

**Laetitia Della Torre.**  
Master 1 science politique.

2016/2017.

Dossier de recherche

---

**NTIC et travail social dans le secteur associatif :**  
*crise de sens ou outil de professionnalisation ?*

---

Directeur de recherche :  
Jérôme Valluy.

Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

L'université n'entend donner ni approbation ni improbation aux opinions exprimées dans ce rapport de recherche. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

## Table des matières ▲

REMERCIEMENTS.....	4
SIGLES ET ACRONYMES UTILISES.....	5
INTRODUCTION.....	6
Revue de la littérature.....	6
<b>I) LES NTIC COMME SYMPTOME D'UN TOURNANT MANAGERIAL ANTERIEUR : RECONFIGURATIONS SECTORIELLES, CRISE DE SENS ET APPROPRIATIONS.....</b>	<b>23</b>
<b>A) Une reconfiguration du secteur comme cadre de diffusion des NTIC.....</b>	<b>24</b>
1) Une privatisation du secteur associatif.....	24
2) Brouillage des frontières et nouveaux acteurs.....	27
3) NTIC et logiques managériales : « Les artefacts font-ils de la politique » ?.....	29
<b>B) Tournant managérial et perception des NTIC par les travailleurs sociaux : crise de sens, résistances et appropriations.....</b>	<b>31</b>
1) Identités professionnelles en crise : causes et conditions d'une résistance.....	32
2) Appropriations des NTIC dans un champ associatif en cours de professionnalisation.....	35
<b>C) Militantisme dématérialisé : réseaux de proximité ou actions fragmentaires et individuelles ?.....</b>	<b>37</b>
<b>II. EFFICACITE INFORMATIONNELLE OU RESPECT DE LA VIE PRIVEE ? LES « DONNEES PERSONNELLES » ENTRE DEVELOPPEURS, START-UPPEURS ET TRAVAILLEURS SOCIAUX.....</b>	<b>39</b>
<b>A) DONNEES PERSONNELLES ET TRAVAIL SOCIAL, ENTRE PROTECTION DE LA VIE PRIVEE ET DERIVE SECURITAIRE, BESOIN D'INFORMATION ET EXIGENCE DE CONFIDENTIALITE ?.....</b>	<b>41</b>
1) Ecritures mineures et écritures numériques : perte d'information et pression informationnelle.....	41
2) Du fichage à la trace, de la trace au corpus : une perte de maîtrise accrue du traitement de l'information.....	43
3) Dispositifs de protection et perceptions des risques.....	47
<b>B) Géolocalisation, dispositif de pouvoir ou outil de travail ? La carte, un outil ambigu.....</b>	<b>51</b>
1. Localisation et consentement, occultation des rapports de pouvoir ou reconnaissance d'une autonomie des sujets.....	52
2. Cartographie des maraudes : l'efficacité au prix de la surveillance.....	54
CONCLUSION.....	58
ANNEXES.....	62
Annexe 1 : Bibliographie.....	62
Annexe 2 : Monographies.....	70
Annexe 3 : Extraits d'entretiens.....	70
Annexe 4 : Observation participante.....	98
Annexe 5 : Délibération de la CNIL.....	100

## Remerciements

Nous remercions les personnes interrogées lors de notre enquête de terrain. Toutes se sont révélées disponibles et intéressées par notre démarche.

Nous préservons son anonymat, mais nous tenions à remercier tout particulièrement un travailleur social rencontré dans le cadre de ce dossier.

Mille mercis pour sa générosité, son humour irrévérencieux et son aide précieuse.

Merci à M., K. et M. et leur équipe de maraudeur.

Un gros merci à mon chat, pour sa présence toujours inspirante.

Un grand merci enfin à Jérôme Valluy pour ses nombreux conseils et encouragements...

## Sigles et acronymes utilisés

ANAS : Association nationale des assistants de service social.

ANESM : l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

ANIS : Approche nouvelle de l'information sociale.

APUR : Atelier Parisien d'Urbanisme.

AUDASS : Automatisation des directions des affaires sanitaires et sociales.

CAF : Caisse d'allocation familiale.

CIL : Conseiller informatique et liberté.

CNE : Centre national de l'évaluation.

CNIL : Commission nationale informatique et liberté.

COO : Directeur d'exploitation.

CSTS : conseil supérieur du travail social.

CTO : Directeur technique.

DDCSPP : Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations.

DGCS : Direction générale de la cohésion sociale.

DRIHL : Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement.

