

Néanmoins, ce qui est mis en avant sont les tensions et les comportements agressifs parce qu'ils marquent et interpellent aussi les travailleurs sociaux. Ils souhaitent aussi montrer les difficultés de leurs rôles dans leurs discours. En effet, ils ont moins tendance à évoquer des situations où rien ne se passent. Mais, lors des observations certes assez restreintes dans le centre social malgré une longue

attente, j'ai rarement vu des personnes s'énerver ou s'emporter.

En effet, en moyenne au centre social notamment lors de la permanence d'administration électronique, les usagers attendaient une vingtaine de minutes parfois plus comme pour Monique, une usagère lors de la permanence e-administration qui attend près d'une heure, sans se plaindre ou faire une quelconque remarque.

En somme, la conséquence directe de la restriction d'accueil et de l'accentuation des démarches dématérialisées est le report sur les différentes structures et donc *in fine* sur les aidants numériques. Ce qui transforme potentiellement le processus d'accès aux droits pour certains types d'usagers. En outre, la relation aux guichets prend une autre forme avec l'outil numérique ayant une place centrale.

1.2 Spécificités de l'interaction entre l'utilisateur et l'aidant numérique : la place centrale de l'outil numérique

De fait, l'outil numérique est notamment l'ordinateur devient un élément présent et interférant dans l'interaction entre l'agent et l'utilisateur. Ce qui modifie le positionnement spatial des échanges mais aussi potentiellement le rapport subjectif des usagers aux agents. Cette place centrale dans l'interaction de l'ordinateur m'a particulièrement marquée lors des observations dans le centre social alors qu'elle n'était pas forcément évoquée durant les entretiens.

La place centrale de l'outil numérique

En effet, la particularité et singularité du rapport des aidants numériques auprès des usagers pour la réalisation de leurs démarches administratives est la place singulière de l'ordinateur dans le centre social et l'association P. Cet outil change le regard et le positionnement, aussi bien l'aidant que l'aidé tournent leurs visages vers l'écran. A tel point, je trouve qu'on peut presque considérer cet outil comme partie intégrante de l'interaction, puisqu'il interfère dans l'interaction « directe » du guichet.

Par exemple, lors des permanences d'écrivains publics au centre social, Colette bénévole qui pourtant se trouve face aux usagers tourne systématiquement l'écran de l'ordinateur afin que ces derniers puissent voir les actions qu'elle réalise. En outre, elle indique en pointant du doigt sur l'écran, les informations importantes ou autres.

Un côté à côté remplaçant le face à face

De fait, les guichetiers de la Caf décrits par Vincent Dubois avaient déjà des ordinateurs à leurs bureaux qui leurs permettaient de vérifier l'exactitude des informations déclarées oralement par les usagers (Dubois, 2015). Il s'agit alors dans ce sens davantage d'un outil de contrôle. D'autant plus performant pour le contrôle des classes populaires qui du fait de leurs statuts de salariés souvent ne peuvent pas dissimuler des informations aux organismes sociaux ou face à un inspecteur des impôts. Ainsi, « au sein des services de contrôle, la généralisation des nouvelles technologies permet un partage d'informations entre institutions plus systématique et prend une signification beaucoup plus large qu'un simple aménagement technique » comme le note Alexis Spire (2012).

Mais, ici la relation semble différente avec les aidants numériques puisque les usagers ont accès aux informations inscrits sur l'écran d'ordinateur, ce qui peut potentiellement aussi réduire le pouvoir discrétionnaire de ces agents.

Pour conclure, la position physique et spatiale et le mode d'utilisation de l'outil sont différenciés par rapport aux guichets des administrations. À la place du face à face, les aidants volontaires en service civiques et les bénévoles se trouvent à côté des usagers, ce qui crée forcément un rapport différent. En outre, l'écran est visible, les informations qui concernent l'utilisateur sont accessibles par ce dernier.

En définitif, les rapports aux administrations sont modifiés pour certains types de public se rendant alors auprès des structures dites d'inclusions numériques dont l'association P et le centre social. Parfois, cette redirection peut alors prendre la forme de « ballotage » qui accentue les tensions et

impacte le rapport aux administrations. En outre, au sein des structures d'accueils, le positionnement côte à côte ou d'interférence avec l'ordinateur modifie le rapport et l'interaction entre agents et usagers. Cependant, malgré une posture de domination peut-être moins prononcée, la relation entre aidant et aidé reste asymétrique.

II – Des relations inégalitaires entre aidants et usagers différentes de celles des administrations étatiques

L'interaction entre l'aidé et l'aidant numérique est relativement inégalitaire, dans le sens où l'échange d'informations est asymétrique. De plus, la position même de l'aidé peut créer des stigmates. Cependant, elle est différenciée des interactions qui peuvent avoir lieu notamment au sein des administrations étatiques comme je l'ai évoquée plus haut.

Dans quelle mesure la violence symbolique se manifeste-t-elle lors de l'accompagnement numérique ? En quoi cette interaction spécifique entre l'aidant et l'utilisateur se différencie-t-elle de la relation de guichet ?

Dans un premier temps, j'exposerai les conditions de la remise de soi plus ou moins partielle des usagers pour les démarches numérisées. Puis, je préciserai plus particulièrement en quoi, la relation de l'accompagnement numérique peut être inégalitaire. Mais, je finirai par nuancer cette vision de violence symbolique et de relation asymétrique en montrant les différentes stratégies qu'usent les usagers face à ses situations et ses positions par définition subordonnées.

II.1 Une remise de soi face aux papiers et au numérique

Tout d'abord, la notion de remise de soi énoncée entre autres par Vincent Dubois fait référence aux personnes qui abandonnent en quelque sorte les papiers et ont alors besoin d'un soutien, d'une aide extérieure prenant le relais (Dubois, 2015). Ce sont notamment des personnes qui n'ouvrent pas leurs lettres par exemple, qui n'essayent pas de lire les papiers ou qui ont peur de se tromper ou de mal faire. Les causes de cette remise de soi sont multiples : non maîtrise de langues, analphabètes, non maîtrise du vocabulaire...

Ici, dans le cas précis des démarches administratives numérisées, la remise de soi peut être comprise au sens évoqué ci-dessus, une remise de soi face aux papiers mais aussi une remise de soi face au numérique qui peut alors potentiellement toucher des personnes qui auparavant maîtrisaient ou du moins pour qui la tâche des démarches administratives était routinisée.

La délégation totale des papiers et du numérique

Tout d'abord, le cas le plus souvent observé durant les permanences du centre social et celui des personnes qui effectuent une forme de remise de soi à la fois des papiers mais aussi par rapport aux outils numériques.

Le rapport de Fidelia aux papiers illustre cette forme de remise de soi déjà évoquée plus haut dans le développement, elle est venue pour une ouverture des droits d'assurance maladie pour son mari. Or, cette dernière n'a pas lu notamment, les différentes lettres rédigées par l'agent de la CPAM et par le bénévole écrivain public du centre social. C'est aussi probablement car elle a des difficultés avec la lecture et l'écriture. Par exemple, sur son téléphone, je vois écrit le prénom de son mari « Pol » pour « Paul » ou aussi lorsqu'elle me demande de lui lire un email. En outre, elle ne sait pas rédiger et taper une lettre sur Word, ce qui est nécessaire de faire pour son dossier.

À l'association P et plus particulièrement dans l'arrondissement A et B, les quelques volontaires que j'ai pu interroger parlent surtout de ce type de remise de soi de la part des usagers. D'une part, ils doivent les guider pour les papiers mais de surcroît c'est aussi un public éloigné du numérique.

Néanmoins, des situations permettent aussi de nuancer les deux extrêmes de la remise de soi à l'autonomie certains se trouvant dans une forme d'entre deux.

Une remise de soi particulière au numérique

Ensuite, concernant la remise de soi pour les démarches numérisées parce qu'elles sont justement réalisées sur l'outil numérique semble correspondre davantage à un autre type de public. J'ai pu faire ce constat assez provisoire à partir d'observations notamment au centre social lors des « permanences d'e-administration ». Ce sont des personnes qui maîtrisent alors plus ou moins l'outil numérique qui ont même parfois un ordinateur mais pour qui la réalisation de ces démarches en ligne est potentiellement une source d'inquiétude ou trop compliquée pour leurs niveaux de maîtrise de l'ordinateur.

L'exemple, le plus frappant reste selon moi, la situation de Claudette, ancienne employée à la Caf de Paris, qui vient à présent dans des permanences d'aides aux démarches administratives en ligne notamment pour comprendre le fonctionnement d'Ameli ou pour consulter son compte en banque en ligne.

Lorsque j'arrive, la permanence e-administration a déjà débuté. Claude se trouve à côté de Claudette, femme de 83 ans sur la première rangée de tables. Claudette a son propre PC, contrairement à la majorité des autres usagers qui sont venus, ce qui montre d'une part qu'elle est peut-être moins éloignée mais aussi qu'elle a des ressources matérielles pour cela. Claude me présente à elle en tant que bénévole, je ne la corrige pas.

Claudette souhaite apprendre à se rendre sur son compte bancaire en ligne. Apprendre est ici un terme important, puisque c'est elle qui se trouve physiquement devant son ordinateur et qui suit les commandes données par Claude. Elle a un petit carnet où elle note tout dedans, notamment l'ensemble des procédures pour se rendre sur un site internet par exemple. Il y a écrit par exemple, cliquer sur l'onglet en haut à gauche, etc... Sur ce carnet est inscrit l'ensemble de ses codes qui correspondent aux différents comptes administratifs ou bancaires en ligne qu'elle possède, ce qui peut aussi sembler assez dangereux. En réalité, les commandes qui sont indiquées dessus ont été écrites par sa petite fille. Je lui demande en quoi elle l'aide, elle répond qu'elle fait cela pour elle mais qu'elle n'est pas toujours disponible.

Claude lui demande si elle a d'autres démarches à réaliser, dans un premier temps, elle répond que non, elle l'a fait tout ce qu'elle avait à faire. Puis, elle indique qu'elle aimerait bien se rendre sur le site de la Cnav. À chaque indication donnée par Claude. Par exemple, le fait qu'elle doit cliquer à gauche sur l'espace personnel, elle le note sur son petit carnet

Après avoir fermé la fenêtre d'internet, nous parlons un peu de Claudette et de son métier, elle était technicienne à la Caf notamment dans le service de recouvrement. A son époque il y avait selon elle un intranet pour voir les dossiers des allocataires mais ce n'était pas aussi développé. Elle explique qu'elle est partie à la retraite en 1992 avant qu'il y ait de véritables gros changements. Selon elle et d'après les discussions qu'elle a dans une association regroupant les anciens de la Caf, le métier n'est plus du tout pareil. Claude demande alors à Claudette si elle a besoin d'autres choses à faire notamment sur ses comptes administratifs. Elle explique qu'elle s'est déplacée à la CPAM et qu'elle a un code provisoire, elle ne comprend pas pourquoi, il doit être provisoire. Claude de nouveau lui explique que c'est parce qu'il faut qu'elle choisisse elle-même son code personnel.

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 13 mars 2019.