DSI : Directeur des Systèmes d'information.

FNARS : Fédération nationale des associations de réinsertion sociale.

FSE : Fonds social européen.

FSU : Fédération syndicale unitaire.

GAMIN : Gestion Automatisée de Médecine Infantile.

GCSMS : Groupement de coopération Sociale et Médico-sociale.

LOLF : Loi organique relative aux lois de finance.

NFC: Near Field Communication.

NPM: New Public Management.

NTIC : Nouvelles Technologies de l'information et de la communication.

PdD : privacy by design.

PLIE : Plan Local pour l'insertion et l'emploi.

RGPP : Révision générale des politiques publiques.

SI-SIAO : Système d'information des services intégrés de l'accueil et de l'orientation.

## INTRODUCTION ▲

*« Qu'on lui coupe la tête ! ») : « (...) elles couraient en se tenant par la main et (...) la reine allait si vite que la fillette avait toutes les peines du monde à se maintenir à sa hauteur ; et la Reine ne cessait de crier : "Plus vite, plus vite" (...). Ce qu'il y avait de plus curieux dans l'aventure, c'est que les arbres et les autres objets ne changeaient pas du tout de place ». Soudain, Alice s'arrête. Elle vient de se rendre compte que c'est le paysage qui défile en sens inverse de sa course « immobile » Elle se tourne alors vers la reine et lui dit étonnée : « Tout est demeuré exactement comme auparavant ! ». Et l'autre de lui répondre avec assurance : « Mais ici il faut courir pour que rien ne change ! »<sup>1</sup>.*

Ce n'est pas un hasard si ce court extrait d'Alice au pays des merveilles est cité dans l'analyse du système informatique de la Caf par Gilles Kounowski, puisqu'il évoque à la fois l'injonction d'une course au progrès, ainsi que son absurdité potentielle, une technique pouvant être adoptée sans qu'elle n'induisse de profond changement. Retrouverait-on les mêmes contradictions dans notre objet d'étude ? Retrouverait-on les mêmes paradoxes dans la diffusion d'applications mobiles comme Entourage et Homeless plus dans le milieu associatif dédié au travail de rue, et donc dans des associations comme le Samu social, Médecins du monde, Les Enfants du canal, ATD Quart monde, le Secours populaire ?

## Revue de la littérature ▲

On a pu noter le développement récent d'applications téléphoniques dans le secteur de l'action sociale, que ce soit Homeless plus, Entourage, ou encore le système de cartographie accessible via Smartphone développé par l'association Benevole At Home pour mettre en relation travailleurs sociaux, bénévoles et usagers. Ces cas empiriques peuvent être inscrits dans un contexte plus large, en interrogeant l'impact du numérique et des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) sur l'action sociale.

L'origine mixte – à la fois privée et publique - de ce milieu le rend difficile à cerner, étant éclaté et recoupant à la fois des collectivités locales, et donc le secteur public, des acteurs institutionnels, des administrations mais aussi des associations qui tendent à embaucher des travailleurs sociaux dans le cadre d'un mouvement de professionnalisation du secteur : « L'État s'appuie sur la mobilisation de ces associations et en fait, d'une certaine façon, un nouveau mode de réponse aux problèmes sociaux et sanitaires d'une population qui n'a plus accès au droit commun. Mais le « bon cœur » des bénévoles ne suffisant pas à faire face à la montée des demandes, ces associations caritatives et humanitaires augmentent leur personnel social professionnel – quand elles en avaient – ou commencent à embaucher des travailleurs sociaux. »<sup>2</sup>

Et ce champ comprend donc des acteurs aux statuts variés, appartenant à plusieurs milieux professionnels, allant du médical, à l'éducation, voire à la psychiatrie. Quant à son public il

---

<sup>1</sup> « L'informatique et le système d'information des Allocations familiales », Gilles Kounowski (Directeur fonctionnel du système d'information de la branche Famille chez CNAF).  
<https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/PSF/068-069/RP68-69-GKounowski.pdf>