Ainsi, Claudette, démontre aussi d'une forme de « bonne volonté », qui est par ailleurs appréciée de Claude, qui a félicité à plusieurs reprises cette usagère. Cependant, malgré le fait qu'elle réalise en partie les démarches, Claude l'aide vraiment beaucoup.

C'est encore l'exemple de Monique qui se rend aussi à une permanence d'e-administration et qui semble tout à fait organisée avec les papiers, puisqu'elle arrive avec une chemise et les différents documents nécessaires exacts et triés, qu'elle donne elle-même à Claude. Cependant, elle justifie sa réticence face à l'ordinateur par un choix, une non-envie plutôt que par la non-maitrise des outils. Par ailleurs, c'est une forme de stratégie pour ne pas montrer ses difficultés.

Monique se présente comme la voisine de Claude, elle a attendu près d'une heure avant de pouvoir être reçue, elle est très calme et souriante. Elle questionne Claude sur les cas avant, elle demande s'ils étaient difficiles, au vu du temps et du ton que cela a pris. Claude dit que ça allait sauf le monsieur « chiant » avant. Je me présente, je lui demande si cela ne la dérange pas que je reste observer, elle dit que non que c'est bien d'apprendre. Monique est ici car Claude lui a proposée de faire une simulation des droits qu'elle peut demander et auxquels elle a le droit sur le site de simulation du gouvernement Mes Aides. Gouv. À cet effet, Monique a apporté les différents documents demandés par Claude à savoir, ses quittances de loyers et sa déclaration d'impôt, elle touche alors 1 132 euros par mois et paye un loyer de 707 euros charges comprises au cours des trois derniers mois. Tout est rangé dans une pochette. Monique a 70 ans.

La simulation commence, Claude de nouveau ne guide pas vraiment, mais réalise la simulation en inscrivant les informations. Elle essaye tout de même d'inciter Monique à se mettre sur l'ordinateur mais celle-ci rétorque qu'elle ne comprend pas ces choses-là et qu'elle a aujourd'hui mal à la tête. Elle continue en paraissant se justifier en disant qu'elle avait commencé à se mettre à cela, qu'elle avait même une adresse email mais qu'elle l'a délaissée car elle a dû s'occuper des personnes de son entourage malades notamment de ses parents.

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 13 mars 2019.

Finalement, le degré de remise de soi est intrinsèque et particulier à chaque usager selon ses caractéristiques sociales, les outils qu'ils possèdent, etc... N'ayant que peu d'informations finalement sur les usagers il est difficile de réaliser de fortes affirmations. Mais, il est remarquable de voir que la remise de soi totale donc pour les papiers et le numérique semble touchée les individus les moins dotés économiquement et socialement. Tandis, que la remise de soi pour le numérique, du moins ce que j'ai pu observer, touche des personnes plus stables qui parfois avaient une certaine routine avec les papiers.

II.2 Une connaissance du privé des usagers

La relation entre l'usager et l'aidant est en quelque sorte inégalitaire car d'une part l'aidant face à l'usager paraît avoir davantage de ressources pour faire face aux papiers et au numérique. Mais aussi car l'aidant a connaissance de nombreux éléments sur la vie de l'usager, des connaissances quasiment intimes parfois dans certaines situations. Or, cette connaissance est asymétrique, elle n'est pas partagée ni réciproque. C'est un élément qui m'a particulièrement marqué lors de l'observation participante au sein du centre social que je n'avais pas forcément saisi ou remarqué durant les entretiens avec les volontaires en service civique de l'association P.

Connaissance des codes des différents comptes

Tout d'abord, le premier point de la relation inégalitaire fait entrée la question de la confidentialité, puisque les aidants numériques ont connaissance de tous les codes liés aux comptes administratifs mais aussi aux comptes bancaires des usagers. Lors des observations, il n'y a pas un seul des usagers qui a écrit par lui-même son code sans en donner l'information par un moyen ou un autre à l'aidant.

La confidentialité est un élément énoncé au sein de la charte de l'aidant numérique, qui édicte alors le comportement que devrait avoir celui-ci. Ainsi, « L'aidant numérique expliquera impérativement au public accompagné les risques de divulgation de données personnelles à un tiers de manière à sensibiliser la personne aidée aux risques encourus en dehors de cet accompagnement. Ce partage de données personnelles (mails, identifiants, mots de passe, données administratives, etc.) entre l'aidant numérique et la personne accompagnée sera basé sur un accord mutuel dans le cadre de l'accompagnement numérique. » (Ville de Paris, 2017). L'encadrement de l'accompagnement numérique stipule donc que l'aidant doit obtenir l'accord de l'utilisateur. Dans les faits sur le terrain, du moins ce que j'ai pu observer, il n'était jamais explicitement donné par les usagers ou demandé par les aidants et les mises en garde sur la confidentialité était surtout au sujet d'agents extérieurs soupçonnés de vouloir les arnaquer.

Ainsi, la connaissance de ces données personnelles et confidentielles est une première inégalité dans l'interaction avec l'utilisateur qui lui parfois ne connaît pas le statut de l'aidant (bénévoles, stagiaires, volontaires en service civique, salariés) ou même son prénom et son nom.

Connaissance de la vie privée voire de l'intime

Ensuite, au-delà du partage de ces données confidentielles, des éléments privés concrets de la vie des usagers sont aussi connus allant de leurs situations maritales à leurs revenus, leurs âges, le nombre d'enfants ou encore leurs adresses.

Ainsi lors de l'accompagnement réalisé avec Claudette, nous avons connaissance notamment du montant d'argent qui se trouve sur son compte en banque ou du montant de sa retraite.

Claude lui présente le site notamment l'onglet de message. Elle lui rappelle qu'il faut se déconnecter en pensant à appuyer sur déconnexion. Elle va alors voir également, c'est Claude qui réalise cette manipulation, les attestations de versements afin de vérifier que les impôts ne se sont pas trompés selon elle. De nouveau, des informations personnelles sont exposées aux aidantes, nous connaissons le montant de la retraite de Claudette s'élevant à légèrement plus de 1 000 euros et le montant d'impôt et cotisations prélevés. Cela ne semble pas la gêner réellement, elle rétorque simplement qu'on lui prend quand même beaucoup.

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 13 mars 2019.

Cependant, Claudette n'est pas gênée aussi du fait de son ancien métier, c'est assez habituel pour elle, ancien agent de recouvrement à la Caf d'avoir accès à toutes ces informations.

Des connaissances qui par ailleurs entraînent des jugements de la part des aidants qui ayant ces éléments de connaissances sur les individus sont alors plus ou moins compréhensifs à leurs égards.

C'est par exemple, lorsque Sarra, volontaire en service civique à l'association P juge les personnes gagnant 1 900 euros, « tu vois combien ils sont payés, il y en a qui sont payés 1 900 euros, ils arrivent et ils ne sentent pas bon ». Selon elle, ce revenu ne permet pas de justifier d'une « mauvaise odeur ». Ce qui montre par ailleurs que 1 900 euros et relativement beaucoup pour elle.

Puis, au-delà de ces connaissances en somme assez classiques dans les administrations sur les usagers, des informations relevant de l'ordre des affaires privées voire quasiment intimes sont révélées aux aidants. Or, les usagers, s'ils veulent accéder à leurs droits ou prendre connaissance de ce qu'il leur a été envoyé n'ont finalement pas vraiment le choix sur la divulgation de ces informations.

De cette manière, lors de l'accompagnement de Fidelia dans la démarche d'ouverture des droits pour son mari Paul de nombreuses informations que cette même femme ne connaissait pas forcément apparaissent sur la vie de son mari.

Claude est perplexe, elle ne comprend pas trop la situation ni pourquoi, les droits de l'utilisateur sont ouverts dans les Yvelines. Fidelia explique que ce dernier habite depuis toujours à Paris, qu'il était fonctionnaire dans le 11^{ème} arrondissement et qu'il n'a jamais eu besoin de sa carte vitale car il

n'est jamais tombé malade en 15 ans et n'a donc jamais eu besoin de carte vitale. Elle continue en expliquant que c'est son ex-femme qui a brûlé tous ses papiers et qu'elle-même a du faire les demandes pour les refaire. Elle dit qu'elle ne comprend elle comment marche la carte vitale et que c'est ce qu'on lui a donné.

Claude lui lit ensuite la lettre qu'elle a rédigée pour la Cnam de Paris indiquant que le monsieur a travaillé pendant plus de 40 ans à Paris, vit depuis des années à Paris et qu'il a le droit à l'assurance maladie. Elle m'explique faire les documents pour son mari depuis le début de la journée, elle va de partout pour lui. Elle explique que ce dernier est « chiant » et qu'elle n'en peut plus et que du coup elle a raté son rendez-vous chez l'ophtalmologiste. Son mari l'appelle. Le téléphone n'est pas sur haut-parleur mais la discussion semble assez tendue, en effet, son mari ne semble pas comprendre pourquoi cela prend autant de temps à être réalisé. En effet, il paraît s'énerver au téléphone, sa femme lui explique qu'elle était déjà toute la journée dans les différentes administrations et que cela serait fait. Claude lui demande de lui passer le téléphone afin qu'elle puisse discuter avec lui. Paul commence à s'énerver, j'entends à peu près ce qui est dit le téléphone est juste à côté de moi. Il s'énerve contre Claude, dit qu'il a cotisé durant quarante ans et qu'il ne comprend pas pourquoi maintenant il n'a le droit à rien. Il a l'impression de se faire balader de partout. Claude lui répond qu'elle est bienveillante, elle est là pour l'aider s'il ne souhaite pas d'aide, c'est son problème. Elle lui dit qu'elle comprend que des fois c'est compliqué avec les administrations pour le calmer. Mais avant tout elle souhaite mettre au clair la situation avec la CPAM des Yvelines car elle craint une usurpation d'identité. Mais, Paul l'informe qu'il a habité durant dix ans dans les Yvelines et qu'ensuite, il est revenu à Paris. Donc, sa femme n'était pas forcément au courant de tout son parcours, parcours que Claude connaît au bout de quinze minutes au travers de ses papiers. Puis, Claude finit par reconnaître le monsieur qui allait lui aussi à l'association P, durant près de cinq ans lorsqu'elle y était. Elle le rassure, lui dit que les choses sont sur la bonne voie, qu'il a été retrouvé et a son numéro de sécurité sociale, ce qui va probablement permettre de faire avancer les choses. Elle lui indique les documents nécessaires, il les a en sa possession. Puis, il raccroche.

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 27 février 2019.

Enfin un autre exemple de ces divulgations privées aux aidants est de nouveau le cas de Fidelia. Comme évoqué plus haut, cette dernière semble avoir des difficultés de lecture, de ce fait, elle me demande alors de lire pour elle un email reçu de la Cnam.

Ainsi, je lui lis l'email à voix basse concernant un examen de prévention pour le cancer colorectal. Or, cette information relevant de sa santé et de son dossier médical n'est pas forcément censée être connue par autrui.

En conclusion, l'accès à ces informations finalement sans que l'on puisse appeler cela un choix ou un accord même implicite de l'utilisateur (à moins qu'il renonce à ses droits ou à l'accès aux informations le concernant) entraîne une relation asymétrique dans l'accompagnement. L'aidant est parfois davantage doté en ressources et de surcroît en connaissance sur l'utilisateur, l'inverse n'est pas le cas. Ces connaissances peuvent par ailleurs donner lieu à des jugements de la part des agents sur les usagers et des comportements plus ou moins rigoureux. Cependant, face à cette forme de mise à découvert des usagers, certaines résistances et donc stratégies de résistances sont mises en œuvre par ces derniers.