<sup>2</sup> Pascal Henri, « Le travail social face à la montée de la précarité et de la pauvreté (1981-2004) », *Histoire du travail social en France*, Rennes, Presses de l'EHESP, « Politiques et interventions sociales », 2014, p. 233-280.  
[https://www.cairn.info/feuilleter.php?ID\\_ARTICLE=EHESP\\_PASC\\_2014\\_01\\_0233](https://www.cairn.info/feuilleter.php?ID_ARTICLE=EHESP_PASC_2014_01_0233)

est tout aussi hétérogène, alliant personnes handicapées, aux individus paupérisés, aux mineurs et personnes âgées : « Aux usagers « classiques » du travail social (familles précaires, handicapés, personnes âgées, enfants en danger, enfants inadaptés) se sont ajoutés ce qu'on nomme d'abord les « nouveaux pauvres », puis les « exclus », c'est-à-dire les victimes de la crise des intégrateurs sociaux. Avant l'instauration du RMI, ces « nouveaux pauvres » sont victimes d'un processus de perte de leurs revenus (le salaire puis l'allocation chômage) et de leurs droits à la protection sociale. »<sup>3</sup>

Le secteur social a connu en outre de fortes évolutions, redéfinissant les relations entre professionnels et usagers, ainsi que son lien à l'Etat, quand bien même il a toujours entretenu une certaine ambivalence, se situant entre secteur privé et secteur étatique, ses buts et objectifs oscillants également entre service, régulation et contrôle. Néanmoins, à ses débuts le secteur est strictement marqué par une logique philanthropique, ne fait pas l'affaire de politiques publiques, et se restreint donc à une forme de bénévolat. Il s'est surtout développé après la Seconde Guerre Mondiale en parallèle à l'émergence du Welfare State. Les années 80 marquent une rupture, avec le désengagement de l'Etat, l'ouverture d'une période libérale avec comme corollaire des restrictions budgétaires, et la mise en place d'une politique d'austérité, ce qui a un double effet, provoquant à la fois une paupérisation grandissante des populations, ce qui conduit à un besoin accru de travail social, ce dernier étant cependant soumis à des restrictions budgétaires et à l'impact des nouvelles formes de gestion des politiques publiques.<sup>4</sup> Or c'est cette période qui voit l'émergence des nouvelles technologies dans le secteur.

Quant aux NTIC, elles comprennent différents types d'outils et techniques allant de tableurs Excel, d'outils de bureautique, de stockage de données et enfin d'internet. Sachant que comme le rappelle le Conseil Supérieur du travail social (CSTS) : « Aucune des TIC n'est significative en elle-même. C'est l'association et l'articulation d'un ensemble de techniques, ainsi que leurs relations aux évolutions du contexte, qui prennent effet. » On parle alors de Système d'information et de communication que le CSTS définit comme tel : « Les systèmes d'information et de communication sont des moyens de recueillir, traiter, échanger, conserver et exploiter des données pour les convertir ou non en informations susceptibles de participer à la construction de sens, selon les finalités recherchées, dans différents contextes organisationnels de l'action sociale ou organisationnelle. »<sup>5</sup>

Pour analyser les problématiques soulevées par ses liens avec le secteur social, on peut commencer par établir une première chronologie sur la diffusion des NTIC dans le secteur. L'article de Marie France Noëlle et Louise Bouchard<sup>6</sup> fait mention de trois vagues. La première commence par l'émergence de bases de données et de systèmes centraux dans les années 1970. Il s'agit par exemple du réseau PRISME et GREDIN évoqué dans son article par Jacques Bergeret<sup>7</sup>. Cette étape concerne également l'outillage informatique, et son impact

---

<sup>3</sup> Op.cit.

<sup>4</sup> Op.cit.

<sup>5</sup> *Nouvelles Technologies de l'information et de la communication et travail social*. Collection : rapport du CSTS, édition ENSP. P.38.

<sup>6</sup> Bouchard Louise, Ducharme Marie-Noëlle, «Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information » *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, n° 1, 2000, p. 119-136.

<http://www.erudit.org/fr/revues/nps/2000-v13-n1-nps229/000009ar/>

<sup>7</sup> « C'est à l'occasion de journées d'études organisées en septembre 1973 à Vaucresson par le comité d'entente des écoles d'éducateurs spécialisés (membre de la Fédération) que des documentalistes se rencontrent et

est a priori concentré sur des problématiques gestionnaires, organisationnelles, ou administratives. Un deuxième temps est marqué par le développement de systèmes interactifs, notamment dans les années 1980, étape concernant à la fois le développement d'interfaces, impliquant la participation de l'utilisateur, que ce soit par le biais de plateforme permettant un accès plus direct à leurs droits, ou encore de jeux éducatifs.<sup>8</sup> Un troisième temps, initié dans les années 1990, est marqué par le développement de réseaux de partage d'informations via la diffusion d'internet, et connaît un nouveau rebondissement avec l'émergence de Smartphones et des applications.