II.3 Formes de résistance des usagers

Les résistances face à cette inégalité dans l'interaction mais aussi face à la forme de potentielle honte que peuvent éprouver les usagers en ayant recours à de l'aide est manifeste à travers différentes stratégies. Pour faire face à cette violence symbolique, certains mettent en avant une forme de docilité, d'humour, d'autres mettent à distance cette aide en montrant leurs connaissances ou encore

parfois cela peut se traduire par des comportements de rejet.

La docilité comme stratégie

La docilité comme l'évoque Vincent Dubois pour les guichets des Caisses d'Allocations Familiales, n'est pas forcément synonyme d'acceptation pour les usagers des normes institutionnelles ou bureaucratiques (Dubois, 2015). Elle se caractérise notamment par de nombreuses politesses mais elle est alors utilisée à des fins stratégiques.

Ainsi, lorsque Fidelia acquiesce et affirme qu'elle n'y connaît rien, qu'elle remercie à plusieurs reprises Claude et ne remet pas en question ce que cette dernière écrit, cela peut s'apparenter à une forme de docilité. Elle souhaite en effet que Claude s'occupe de son dossier et fasse le maximum.

Claude poursuit l'écriture des lettres à la Cnam, elle justifie son style et ses redondances pour « qu'ils comprennent bien ». Fidelia acquiesce, elle semble en réalité sur un mode « passif » répète très souvent d'accord. Elle dit « moi je ne connais pas je ne sais pas faire ».

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 13 mars 2019.

Humour

Tout comme pour les médiatrices sociales ou les aidants numériques qui utilisent l'humour pour se détacher de certaines situations difficiles, certains usagers notamment lors des ateliers ou des cours utilisent l'humour pour mettre à distance leurs difficultés avec l'outil numérique. C'est notamment très visible dans les cours ou les ateliers d'apprentissage des outils numériques.

Par exemple, lors de l'atelier Cnav organisé par l'association P, une participante plaisante à plusieurs reprises sur les différents mots qui correspondent au lexique informatique comme « la fenêtre ».

De nouveau les difficultés sont maîtrisées sur le ton humoristique par la participante. En effet, elle rencontre des difficultés et appelle alors Yasemin pour l'étape deux qui consiste à se rendre sur le site de la Cnav. Cécile a expliqué qu'il fallait ouvrir un nouvel onglet et taper « l'assuranceretraite » dans la barre de recherche. Yasemin indique à la participante qu'elle n'a pas ouvert un nouvel onglet mais une nouvelle fenêtre. La participante la regarde un peu perdue et réplique sur un ton humoristique de nouveau que pour elle « ce n'est pas une fenêtre ça ».

Observation, atelier Cnav, association P, 17 décembre 2018.

Affirmation de ses connaissances

Ensuite, une autre forme de résistance réside dans le fait de laisser apparaître une forme de connaissance des outils et des papiers. Le but est en quelque sorte mettre à distance le fait qu'on se trouve ici, montrer qu'on n'a finalement pas vraiment besoin d'aide, ni besoin de venir dans le centre social.

C'est par exemple lors de la permanence d'écrivain public, lorsque Medhi qui vient pour transmettre son CV en version papier donc qu'il faut numériser et transmettre à une entreprise ayant postée une annonce sur le site de Pôle emploi. Lorsque Colette réalise l'action sur le site internet, il donne notamment à plusieurs reprises des indications.

Medhi veut numériser son CV papier afin de l'envoyer via email à Pôle emploi. Dans un premier temps Colette se rend sur le site de Pôle emploi, elle tourne l'écran sur le côté afin qu'il puisse le voir. Contrairement à d'autre Medhi, semble plutôt familier avec le site de Pôle emploi, sur lequel il s'est rendu probablement déjà à plusieurs reprises. Colette lui fait d'ailleurs remarquer en disant « vous avez l'habitude », elle cherche les candidatures. Medhi lui indique de redescendre puis d'aller en arrière ou encore d'aller sur son profil.

Observation, permanence écrivain public, centre social, arrondissement C, 12 mars 2019.

Un second exemple de cette résistance par l'affirmation de sa connaissance face à une forme de violence symbolique de l'aidé et du rappel de sa situation parfois précaire a lieu avec Michel lors d'une permanence d'e-administration. Ce dernier est en quelque sorte vexé, enfin du moins il ne semble pas apprécier que l'interlocuteur de la CASV (caisse d'action sociale de la ville de Paris), le questionne et donc informe toutes les personnes en présence (Claude et moi) du fait qu'il a été sans logement. En outre, il ne comprend pas pourquoi sa demande prend autant de temps. Il veut pouvoir retrouver la personne qu'il a eue au téléphone à la CASVP (caisse d'action sociale de la ville de Paris). Ce dernier lui indique alors qu'il ne peut pas lui assurer que ce sera lui qui s'occupera de son dossier. La stratégie de résistante est alors visible lorsque Michel recourt et évoque une loi censée obliger l'agent du service public à décliner son identité.

L'interlocuteur au téléphone à Claude demande si cela est possible de patienter afin qu'il cherche Michel dans ses données. Cependant, il ne le trouve pas, il se demande, si peut être le nom serait mal orthographié. Puis, il demande le numéro de dossier, mais Michel ne l'a pas. La situation semble bloquée. L'interlocuteur décide alors de le chercher via son prénom mais ce qui peut prendre du temps, vu qu'il y a probablement un certain nombre de Michel au sein du 14^{ème} arrondissement. Il finit au bout de quelques minutes par trouver un dossier pouvant correspondre au Michel présent avec nous. Il pose alors des questions pour savoir si c'est lui à savoir si Michel a subi une rupture de domicile puis a été hébergé par des associations au sein d'hôtels notamment. Michel se brusque alors totalement et rétorque que depuis 2015 il habite à Paris et qu'il n'habite plus à Nanterre, il s'énerve et ne comprend pas ce que veut l'interlocuteur au téléphone ni pourquoi, personne ne le trouve dans ces dossiers. Il répète l'avoir envoyé il y a plusieurs mois, le dossier complet. L'interlocuteur demande si Michel était domicilié avant à PSA Bastille et si il a connu une rupture de domicile et également s'il reçoit le minimum vieillesse. Michel est agacé, il souffle, montre les papiers à Claude. Cette dernière tente d'obtenir la réponse en lui posant plusieurs fois la question, en lui disant qu'elle est là uniquement pour l'aider et qu'elle ne peut rien faire de plus. Il finit par répondre que oui c'est bien ça mais que ce n'est pas le problème, le problème est selon lui qu'il n'a pas eu de réponse à son dossier. L'interlocuteur au téléphone répète alors les pièces du dossier nécessaire ; avoir plus de 69 ans, résider depuis plus de trois ans à Paris et être en dessous d'un minimum de ressources donc d'apporter les trois dernières feuilles d'impositions. Il lui propose de venir le lendemain afin d'amener son dossier complet puisque c'est le dernier jour sinon il faudra qu'il attende un mois supplémentaire. Ensuite, l'interlocuteur informe Claude que Michel au vu de sa situation aurait probablement le droit à « Paris Logement » pour payer une partie de son loyer. Il l'interroge sur sa situation résidentielle, s'il bénéficie de la Caf. Mais, Michel se brusque, il se sent offensé, il dit notamment qu'il n'a pas à poser toutes ces questions et que ce n'est pas une enquête de police ici.

Après avoir raccroché, Michel s'emporte de nouveau, il ne comprend pas pourquoi le problème n'est pas déjà résolu. De plus, selon lui, il cite un article de loi (j'apprendrais plus tard qu'il fait souvent cela, ayant fait un peu de droit selon Claude) stipulant que l'interlocuteur doit donner son nom et prénom. Or ce dernier ne l'a pas fait puisqu'il indique qu'il n'est pas sûr que ce soit lui qui traite son dossier. Claude bénéficiaire de l'Allocations aux adultes Handicapés et donc du Pass transport indique que c'est normal selon elle.

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 27 février 2019.

Les comportements agressifs, dernier recours ?

Cependant, en dernier cours, le plus souvent lorsqu'il y a un blocage dans la résolution de leurs situations, l'énervement et l'emportement peuvent être aussi une forme de dernière solution pour l'usager. Malgré les témoignages dans l'association P ou le centre social nombreux sur ce type de comportement, au sein du centre social du moins ils étaient rares. Le seul cas de véritable

emportement voire de comportement agressif a lieu avec Michel cité au- dessus. De plus, il s'agissait d'un problème relativement urgent, d'où aussi une tension peut- être plus importante.

Michel prend tous ses papiers, les montre tour à tour et hausse le ton. À tel point que Jean-Claude, vient taper à la vitre de la fenêtre de la salle dans laquelle nous nous trouvons et fait un geste avec sa main signifiant de parler plus bas. La personne suivante qui attend vient et indique qu'elle est pressée. Mais Michel ne semble pas prêt à partir. Il met près de 15 minutes à ranger ses affaires, ses papiers, se lève puis se rassoit de nouveau. Il finit cependant par partir au bout de longues minutes et d'injonctions de Claude. L'accompagnement aura duré une heure environ.

Observation, permanence e-administration, centre social, arrondissement C, 27 février 2019.

En somme, malgré une position *a priori* dominée dans l'interaction plus favorable à l'aidant davantage doté de ressources et ayant accès à un certain nombre d'informations privées, les stratégies des usagers pour rétablir une forme d'équilibre sont nombreuses. Elles se manifestent au travers de formes de résistances comme la mise en avant de leurs connaissances, d'humour, de forme de docilité stratégie ou en dernier recours du rejet par des comportements agressifs.

Pour conclure, la violence symbolique lors de l'aide numérique se manifeste par des relations asymétriques concernant l'échange d'informations qui aboutissent potentiellement à un jugement de la part des agents sur les usagers. C'est notamment ce qui caractérise les relations de d'accompagnement numérique mais les usagers cherchent à se réapproprier des ressources dans les rapports de forces et de dominations de l'interaction à travers différentes stratégies. En outre, l'interaction va alors dépendre aussi en partie de la trajectoire sociale de l'aidant.

III - Une relation de service spécifique : entre rigorisme, compréhension et revendication de sa position professionnelle

L'enjeu de l'accès aux droits se dessine dans l'interaction, le fait de faire preuve de plus ou moins de rigorisme face aux usagers dépend du rapport que les agents entretiennent avec eux. Or différents éléments entrent en compte dans la constitution de ce rapport.

De quelle manière peut-on comprendre les différents types d'interactions entre les aidants et les usagers et en quoi jouent-elles sur l'accès aux droits ?

Dans un premier temps, j'expliquerai les conditions et plus particulièrement les caractéristiques sociales des agents qui influencent leurs degrés de compréhension à l'égard des usagers. Puis, je rendrai compte, en parallèle de ces types de comportements, des catégorisations que forment les aidants pour se représenter les usagers. Enfin, je montrerai l'enjeu de l'affirmation de leurs savoirs et savoir-faire dans l'interaction avec les usagers.

III.1 Les conditions du mépris ou de la compréhension : les caractéristiques sociales des agents

Les agents du centre social et de l'association P du fait de leurs positionnements dans la hiérarchie du travail social n'ont pas autant de pouvoirs discrétionnaires que des guichetiers d'administrations. Néanmoins, ce pouvoir discrétionnaire se manifeste dans le fait de plus ou moins se tenir à la règle « d'une démarche par jour et par personne », de téléphoner aux administrations, de faire payer l'impression ou autres...

En outre d'une manière générale pour les administrations, les travaux entre autres de Sacha Leduc dans les Cnam ont montré que certaines caractéristiques sociales des usagers et leurs proximités

sociales avec les aidants et une trajectoire ascendante favorisent ou non la compréhension et donc le respect plus ou moins stricte des normes et des règles professionnelles et informelles potentiellement discriminatoires (Leduc, 2008).

La proximité sociale

Tout d'abord, la proximité sociale favorise l'empathie des aidants envers les usagers, ce qui aura alors un impact sur l'accueil mais aussi *in fine* sur l'application stricte de la règle et l'accès aux droits.

Ainsi, Claude lorsque Monique qui se décrit par ailleurs comme sa « voisine » vient lors d'une permanence d'e-administration et qui sont proches l'aide se réalise sans aucune remarques à Monique. Elle ne fait pas de critique lorsqu'elle n'utilise pas l'ordinateur et cherche entre autres le maximum d'aides dont elle peut bénéficier. Mais, c'est aussi Aminata qui explique faire son maximum pour aider les usagers dont les situations proches de la sienne peuvent la toucher.

Ainsi, cette position sociale proche permettant la compréhension et entre autres présente avec les inspecteurs et inspectrices des impôts qui donne davantage notamment de conseils d'optimisation fiscale pour les contribuables plus proches socialement. Par exemple, une inspectrice fille de pharmacien éprouve davantage d'empathie envers les contribuables indépendants. « Dans certains cas, ils possèdent tous les traits caractéristiques d'une administration débordée par l'afflux des demandes. Dans d'autres, ils s'apparentent à un service de proximité, toujours à l'écoute de ses usagers », or cette différence d'accueil aux guichets, engendrent d'accueils des usagers différenciés mais aussi une application de la loi qui sera inégale selon les variations d'interprétation de la loi (Spire, 2012).

Dans l'association P, au niveau des aidants numériques, les volontaires expriment cette potentielle proximité sociale au travers notamment des origines migratoires qui créent une forme de proximité voire une forme de complicité avec les usagers.

Il fait quoi ton père ?

Alors moi mon père je ne sais pas même pas ce qu'il fait enfin c'est très compliqué.

Ah oui ?

Très très.

Tu ne le connais pas très bien ?

Si je le connais, je l'ai connu petite. Mes parents en fait ils se sont mis ensemble mais ils n'ont rien en commun.

Ah oui ?

Oui pas rien en commun parce que les origines ça n'a rien à voir. Par exemple, ma maman elle est portugaise guadeloupéenne, mon papa est algérien et au final mon père n'aime pas les noirs et ma mère n'aime pas trop les arabes. Au final tu te dis pourquoi vous avez été ensemble vous êtes bizarres vous. Et puis voilà. Du coup j'en vois ici, ça va je pense que ça me familiarise avec eux, avec les gens je pense. Comme Radov quand il voit des gens de l'est « ah oui cool comment ça va mon petit fils ». Donc voilà. Ça va c'est cool.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Ainsi, comme l'assistante sociale suivie par Delphine Serre, ayant des origines roumaines et affirmant être fier de cela car cela permet de créer une relation assistancielle en quelque sorte privilégiée ou du moins permet une perception différenciée sur ses familles que la perception des autres assistantes sociales (Serre, 2009). Leurs origines pour Sarra permettent alors une autre interaction avec ces publics, elle est plus compréhensive et ces échanges sont plus appréciés et considérés comme « cools ».

La volonté de se distinguer

Cependant, parfois les règles sont appliquées relativement strictement lorsque l'agent souhaite se distinguer des usagers. Ce sont notamment souvent des aidants issus davantage des classes moyennes.

Par exemple, à l'association P, Romain évoque les « barrières » qu'il faut mettre et les règles qu'il faut imposer afin de « protéger les deux camps », l'utilisation du terme camps montre bien aussi une différenciation de subjective entre lui et les usagers, en somme entre deux classes : la sienne et les classes populaires. Mais cette catégorisation peut aussi se superposer une distinction entre « français » et personnes immigrés ou avec des origines étrangères.

Tu disais, que tu le connaissais ? Il y a aussi des habitués ici aussi ?

Non, il y a un turn over et quand bien même, c'est les têtes... On reconnaît certaines personnes, on sait qu'elles sont là que ça fait plusieurs fois, qu'elles viennent on sait qu'il y a des personnes qui viennent. Après ça change tout le temps, sur une journée oui il y a des habitués, tu peux tomber sur trois personnes que tu connais comme... Ça dépend... Mais quand tu connais la personne pareil, les personnes prennent leurs aises sauf qu'avec eux il ne faut pas, parce qu'ils ont leurs manières, ils ont leurs fonctionnements, leurs cultures, leurs façons de penser et c'est bête à dire mais il faut imposer, il faut pas rentrer dans l'intrusif, il faut poser des barrières, des règles qui vont permettre de protéger les deux camps, si on peut appeler cela des camps, des deux personnes c'est-à-dire moi et la personne que j'aurais en face de moi. Cette notion de respect, s'il y a en a qui bouge tu te rappelles, la personne soit elle se retire, soit tu fais en sorte d'y aller plus franco. Mais ça le vice versa, ça dépend. C'est à nous de faire attention, enfin à nous de nous adapter plus ou moins, par rapport à ce qu'on pense et par rapport à qui on a en face de soi, après on a pas mal de personnes qui arrivent, enfin pas mal, ça arrive souvent, qu'il y ait des personnes qui soient sous stupéfiants sous drogues, et qui arrivent complètement fatiguées ou démoralisées ou qui arrivent complètement à bout de nerfs et tout ça, là aussi c'est une gestion à prendre, des précautions en plus à prendre, prévenir les collègues, faire en sorte si ça dérape, il faut que tu viennes. Donc pendant 10 minutes, tu vas tendre l'oreille, tu vas faire tes trucs, mais que des trucs comme ça... Numériser les personnes si on peut appeler ça comme ça c'est pas simple surtout avec un public qui arrive et qui ou l'informatique n'est pas important, apprendre l'informatique mais c'est le dernier de leurs problèmes.

Romain, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement B, 19 ans.

De cette manière, certains employés de mairie étudiés par Yasmine Siblot, parfois même recrutés localement, cherchent à mettre à distance certains usagers. La réglementation est alors suivie de façon rigoriste, il y a une mise à distance avec des soupçons sur le public voire du racisme envers les personnes (Siblot, 2006). En effet, d'une manière générale, les classes moyennes se caractérisent par la distance sociale dans la relation assistancielle comme le note Delphine Serre (2009).

Ainsi, la position sociale et la trajectoire plus ou moins ascendante de l'aidant entrainera un rapport avec les usagers différents et donc une médiation différente ayant pour conséquence directe l'accès aux droits. Au travers de ces rapports se constituent alors des catégories comme dans beaucoup de métiers de services par les agents.

III.2 Une catégorisation spécifique des usagers selon les agents

Tout comme dans de nombreuses relations de services, les différentes interactions donnent lieu à des catégorisations réalisées par les agents. Spécifiquement dans le travail social se dessine l'image schématique du « bon » et du « mauvais » pauvre, méritant ou non l'aide. En outre, des catégorisations ethniques et racistes peuvent se superposer à ces représentations. Néanmoins, le manque de matériau conduit à être prudent face à l'analyse de ces catégorisations.

Des catégorisations dans la relation de service les « faciles » et les « difficiles »

Tout d'abord, le premier type de catégorisation réalisée finalement assez spontanément par les aidants numériques, lorsqu'ils sont interrogés sur le public est d'un côté les personnes « polies », n'étant pas tendues et de l'autre les personnes « désagréables » parfois « sous stupéfiants » accentuant la pression.

Ainsi, lorsque Radovan catégorise schématiquement, les usagers avec qui « ça va », ouverts qui discutent, respectent en quelque sorte les règles de savoir-vivre et ceux avec qui « ça ne va pas » qui sont fermés et remettent en question la place des volontaires comme aidants ou doutent de leurs compétences.

Oui...Et tu as dit ce qui est bien c'est le côté humain, c'est les échanges ou ?

Oui, les échanges avec les personnes qui sont bien, bon après, c'est comme partout, c'est surtout que les gens ils arrivent ici en général avec des problèmes ou avec du stress ou les nerfs des choses comme ça, donc oui il y a des personnes qui sont on va dire plus tendues, ils sont moins ouverts, ils ne parlent pas trop, ils viennent pour faire leurs trucs et basta. Après tu as ceux qui parlent beaucoup et qui racontent, on sent que le fait de venir, qu'il y ait une personne qui les écoute. Bah on sent que ça leur fait du bien et après oui les personnes avec qu'il y a eu un bon échange et tout ça, oui après quand ils reviennent, ils disent « bonjour ça va vous allez bien ? La journée c'est bien passée ? », des choses comme ça. Et puis voilà. Avec les personnes avec qui ça ne s'est pas très bien entendu ou en général quand ça revient, c'est juste pour faire ce que la personne a à faire et voilà. (Cécile entre dans le bureau nous saluer) [...]

On en était aux personnes ?

Oui je disais qu'avec certaines personnes ça allait et d'autres non.

Et pourquoi avec certaines personnes ça allait et d'autres plutôt non ?

Je serais pas vraiment répondre à ça, en tout cas, nous ici, les services civiques et dans les autres associations P aussi, je n'en doute pas, on est entre guillemets souriant, enfin on est là pour faire ce qu'on a à faire, on est souriant, on est agréable, on est gentil, on est accueillant. Tout ce qu'il faut être, c'est les gens soit, il y en a beaucoup qui sont... Je ne trouve pas le mot mais qui sont entre guillemets à l'écart, ils veulent pas, je ne sais pas si ça leur fait peur ou... Il y a eu beaucoup aussi peut-être parce qu'on est jeune, c'est que je me dis, je pense que c'est surtout parce qu'on est jeune. Ils aiment pas je pense... (petit rire).

Radovan, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Ce type de catégorisation peut être mis en parallèle avec les catégorisations réalisées par les agents de la Cpm, dont Sacha Leduc (2008) rend compte avec d'une part le « pauvre idéal » qui ne dit rien, le « bon pauvre » qui porte le stigmate de la pauvreté et dans une position humble. Or, cette position « humble » ou cette non revendication peut être comprise comme tel lorsque les aidants évoquent les usagers en quelque sorte dociles. De l'autre côté, il y a le « pauvre à vérifier », dont certains éléments questionnent et le « mauvais pauvre » ou la non-conformité est avérée pour les agents. Le « pauvre à vérifier » ne semble pas être mis en avant, mais le « mauvais pauvre » est présent. C'est celui qui va revendiquer ou créer des tensions ne montrera pas des preuves de bonne volonté ou aura un comportement jugé socialement non approprié. Sarra a aussi cette représentation finalement assez schématique des usagers entre les « cools » assez proches des normes institutionnelles, qui montrent de la reconnaissance et les autres qui ont leurs « humeurs », qui s'énervent et qui ne vont pas faciliter son travail. Or, ce qui se joue aussi est la reconnaissance et l'affirmation de leurs places d'aidants numériques, mais également un enjeu de distinction des catégories de salariat subalterne et ne pas avoir à « tout faire pour eux » et ne pas être rapproché du travail d'exécution.