Ce sujet touche donc au moins deux champs différents : à la fois les études portant sur l'action sociale et les NTIC. Pour sélectionner les articles, on a utilisé tout d'abord des sources francophones via les moteurs de recherche classique en science sociale, comme Cairn, Erudit, Isodore, Google Book, mais on a aussi tenté de passer par une base de données spécialisée dans l'action sociale comme PRISME, ainsi qu'un logiciel anglophone via JSTOR. Le choix d'élargir notre recherche à ce type de source est cependant moins motivé par la volonté d'adopter une visée comparatiste entre secteur français et anglais qu'à la nécessité d'enrichir un corpus. On a en effet d'emblée été confrontée à une relative rareté du corpus, peu d'études portant directement sur notre sujet. Dans un premier temps, on a tenté de changer de méthode de recherche en jouant sur les mots clefs, mais la rareté du corpus a été confirmée par un rapport d'Emmaüs.<sup>9</sup> On peut alors tout à fait s'interroger sur les

---

envisagent la création d'un regroupement à la fois souple et permanent sous forme de réseau. Ils prévoient la mise en chantier d'un langage documentaire commun dans la perspective de coopérations documentaires futures. Ce réseau se fonde l'année suivante à Montpellier, avant de se regrouper pour une première session annuelle l'année d'après. L'officialisation va néanmoins être lente. Elle franchit une étape en 1978, lorsque deux documentalistes canadiens, initiateurs d'un thésaurus en langue française, assistent à une réunion du réseau. Cette rencontre incite à une plus grande formalisation de ce dernier qui adopte l'acronyme « GREDIN » et s'affilie dans la foulée au groupe sectoriel « Section Sciences sociales » de l'ADBS. La construction collective d'un thésaurus reste au cœur de l'activité du réseau GREDIN, même si ce dernier se donne aussi pour tâches de mieux connaître le fonctionnement des différents centres de documentation parties prenantes et de défendre le statut de documentaliste. Ce n'est qu'au début de l'année 1985 que le réseau se rebaptise PEISME et dépose ses statuts pour se constituer officiellement en association. Pour autant, PRISME va rester un réseau au sens fort du terme. » Vincent Meyer, *Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?* Bergeret Jacques « Petits cailloux témoins des techniques et technologies rencontrés sur le sentier parcouru d'un acteur du travail social. » in Meyer Vincent (dir.), *Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social*. 2014, Bordeaux, Les Etudes Hospitalières. P. 161-162.

<sup>8</sup> « Les outils informatiques d'entretien clinique ont proliféré durant les années 1970 et 1980 allant des tests de compréhension à des problématiques plus sensibles telles que la consommation d'alcool ou les dysfonctions sexuelles (Nurius, 1990). L'utilisation de l'ordinateur comme outil d'évaluation psychologique a permis d'en reconnaître les bénéfices ou avantages. Il a été mentionné que le client, dans un système interactif avec l'ordinateur, pouvait être plus à l'aise et ainsi, plus à même d'avouer la gravité de certains problèmes (Erdman et Foster, 1988 ; Nurius, 1990). Les jeux électroniques à des fins thérapeutiques ou éducatives semblent convenir davantage aux jeunes. » Bouchard Louise, Ducharme Marie-Noëlle, « Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information » *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, n° 1, 2000, p. 119-136.

<http://www.erudit.org/fr/revues/nps/2000-v13-n1-nps229/000009ar/>

<sup>9</sup> « Bien que l'informatique et le numérique soient entrés dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux depuis une dizaine d'années, cette problématique particulière fait peu sujet. Les revues spécialisées traitent bien du numérique et de l'Internet des objets, en particulier au sujet de l'accompagnement des personnes dépendantes (personnes âgées, handicap), mais peu des potentialités du numérique

raisons de cette relative rareté, alors que ce sujet récent charrie des enjeux très forts. Mais on a pu noter qu'il existait néanmoins une part de littérature grise importante, composée de rapport d'organismes, d'articles de journaux et de blogs de spécialistes, de travailleurs sociaux... Cependant, parmi ce type de source particulièrement éclatée, on trouve facilement des diagnostics, conseils, offrant plus des premières pistes de réflexions qu'une analyse de fond lié à une enquête de terrain.