Oui. Et au niveau de l'association P de l'espace numérique, comment ça se passe pour toi ?

Pour moi, ça se passe super, j'avais beaucoup d'appréhension par rapport aux usagers parce qu'il y en a qui ne parlent pas bien français. Et ils ne comprennent pas trop mais au final ça va, j'essaye de m'expliquer le mieux que je peux parce que voilà, il y en a qui ne comprennent pas mais sinon c'est cool, sinon ça va, c'est juste il y a en a qui ont des humeurs un peu...

Ah oui ?

Oui, ils sont un peu énervés, ils arrivent, ils te jettent les papiers, en mode « fait mon travail », fait ce que tu as à faire. Et comme du coup c'est la mairie de Paris, qui finance entre guillemets tout ça, ils se croient tout permis. Ils croient que tu dois tout faire pour eux et que voilà, que c'est comme ça. Mais après sinon voilà j'aime bien. [...]

Et sinon dans le service civique qu'est ce qui te plaît et qu'est ce qui te déplaît par exemple ?

Moi ce qui me plaît c'est la cohésion de groupe, on s'entend vraiment bien, les médiatrices elles nous soutiennent vraiment même pour les études. Elles sont en mode oui vas-y c'est trop bien. Parce que ce que tu fais tu as vraiment la foi de reprendre et tout, Radov pareil pour le permis. On est vraiment motivé à 100 % donc du coup on voit que du positif là. Et même les usagers, il y en a qui sont supers cools, quand même c'est cool. Oui après les points négatifs, voilà ça va être méchant mais la hiérarchie c'est pas... C'est pas des... Peut-être que ce sera toujours comme ça dans mes travail, c'est ce que j'aimerais pas je pense. Je pense que c'est plus moi aussi. J'ai un problème avec la hiérarchie, Romain aussi il aime pas trop. On était d'accord sur ce sujet-là.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Des catégorisations culturalistes voire racistes

Par ailleurs, au travers de ces catégories de jugements de comportements plus ou moins appropriés à la norme que se font les aidants du « pauvre », se superposent des catégorisations culturalistes ou racistes qui attribuent certains comportements spécifiquement à certaines catégories ethniques.

C'est par exemple, à plusieurs reprises Claude qui m'explique qu'avec un groupe de débutants dans les cours informatiques ça ne s'était pas bien passé. Du fait, selon elle que c'était uniquement un groupe de « noires », à chaque fois qu'elle évoquait ce groupe, elle évoquait l'ethnie des participantes de façon récurrente.

Ça va les cours ça se passe bien ? C'est arrivé des fois que ça se passe moins bien ?

Claude – On a eu un groupe qui ne s'entendait pas trop, les uns, les autres qui s'entraidaient pas.

Jean-Yves- Tu m'avais fait état d'une personne qui t'avais fait des reproches, parce qu'un autre apprenant lui demandait quelque chose et qu'elle disait qu'elle n'était pas là pour renseigner les autres.

Claude– C'est ce fameux groupe là, elle dit non mais c'est pas toi la maitresse, mais elle dit c'est gentil ce que je te dis, « non mais de toute façon tu n'as pas à me parler », c'était un groupe de noires, elles sont méchantes des fois entre elles. Je l'ai prise en lui disant, déjà ici il n'y a pas de maitresse, je suis un formateur, je lui ai dit, je donne deux solutions, soit vous vous taisez soit vous partez. Que tu t'aperçois que ce soit avec un groupe d'adulte ou d'enfant tu es obligé de mettre de la discipline à un moment. Tu vois comme je t'ai dit regarde, le problème qu'on a eu, tu m'entends plusieurs fois quand je suis en train de dire quelque chose, « ouh ouh vous êtes là tous, vous m'écoutez », parce qu'elles sont en train de parler. Au début on faisait ça s'en trop faire attention, « ah oui mais moi j'ai pas suivi, je parlais et tout ça », comme Petra.

Claude et Jean-Yves, bénévoles au centre social, de l'arrondissement C, 57 ans.

De cette même manière, Romain affirmait que les contacts ne sont pas les mêmes selon les cultures et les origines des usagers. Ce qui s'apparente à une vision culturaliste, il associe certains traits de caractères à des cultures, des ethnies. Ils posent comme difficulté le fait que ce soit des immigrés. En effet, il affirme « Les médiatrices par exemple sont... Ont conscience que les personnes qui viennent ici ont des cultures différentes, surtout vis-à-vis de la femme, qui chez eux reste à la maison, nettoie, garde les enfants, mais surtout qui ne s'occupe pas des affaires des hommes. Là que ce soit des femmes qui aident les hommes, c'est pour eux, pour eux je pense que c'est un gros dilemme, là encore c'est de la supposition mais il n'empêche que c'est vrai. ». Le mode d'interaction qu'il aura dépend donc des catégories ethniques qu'ils forment.

Ainsi, la catégorisation des publics, selon leurs attitudes, leurs tenues, leurs façons d'être, leurs caractéristiques sociales visibles pour les aidants conduisent à des jugements différenciés et donc à un rapport singulier pouvant impacter potentiellement l'accès aux droits.

III.3 Enjeu de la relation de service : expertise, séparation du profane et de l'expert

Afin de maîtriser, du moins à minima cette contrainte relationnelle qui s'impose à eux, les aidants doivent imposer leurs façons de faire pour éviter les remises en question de leurs expertises. C'est donc un enjeu de légitimation de leurs expertises qui est caractéristique de toutes les relations de service.

Enjeu de l'expertise

La « relation de service », expression qui apparaît notamment avec Erving Goffman, dans « Asiles », recouvre différente dimension contractuelle, technique ou encore civique. Les enjeux liés à cette relation de service sont les mêmes pour tous les métiers de service, il s'agit de la construction d'une expertise qui se gagne alors dans l'interaction. En outre, ce qui apparaît comme routinier pour les professionnels semble crucial pour la personne qui demande.

Ainsi, l'enjeu pour la médiation sociale et l'accompagnement numérique est la reconnaissance de leurs expertises vis-à-vis des usagers mais aussi plus globalement du monde social. C'est pourquoi, l'affirmation d'un savoir d'expert est nécessaire.

Le rôle à tenir, l'affirmation de l'expert

Cette affirmation, passe par une certaine représentation, en prenant la métaphore théâtrale de Goffman, les usagers, « les participants auront tendance à considérer que les acteurs sont valables, de même que leur activité, ainsi que leur public » (Nizet, Rigaux, 2014), si cette représentation est réussie. Dans son ouvrage « La présentation de soi » (1956) Erving Goffman (Nizet, Rigaux, 2014) développe notamment la métaphore du théâtre avec des notions « d'acteurs », de « scène » ou de « coulisses » afin de comprendre les différents aspects des interactions sociales. L'enjeu de ces formes de représentations et leurs réussites se traduit alors par la validité des participants et plus généralement de la société à l'activité réalisée par ces derniers. Afin de permettre l'acquisition de cette légitimité, les acteurs s'appuient alors sur leur langage verbal, leurs gestes, leurs postures, leurs objets (vêtements, accessoires) et enfin le décor.

Concrètement, lors des permanences d'administration électronique par exemple, le fait d'utiliser le langage typique de l'administration ou de prendre en main l'ordinateur, de trier les papiers des usagers permet d'affirmer ses compétences et de démontrer sa légitimité pour cette activité. Cependant, « Si le but des acteurs en représentation est de produire une définition commune acceptable de la situation, à l'inverse, on dira qu'il y a fausse note lorsqu'une rupture s'introduit dans cette définition, par exemple suite à une gaffe, ou à un impair commis par un des acteurs en présence. » (Nizet, Rigaux, 2014).

Ainsi, le fait que Claude manque de connaissance sur un sujet peut apparaître comme une « fausse note » dans son rôle, c'est pourquoi, elle tente aussi de masquer cette non-connaissance.

Avant même que tout le monde ne soit parti, Sekou vient me parler et me donner une feuille mal imprimée, il n'est pas possible de lire ce qui est écrit du moins pas tout. Elle était visiblement pliée plusieurs fois et semble assez abîmée. Je n'ai pas le temps de me présenter, il m'explique sa situation, il souhaite voir le résultat d'un jugement sur internet. Cependant, il semble avoir quelques difficultés avec le français ainsi que le fonctionnement du système judiciaire, il m'explique que la réponse a été donnée le 8 mars et que le 14 il y en a une nouvelle. Mais que c'est possible de voir cela avec un numéro de dossier. Sekou a déjà attendu près de 20 minutes. Je réponds à Sekou que je ne sais pas trop, qu'on peut voir avec Claude si c'est possible mais qu'on va regarder. Je l'invite à s'installer, il me remercie. Nous nous installons ensuite à trois dans la salle vitrée toujours face aux ordinateurs, Claude reprend la place au centre. Apparemment elle connaît Sekou, puisque ce dernier aller à l'association P, notamment pour la Caf, elle lui demande s'il a bien tout déclaré pour les relevés trimestriels. Elle l'avertie sur le fait qu'il ne faut pas mentir sur ses revenus à la Caf, parce qu'il vérifie avec les impôts et l'Ursaff, que ça ne sert à rien de tricher. Elle connaît la situation de Sekou. De plus, elle semble lui donner des injonctions. Sekou allait à l'association P, il m'explique qu'il a du mal à lire et à écrire et qu'ici on lui a dit qu'on pouvait l'aider. Ce dernier rétorque que maintenant il fait ça bien, il est en CDI, et que maintenant c'est bon. Il explique alors à Claude de nouveau pourquoi il est là. Il lui tend la feuille agrafée, qui semble être un rendu de jugement. Il dit qu'il veut voir le rendu de jugement. Claude dit qu'elle va essayer de voir où cela se fait. Elle regarde alors sur le portail de la justice, mais elle ne trouve rien, elle ne sait pas vraiment. Elle a alors l'idée d'appeler une amie qui pourrait peut-être connaître. Mais cette dernière ne répond pas. Il est trop tard pour appeler le Tribunal, la permanence est déjà fermée. Elle demande à Sekou si on lui a dit de regarder sur un site en particulier. Ainsi, Claude fait face à des demandes extrêmement variées, elle fait un peu sur le tas, elle tâtonne pour essayer de trouver. Au bout de 20 minutes, elle ne trouve rien. Je lui propose de regarder de mon côté sur l'ordinateur en face de moi si je parviens à trouver quelque chose. Mais au bout de 10 minutes nous ne trouvons toujours rien. Sekou reste calme. Sur la feuille, il est écrit Cour d'appel de Versailles et Tribunal de Grande Instance. Claude semble un peu perdue, elle lui demande, si c'est du pénal ou du civil. Sekou ne comprend pas la différence, il ne sait pas. Il tente alors d'expliquer les raisons du procès, il travaillait au noir et a eu un accident de travail, il a donc attaqué en justice son employeur qui avait recours à son travail illégalement.

Claude aperçoit le nom d'un avocat sur le document, elle lui conseille d'appeler son avocat. Mais ce dernier rétorque qu'il a viré son avocat car il ne le défendait pas, il trouvait qu'il ne le défendait pas. Finalement, Claude se rend bien compte que nous n'allons pas trouver, et il est quasiment 19 heures, l'heure de la fin de la permanence. Elle lui dit de se rendre au Tribunal, ils pourront probablement lui indiquer. C'est un donc un nouveau renvoi, illustration de nouveau du « ballotage ». Sekou nous remercie et nous dit que ce n'est pas grave. Ce dernier a quand même attendu une heure pour ne pas avoir de réponse... Claude lui dit de demander sur quel site il peut le voir et le lui dire ensuite, il répond qu'il va y aller c'est plus simple. Claude répond qu'elle sait pour les jugements à Paris mais pas pour la banlieue. À vrai dire, je doute qu'elle sache mais il s'agit aussi de ne pas « perdre la face », de ne pas remettre en question son expertise face à Sekou et moi-même. Sekou, reprend sa feuille et part, il nous salue.

Journal de terrain, permanence e-administration, 6 mars 2019.

De plus, cette frontière entre le profane et l'expert est aussi importante pour les volontaires, peut-être moins dotés en différents capitaux, mais pour qui la reconnaissance de leurs actions permet aussi une revalorisation de leurs positions et une réalisation de leur travail plus ou moins aisée.

Pour Sarra, la remise en question notamment par certains usagers par rapport à leurs âges n'est pas forcément appréciée.

Ah oui ?

Oui, je pense parce qu'on est jeune, ils aiment pas ; soit il y en a qui pensent parce qu'on est jeune on est incompétent, ce que je peux comprendre après, d'un autre côté, il y en a après, il y a plein de raisons, il y en a par exemple... On a un monsieur ici qui est aveugle, il ne veut pas être pris par un homme.

D'accord.

Il veut que ce soit qu'une femme qui le prenne, ou alors par exemple on a un autre monsieur, il ne veut pas que ce soit une femme. Il veut qu'il soit entre guillemets pris par un homme. Donc voilà, il y a des choses un peu comme ça, c'est un peu compliqué.

Sarra, volontaire de l'espace numérique, association P de l'arrondissement A, 18 ans.

Enfin, cette position d'expert est aussi affichée lorsque les aidants font « plus » donne des conseils qui dépassent la définition de leurs rôles, sur le comportement ou les actions aux usagers.

C'est par exemple, lorsque les formateurs au cours pour débutants insistent pour que les usagers utilisent comme moteur de recherche « Qwant » plutôt que Google, c'est encore Claude, qui conseille à Claudette d'enlever le « sans contact » sur sa carte bleue en lui faisant un peu peur. C'est aussi lorsque Claude avec un ton accusateur et réprobateur indique à Sekou qu'il ne faut pas tricher dans la déclaration de ses revenus à la Caf.

Ainsi, la séparation et la distance entre l'utilisateur et l'aidant se réalise aussi par l'affirmation d'une forme d'expertise dans ce domaine particulier de l'inclusion numérique par les aidants. Or, cette affirmation permet aussi de professionnaliser et légitimer leurs places et leurs rôles.

En somme, l'affirmation de sa place passe par l'affirmation d'un savoir-faire pour tous les aidants quel que soit leurs statuts ou leurs caractéristiques sociales. Cependant, le rapport qu'ils entretiennent avec les usagers et les catégorisations qu'ils réalisent sont différenciées. Le rigorisme sera davantage présent auprès des publics qui ne manifestent pas de bonnes volontés étant considérés comme de « mauvais pauvres ». Du côté des aidants, le fait d'être dans une position de déclassement et distante par rapport aux usagers a pour conséquence un plus grand rigorisme.

Pour conclure, les interactions qui ont lieu dans les structures d'inclusions numériques sont spécifiques car elles ne sont pas aussi formatées en quelque sorte qu'aux guichets des administrations. De fait, le contexte de dématérialisation des démarches et des fermetures ou restrictions d'accueils dans les organismes étatiques conduit une certaine partie des usagers à se retrouver dans ce type de structures. En ce sens, les aidants peuvent être perçus comme un des derniers remparts de la solidarité. De fait, malgré des positions peut-être plus subordonnées ou des statuts moins officiels, ces aidants ont un pouvoir discrétionnaire dans l'application plus ou moins stricte des règles professionnelles ou de la structure. Or, ce sont les origines et la trajectoire sociale mais aussi le statut des aidants en interaction avec des populations aux caractéristiques différenciées qui peuvent alors conduire à un regard plus ou moins rigoriste sur ses règles. De fait, cette application plus ou moins rigoriste aura donc un impact sur l'accès aux droits des usagers. Ainsi, ces intermédiaires sociaux que sont les aidants numériques ont un rôle particulier dans l'accès aux droits pour les usagers qui dépendra donc des différentes interactions. Cependant, il serait intéressant pour comprendre davantage ces interactions d'étudier les caractéristiques sociales plus précisément des aidés et leurs rapports à leurs positions.

CONCLUSION

En conclusion, l'aidant numérique peut clairement être considéré comme un nouvel intermédiaire social. Les structures qui portent cet intermédiaire social ont permis son émergence et sa reconnaissance à travers la construction de réseaux dits d'inclusion numérique. Cette forme d'officialisation du rôle de l'aidant numérique est visible en outre par la création du diplôme officiel reconnu par l'État de médiateur numérique ou de la charte de l'aidant numérique. Néanmoins, l'émergence du problème social de l'inclusion numérique ou de la fracture numérique mériterait un travail plus approfondi pour comprendre aussi les logiques internes aux réseaux actuels. Or, je n'ai pas pu au cours de cette année réaliser ce type de recherches.

Ces structures étaient de fait déjà implantées avant la vague de dématérialisation, elles se situaient notamment spécifiquement par rapport à d'autres acteurs du travail social comme pour l'association P par rapport aux assistantes sociales et aux organismes publics. De fait, les hiérarchies du travail social existantes ne sont pas bouleversées par la formation du segment professionnel de l'inclusion numérique. Mais, elles semblent du moins pour les structures de mon enquête à savoir l'association P et le centre social rajouter un échelon « officiel » avec un nouvel intermédiaire dans l'accès aux droits pour certains usagers.

Dans cet échelon donc situé en bas de la hiérarchie, malgré la reconnaissance officielle et le titre d'État de médiateur numérique, il n'en reste pas moins que ce sont toujours des travailleurs ou plutôt des volontaires en service civique donc non stables. En outre, les bénévoles représentent une part importante des aidants numériques, ce qui démontre de nouveau d'un phénomène de délégation de l'État vers le secteur associatif. Le recours à ces contrats montre aussi que la reconnaissance comme *profession* et non plus comme « travail bénévole » n'est pas concrètement aboutie dans les faits sur le terrain.

Or, ces intermédiaires sociaux, le plus souvent des volontaires jeunes en services civiques et des bénévoles sont dans des situations différentes et ont des trajectoires sociales bien distinctes. Pour les quelques volontaires en service civique rencontrés, il s'agit le plus souvent de jeunes dans des situations d'attente de classes populaires et qui n'envisagent pas forcément de continuer dans ce secteur d'activité même s'ils souhaitent travailler dans le secteur tertiaire et parfois dans le secteur social. De plus, cette position permet pour certains un prestige social lié aux attributs et à la place de la fonction. Néanmoins, ces services civiques n'ont pas d'expériences ni de formations dans le travail social. Tandis que les bénévoles eux sont davantage dotés socialement et économiquement particulièrement lorsqu'ils sont à la retraite et ont souvent eux des expériences dans ce domaine avant soit dans l'administratif, le social ou l'informatique. Leur bénévolat s'inscrit alors dans une « deuxième carrière ».

Cependant, il serait éventuellement intéressant ici d'avoir davantage de données sur les aidants numériques pour mieux comprendre les trajectoires sociales de ces derniers. Cela permettrait d'affirmer de façon plus forte les raisons qui les ont conduits spécifiquement à cette mission. Davantage d'entretiens ou une enquête statistique pourraient alors aider pour avoir des données de cadrage sur ces intermédiaires sociaux.

Concrètement, le travail d'aidant numérique ne peut pas vraiment être rapproché de celui de guichetiers. Certaines contraintes sont proches comme les contraintes relationnelles liées aux différents publics précaires. Mais, les usagers des structures enquêtées semblent avoir des difficultés supplémentaires puisqu'ils ont été renvoyés par les administrations étatiques vers des structures spécialisées dans l'accompagnement pour les démarches administratives. Les contraintes de rythme sont aussi similaires. Les types de contrats précaires en particulier pour les médiatrices sociales et les aidants numériques en service civique font encore davantage peser cette contrainte de rythme et de performances. En outre, les structures étant saturées, elles sont d'autant plus accentuées. En revanche, les contraintes physiques et matérielles sont bien différenciées, les aidants numériques sont souvent debout et dans postures différentes de celles des guichetiers.

De plus, ces positions à la fois physiques et professionnelles entraînent des interactions bien différenciées avec les usagers. Ces interactions étant d'autant plus tendues parfois du fait de « ballotage » ou d'attente ; accentuées par des « remises de soi » plus ou moins importantes. Or, ces interactions sont essentielles dans l'accès aux droits des usagers. De fait, il est possible de dire que pour certains usagers, les aidants numériques sont des intermédiaires sociaux dans l'accès à leurs droits. Donc ici le rôle de ces aidants numériques dans l'accès aux droits et *in fine* comme intermédiaires du social est perceptible.

Néanmoins, les différents rapports des usagers, aux outils numériques, à l'administration électronique et à la dématérialisation n'ont pas été étudiés durant cette enquête. Or, il pourrait être intéressant de comprendre davantage quels impacts ont sur les usagers subjectivement et objectivement dans la réalisation des papiers ces changements opérés par les administrations publiques. Ces changements peuvent en outre potentiellement changer les identités renvoyées aux usagers par les administrations.

De plus, concrètement du fait de mon sujet particulièrement dans les structures du « réseau d'inclusion numérique parisien », j'ai pu enquêter sur ces nouveaux intermédiaires du social à travers l'aidant numérique. Mais, je n'ai finalement que peu d'informations (sauf pour les médiatrices sociales) de l'impact de la dématérialisation, de ces réformes engagées, de la délégation vers le tiers secteur sur les travailleurs sociaux « classiques » tels que les assistantes sociales ou les guichetiers des organismes sociaux. Or, pour comprendre les interactions entre professionnels sur ce segment professionnel spécifique, il serait intéressant de comprendre l'impact concret dans le quotidien et leurs rapports au travail pour ces travailleurs du social. Je me pose la question de savoir si notamment les démarches en ligne sont concrètement leur « sale boulot ».

Enfin, mon enquête ne permet pas vraiment de généralisation puisqu'elle a été réalisée uniquement sur le territoire parisien qui semble relativement assez organisé. En effet, les « réseaux d'inclusions numériques » sont formés depuis 2017. Or, ce n'est pas forcément le cas pour le reste du territoire national. De fait, il serait aussi intéressant de sortir de l'Île-de-France afin de voir si l'émergence de ce travailleur social, l'aidant numérique se retrouve sur tout le territoire et étudier les formes prises par cet intermédiaire. En outre, il serait aussi pertinent de davantage questionner la notion de « réseau » sous laquelle se retrouve les acteurs.

En définitif, cette enquête permet d'aborder les conséquences de la dématérialisation des démarches administratives pour certains usagers sur le territoire parisiens. De fait, je pense avoir exposé les principales caractéristiques des « aidants numériques » qui s'imposent comme intermédiaires sociaux et qui ont donc un pouvoir dans l'accès aux droits.

Bibliographie

Ouvrage

- Beaud S. et Weber F. (2012). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La découverte.
- Beaud S. (2018). *La France des Belhoumi*, Paris : La découverte.
- Beudelot C. et Gollac M. (2003), *Travailler pour être heureux : Le bonheur et le travail en France*. Paris : Fayard.
- Coutant I, Cartie, M, Masclat O et Siblot Y. (2015), *Sociologie des classes populaires contemporaines*. Paris : Armand Colin.
- Dubois V. (2015), *La vie au guichet : Administrer la misère*. Paris : Points.
- Serre D. (2009), *Les coulisses de l'État social : enquête sur les signalements d'enfant en danger*. Paris : Raisons d'agir.
- Siblot Y. (2006), *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris : Presses de Sciences Po.
- Simonet M. (2010), *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit ?* Paris : La Dispute, coll. « Travail et salariat ».
- Spire A. (2012), *Faibles et puissants face à l'impôt*. Paris : Raisons d'Agir. Peneff, J. (2005), *L'Hôpital en urgence*. Paris : Editions Métailié.

Chapitre d'ouvrage

- Bastard B. (2008) Un processus de professionnalisation au détriment de la profession ? La médiation familiale en France. In : Vrancken, D (dir.), *Penser la négociation. Mélanges en hommage à Olgierd Kutny*. (pp. 17-28). Paris : De Boeck Supérieur.
- Bourdieu P. (1993) pp 351-377. *La misère du monde*, Paris : Le seuil.
- Chevallier J. (2018) pp. 3-6. *Le service public*, Paris : Presses Universitaires de France. Chevallier J. (2018) pp.77-100. *Le service public*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Demazière D. (2006) pp. 86-108. *Sociologie des chômeurs*, Paris : La Découverte.
- Dubar C. et Nicourd S. (2017) pp. 29-42. *Les biographies en sociologie*, Paris : La Découverte.
- Dubar C. Tripier P. et Boussard V. (2015) pp. 97-118. *Sociologie des professions*, Paris : Armand Colin.
- Dubar C. Tripier P. et Boussard, V. (2015) pp. 301-326. *Sociologie des professions*, Paris : Armand Colin.
- Duru-Bellat M. et van Zanten A. (2012) pp.213-238. *Sociologie de l'école*. Paris : Armand Colin.
- Guillaume-Hofnung M. (2015) pp. 23-48. *La médiation*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Hély M. (2009) pp. 139-186. *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Hély M. (2009) pp. 193-223. *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Hughes E. (1996) pp. 59-69. *Le Regard sociologique, Essais choisis*, Paris : Ed. de l'EHESS.
- Linhart R. (1978). *L'établi*, Paris : Les éditions de Minuit.

- Loriol M. (2012) Chapitre 13 - Ennui, stress et souffrance au travail. In : Norbert Alter (dir.), *Sociologie du monde du travail* (pp. 233-250). Paris Presses Universitaires de France.
- Méda D. et Vendramin P. (2013) pp. 7-54. *Réinventer le travail*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Merle P. (2017) pp. 55-72. *La démocratisation de l'enseignement*. Paris : La Découverte.
- Nizet J. et Rigaux N. (2014) pp. 19-34. *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : La Découverte.
- Osty F. (2012) pp. 63-82. *Sociologie du monde du travail*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Peretz H. (2004) pp. 47-76. *Les méthodes en sociologie. L'observation*. Paris : La Découverte.
- Thébaud-Mony A. (2008) pp. 125-149. *Travailler peut nuire gravement à votre santé. Sous-traitance des risques, mise en danger d'autrui, atteintes à la dignité, violences physiques et morales, cancers professionnels*. Paris : La Découverte.
- Van de Velde C. (2011) 15. La dépendance familiale des jeunes adultes en France. Traitement politique et enjeux normatifs. In : Paugam, S (dir.), *Repenser la solidarité* (pp. 315-333). Paris : Presses Universitaires de France.

Articles de revue

- Barbier P. (2012) Contrainte relationnelle et résistance au travail. Les vendeurs des grands magasins. *Sociétés contemporaines*, 86 (2), 31-57.
- Barnier L-M, et Bensoussan M. (2010) Négocier la pénibilité ? Conditions de travail et reconnaissance chez les hôtesse de l'air et les stewards. *Travailler*, 24(2), 125-152.
- Barthélémy-Stern F. (2007) Médiateurs sociaux, femmes-relais : de nouveaux agents de la relation d'aide. Entre distance et proximité. *Informations sociales*, 139(3), 106-115, Cnaf.
- Beaud S. (1996) L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'« entretien ethnographique ». *Politix*, 9(35). Entrées en politique. *Apprentissages et savoir-faire*, sous la direction de Michel Offerlé et Frédéric Sawicki. 226-257.
- Becquet V. (2011) Les apports du service civil : socialisation politique et socialisation professionnelle. *Cahiers de l'action*, 34(4) 49-61.
- Ben Youssef A. (2004) Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Réseaux*, 127-128(5), 181-209.
- Bernard P-Y et Troger V. (2015) Les lycéens professionnels et la réforme du bac pro en trois ans : nouveau contexte, nouveaux parcours ? *Formation emploi*, (131), 23-40.
- Bernard S. (2013) Travailler « à l'insu » des clients. Défaut de reconnaissance en caisses automatiques. *Travailler* (29), 119-139.
- Bernardeau Moreau D. et Hély M. (2007). Transformations et inerties du bénévolat associatif sur la période 1982-2002. *Sociologies pratiques*, 15(2), 9-23.
- Blumer H. et Riot L. (2004) Les problèmes sociaux comme comportements collectifs. *Politix*, 17(67), 185-199.
- Boussard V., Martin E. et Vezinat N. (2015) La permanence dans le changement ? Les usages renouvelés de la « modernisation » des entreprises publiques. *Sociétés contemporaines*, 97(1), 5-23.
- Camacho K. (2005). Fracture numérique, Enjeux de mots. En ligne : <https://vecam.org/archives/article548.html>
- Cartier M. et Lechien M-H. (2012) Vous avez dit « relationnel » ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins. *Nouvelles Questions Féministes*, 31 (2), pp. 32-48.
- Cottin-Marx S. et al. (2017) La recomposition des relations entre l'État et les associations : désengagements et réengagements. *Revue française d'administration publique*, 163(3), 463- 476.

- Cœugnet S. *et al.* (2011) La pression temporelle : un phénomène complexe qu'il est urgent d'étudier. *Le travail humain*, 74(2), 157-181.
- De Troyer M., Lebeer G. & Martinez E. (2013). La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique : Des réponses collectives à la dérégulation. *Travail, genre et sociétés*, 29(1), 87-104.
- Dupuy G. (2008) La fracture numérique : mythes et réalités. *Quaderni*, (66), *Cyberesp@ce & territoires*, 31-39.
- Duvoux N. (2013) Comment l'assistance chasse l'état social. *Idées économiques et sociales*, (171), 10-17.
- Ébersold S. (2004) L'insertion ou la délégitimation du chômeur. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 154(4), 92-102.
- Francies F. (1994) P. Bourdieu, dir., La misère du monde. *Politix*, 7(25),160-166.
- Gollac M. (2005) L'intensité du travail. Formes et effets. *Revue économique*, 56(2), 195-216.
- Guichard E. (2009). Le mythe de la fracture numérique. En ligne : <http://barthes.enssib.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.pdf>
- Guillemard A-M. (2013) Le vieillissement actif : enjeux, obstacles, limites. Une perspective internationale. *Retraite et société*, 65(2), 17-38.
- Granjon F. (2004) Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature. *Questions de communication*, 6, 217-232.
- Granjon F. (2009) Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 19-44.
- Maruani M, et Rogerat C. (2006) Madeleine Guilbert. *Travail, genre et sociétés*, 16 (2), 5-15.
- Meuret-Campfort E. (2014) Dire la pénibilité du travail en crèche ? Une enquête auprès d'auxiliaires de puériculture syndicalistes. *Sociétés contemporaines*, 95(3), 81-108.
- Moyhinan D., Herd P. (2010) Red Tape and Democracy: How Rules Affect Citizenship Rights. *The American Review of Public Administration*, 6 (40), 654-670.
- Moynihan D. et al. (2015) Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-State Interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43- 69.
- Labadie F., et Talleu C. (2017) Le non-recours à la mobilité internationale chez les jeunes avec moins d'opportunités. Un exemple de capacitation empêchée dans le cadre non formel. *Agora débats/jeunesses*, 75(1), 37-55.
- Lebon F. (2018) Notes sur les transformations du militantisme et du travail social selon Jacques Ion. *Le sociographe*, 61(1),45-51.
- Leduc S. (2008) Le non-recours et les logiques discriminatoires dans l'accès aux soins. Le rôle des agents de l'Assurance maladie en question. *Vie sociale*, 1(1), 69-93.
- Le Naour G. (2012) Réseaux et politiques publiques. Administration Education, *Bulletin de l'AFAE*, Association française des administrateurs de l'éducation, 9-13.
- Peugny C. (2012) L'expérience vécue de la mobilité sociale : le poids de la fratrie. *Informations sociales*, 173(5), 94-101, Cnaf.
- Poullaouec T. (2015) École : les trois chemins. *Savoir/Agir*, 34(4), 33-38.
- Puech I. (2004) Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de femmes de chambre. *Sociologie du travail*, (2), 150-167.
- Sayad A. (1999) Immigration et "pensée d'État". *Actes de la recherche en sciences sociales*. 129, 5-14.
- Siblot Y. (2005) « Adapter » les services publics aux habitants des « quartiers difficiles ». Diagnostics misérabilistes et réformes libérales. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 159 (4), 70-87.
- Schwartz O. (2011) Peut-on parler des classes populaires ? *La vie des idées*.

Vincent D. (2011) Le relais de service public, un modèle de transition ? *Pour*, n° 208 (1), 115- 121.

Weber F. (1995) L'ethnographie armée par les statistiques. *Enquête*, 1, 153-165.

Enquêtes et rapports statistiques

Algava E et Vinck L. (2015). Autonomie dans le travail », Enquêtes conditions de travail, *Synthèse.Stat'*, Numéro 16, Dares.

Algava E. et Vinck L. (2016). Les rapports sociaux au travail, Enquête conditions de travail, *Synthèse.Stat'*, Dares.

Algava E. et Vinck L. (2015). Contraintes physiques, prévention des risques et accidents du travail, Enquêtes conditions de travail, *Synthèse.Stat'*, Dares.

APUR (2012) Base de données sociales sur Paris – Fiches d'identité sociale des 20 arrondissements – 2012. En ligne : <https://www.apur.org/fr/nos-travaux/base-donnees-sociales-paris-fiches-identite-sociale-20-arrondissements-2012>

Belmokhtar Z. (2018) Tuteurs et curateurs des majeurs : des mandataires aux profils différents, Infostat Justice. En ligne : http://www.justice.gouv.fr/art_pix/stat_Infostat_162.pdf

Bianco E. et Geay T. (2018) Le nombre de ménages propriétaires a presque triplé en 50 ans, INSEE. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3643508#tableau-figure1>

Bosvieux J. (2012) Bailleurs et locataires dans le parc privé. ANIL. En ligne : https://www.anil.org/fileadmin/ANIL/Etudes/2012/etude_bailleurs_locataires.pdf

DARES (2014) Agents d'entretien, Portraits statistiques des métiers 1982 – 2014. En ligne : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/t4z.pdf>

DARES (2014) Caissiers, employés de libre-service, Portraits statistiques des métiers 1982 – 2014. En ligne : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/r0z.pdf>

DARES (2014) Conditions de travail Reprise de l'intensification du travail chez les salariés. En ligne : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2014-049.pdf>

IFOP (2017) « Baromètre connaissance, représentation et potentiel attractivité du Service Civique », Enquête Ifop pour l'Agence du Service Civique.

INSEE (2018) Comparateur de territoires. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1405599?geo=COM-93071+COM-93053>

INSEE (2015) Dossier complet, commune de Paris arrondissement A.

INSEE (2018) Niveau de vie moyen par décile en 2016. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2417897>

INSEE (2017) Une mosaïque sociale propre à Paris. INSEE ANALYSES Île-de-France, 53. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2572750#titre-bloc-11>

INSEE Première (2017) Un premier enfant à 28,5 ans en 2015 : 4,5 ans plus tard qu'en 1974. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2668280#tableau-figure3>

INSEE Références (2018) Niveaux de vie – Pauvreté, TEF. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3303433?sommaire=3353488>

Ricroch L. INSEE (2012) Dossier- En 25 ans, moins de tâches domestiques pour les femmes, l'écart de situation avec les hommes se réduit, Regards sur la parité. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1372773?sommaire=1372781>

Vinck L. (2014) Les expositions aux risques professionnels Les ambiances et contraintes physiques, Enquête SUMER 2010, Dares.

Mémoire

Thiard C. (2018) *Accueillir et (s') orienter, Jeunes volontaires en mission de Service Civique en milieu hospitalier*. Mémoire Master 1. Paris : Université Panthéon-Sorbonne.

Rapports officiels

CRÉDOC (2018). Baromètre du numérique 2018. 18^{ème} édition. En ligne : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/wpcontent/uploads/2018/12/barometredunumerique2018.pdf>

DASES, PROJET DE DELIBERATION. (2017). 2017 DASES 58 G Subventions (72.000 euros) à quatre associations pour le fonctionnement de cinq espaces publics numériques parisiens (EPN). En ligne : http://a06.apps.paris.fr/a06/jsp/site/plugins/odjcp/DoDownload.jsp?id_entite=41443&id_type_entite=

Défenseur des droits (2019). Rapport : Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics . En ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf>

Inspection Générale, Mairie de Paris. (2015). RAPPORT DE SYNTHESE ETUDE SUR LES CENTRES SOCIAUX ASSOCIATIFS PARISIENS. En ligne : <https://api-site.paris.fr/images/74032>

Le portail de la transformation de l'action publique. (s.d.). « LE RÉFÉRENTIEL MARIANNE : SOCLE D'ENGAGEMENT INTERMINISTÉRIEL EN MATIÈRE DE QUALITÉ D'ACCUEIL ». En ligne : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-methodes-pour-transformer/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil>

Mairie de Paris, Caf (2017). Proposition d'axes pour une stratégie d'inclusion numérique : Conférence-débat. En ligne : <https://api-site-cdn.paris.fr/images/96394>

Ministère cohésion de territoires. (2018). POUR UNE FRANCE 100 % CONNECTÉE. En ligne : http://www.cohesionterritoires.gouv.fr/IMG/pdf/dossier_mctrct_pour_une_france_100_connectee.pdf

Ministère du Travail (2019). Travail sur écran. En ligne : <https://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/prevention-des-risques-pour-la-sante-au-travail/autres-dangers-et-risques/article/travail-sur-ecran>

OCDE (2001). UNDERSTANDING THE DIGITAL DIVIDE. En ligne : <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>

Péan S. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. (s.d). Note d'information, Les bacheliers professionnels dans l'enseignement supérieur. En ligne : https://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2012/94/2/NI_12_04_def_v2_218942.pdf

Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, SERVICES DU PREMIER MINISTRE. (s.d.). Référentiel Marianne. En ligne : https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers_attaches/referentiel_marianne_vf_juin_2013.pdf

Articles de presse

A. B. et S. R. (1998, 25 mai). La SNCF prend le train sur le réseau des réseaux. La Tribune. Chasport D. (1992, 30 septembre). Le démarrage de la facture sans papiers ». Les Echos. (2004, 31 juillet). A l'heure de la gestion dématérialisée des dossiers allocataire. Le Journal. (1995, 31 janvier). 1995 : les Français découvrent la carte santé. La Tribune.

(2000, 9 février). La start-up au centre de la stratégie d'informatisation de Bill Clinton. Les Echos TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, p. 19.

Site internet

AFPA. CONSEILLER MÉDIATEUR NUMÉRIQUE. (s.d) En ligne :

<https://www.afpa.fr/formation-qualifiante/conseiller-mediateur-numerique>

Caf. Espace recrutement, 2018/16 Conseiller numérique (H-F). En ligne :

<https://recrutement.caf22.fr/component/neorecruit/caf-des-cotes-d-armor/2018-16-conseillernumerique-h-f.html>. [consulté le 22 février 2019]

Caisse des dépôts. (s.d) Hubs France Connectée. En ligne : <https://www.caissedesdepots.fr/hubs-france-connectee>

CGET. (s.d) Médiations sociales et adultes relais. En ligne :

<https://www.cget.gouv.fr/thematiques/citoyennete/mediation-sociale-adultes-relais>

Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre). (2018) Comment choisir son service civique ?. En ligne : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F15834>

La documentation française. (s.d) La lutte contre la fracture numérique. En ligne :

<https://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/d000512-internet-dans-le-monde/lutte-contre-la-fracture-numerique-dans-le-monde>

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). (s.d) BAC PRO : Baccalauréat

professionnel Accueil - Relation clients et usagers. En ligne : <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=9638>

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). (s.d) Titre professionnel

Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services. En ligne :

<http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=2828>

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). (s.d) TP : Titre professionnel

Conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique. En ligne : <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=26573>

MonAvis.numerique.gouv.fr. (s.d) Tableau de bord de la dématérialisation. En ligne :

<https://nosdemarches.gouv.fr/TableauDeBord/>. [consulté le 10 mars 2019].

Service civique. (s.d) Qu'est-ce que le service civique ? En ligne : <https://www.service-civique.gouv.fr/page/qu-est-ce-que-le-service-civique>

Sommet mondial sur la société de l'information. (2004) Déclaration de principes : Construire la

société de l'information : un défi mondial pour le nouveau millénaire. En ligne :

<http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-fr.html>

Vie Publique. (s.d). Du PAGSI à la transformation numérique de l'État. En ligne : <https://www.vie-publique.fr/actualite/dossier/reforme-etat/du-pagsi-transformation-numerique-etat.html>

Ville de Paris. (2017) CHARTE DE L'AIDANT NUMÉRIQUE. En ligne : <https://api-site-cdn.paris.fr/images/96393>

Ville de Paris. (2019) Une stratégie parisienne de l'inclusion numérique. En ligne :

<https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/insertion-emploi-et-formations/inclusion-numerique/une-strategie-parisienne-de-l-inclusion-numerique-4549>

Article de lois

LOI n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique (1).

Numéros récents

n° 217
2021

Une analyse socioéconomique de lapauvreté laborieuse des mères seules
Définitions et précisions des catégories mobilisées. 1^{er} prix Cnaf - Mémoire de Master
Oriane Lanseman - Université de Lille

n° 216
2020

Enfance, bien-être, parentalité
Synthèse des travaux de la Chaire Cnaf de 2017 à 2020
Claude Martin avec Julia Buzaud, Kévin Diter et Zoé Perron - Cnaf - EHESP

n° 215
2020

Revue de littérature sur les politiques d'accompagnement au développement des capacités des jeunes enfants - **Laudine Carbuccia, Carlo Barone, Grégoire Borst, Angela Greulich, Lidia Panico, Maxime Tô** - Liepp (Laboratoire interdisciplinaire d'Évaluation des Politiques Publiques), Sciences Po

n° 214
2020

Étude évaluative de l'offre de service d'appui au recouvrement de l'Aripa
Christian Laubressac, Lou Titli, Marie Launet, Morgane Carpezat, Cécilia Barbry - Asdo Études

n° 213
2020

Étude qualitative sur le non-recours à la prime d'activité
Comprendre les situations de non-recours grâce aux entrées et sorties de la prestation
Cécile Kula, Liane Desseigne, Pauline Joly - Geste, Etudes et Conseils

n° 212
2020

Monoparentalité et précarité 4/4
Profils, parcours et expériences des familles monoparentales immigrées
Laure Moguérou, Tatiana Eremenko, Xavier Thierry, Rose Prigent - Ined

n° 211
2020

Monoparentalité et précarité 3/4
L'enfant en compte. Parenté pratique et circulation des enfants dans la pauvreté
Fabien Deshayes - CRESPPA - GTM

n° 210
2019

Monoparentalité et précarité 2/4
Qui nourrit, qui doit ou devrait nourrir l'enfant ? Mères seules et pères absents à la Martinique
Lefaucheur Nadine, Cantacuzène Roger, Kakile Joëlle, Lavra Paola, Thirot Myriam, Zobda Zebina Mylenn - CNRS

n° 209
2019

Monoparentalité et précarité 1/4
La situation des familles sans logement en Ile-de-France
Mireille Eberhard, Emilie Segol, Emmanuelle Guyavarch - Observatoire du Samusocial de Paris

n° 208
2019

Attentes, besoins et contraintes des parents en matière de conciliation vie familiale et vie professionnelle. Les premiers enseignements de l'enquête EMBLEME
Claire Laporte avec la participation d'Arnaud Crépin et Damien Hilairet Cnaf / TMO Régions

n° 207
2019

Évaluation de l'expérimentation de la garantie contre les impayés de pension alimentaire (Gipa)
Benoît Cérroux, Florence Brunet, Pauline Kertudo, Clémence Petit Cnaf / Fors-Recherche sociale

Pour toutes correspondances
Anne-Claire Collier – 01 45 65 54 23
anne-claire.collier@cnaf.fr
Maquettiste Ysabelle Michelet

Les dossiers d'études ne peuvent être vendus,
ils sont téléchargeables directement sur le www.caf.fr
► Presse et Institutionnel ► Recherche et statistiques
► Publications

**Cnaf – 32, avenue de la Sibelle
75685 Paris cedex 14**