Quant au bornage chronologique, les cas empiriques évoqués sont récents (Homeless plus et Benovole At Home datent de décembre 2015) Néanmoins, s'appuyer sur le développement de l'informatique et du numérique dans le secteur permet de remettre en perspective le sujet. Le corpus est ainsi séparé en deux catégories de texte, une première série de publications étant concentrées sur la période des années 1980 à 1990 et correspond aux outils de bureautique et bases de données ; tandis qu'une deuxième période correspond au début des années 2000 et au développement du numérique et d'internet. Néanmoins, le tout étant alors de se demander, si en raison de l'évolution rapide de technologies, les publications plus anciennes recourent ou non les mêmes enjeux.

Le bornage de l'objet pose également question, le secteur social étant éclaté notamment entre monde associatif et secteur public. Pour cette revue de littérature, le choix a été fait de conserver une vision d'ensemble du secteur, ce qui permettrait à terme de noter d'éventuelles différences entre le secteur public ou les associations. Pour résumer, on a donc été confrontée à un double problème : les deux secteurs sont particulièrement larges et éclatés, et ceci est allié à un manque de documentation concernant spécifiquement l'impact du numérique sur le secteur social. Néanmoins, le choix a été fait, dans un premier travail exploratoire, de conserver un angle large d'approche. Quant aux mots- clefs employés, on a commencé à utiliser tout simplement NTIC et action sociale, puis on a élargi à solidarité, philanthropie, association, assistance, social... On a également choisi de décliner le terme de NTIC, par les mots numérisation, numérique et informatisation, afin de pouvoir conserver une vue d'ensemble large sur l'objet, ce qui concerne des processus différents mais aux problématiques relativement proches. Notre objet, à savoir l'impact du numérique sur le travail social permet d'aborder plusieurs champs de recherche, on a également choisi de recouper avec des références ayant traits à l'innovation sociale et à la sociologie des usages.

Au total on a pu consulter deux ouvrages, à savoir le Rapport du Conseil Supérieur du Travail social, *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, et le livre dirigé par Vincent Meyer, *Les Nouvelles technologies au service de l'utilisateur et au secours du travail social*, ainsi qu'une douzaine d'articles sur le sujet.

Le travail social semble donc être un secteur marqué par des fortes évolutions, à la fois dans sa relation aux usagers, dans la définition de ses objectifs et de sa culture de travail. On peut

---

ou des risques d'exclusion sociale et de non recours aux droits liés à un non équipement ou à une non maîtrise des outils. De même, à ce jour, peu d'études scientifiques sont venues interroger les impacts du numérique sur la transformation de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux, à de rares exceptions. » Davenel Yves-Marie, *Le Numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*, Politique d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement numérique des usagers. Avril 2016 : Les Etudes des cahiers des connexions solidaires. [http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude\\_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf)

alors se demander dans quelle mesure les NTIC y participe, accompagne la modification de pratiques, accélère ces mutations, ou crée de nouveaux usages.

On constate cependant qu'il existe ce qui est présenté comme une forme de « retard » en termes d'équipement numérique dans le champ du travail social. Sachant que le terme de « retard » est en soi connoté, faisant écho à une adjonction à suivre tout progrès technique. Toujours est-il qu'il s'agit d'en examiner ses causes. On note en effet un décalage entre la façon dont le travail social se définit et la façon dont sont représentées les NTIC. On peut alors se demander comment les acteurs du travail social peuvent se réappropriier le numérique à rebours des logiques gestionnaires avec lesquels il tend à être associé, légitimant ainsi son usage au sein du secteur. Ainsi, dans un premier temps, on reviendra sur les formes de résistance, ancrées dans les particularités propres à la nature du travail social, mais également parce qu'elles traduisent des oppositions à des pressions externes, venant du secteur privé ou encore de l'imposition de réformes publiques dans le cadre du New Public Management.

Dans un deuxième temps, on se penchera sur des cas d'acceptation des NTIC, acceptation qui ne se fait cependant pas sans l'élaboration d'un discours critique, et d'appropriation particulière.

Le récent rapport d'Emmaüs pointe clairement un décalage entre l'équipement informatique dans le secteur du travail social et le reste de la société : « la problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'Action sociale. Cela se traduit concrètement par l'absence de procédure systématique de détection des problèmes numériques des usagers (équipements et connexion), l'absence de formation initiale des futurs intervenants sociaux à ces enjeux, la difficulté à établir des ponts avec les acteurs du numérique et à proposer des solutions innovantes et pérennes d'accompagnement des usagers. » Un décalage qui se traduit aussi géographiquement : « Elle s'est faite de manière progressive et inégale selon les territoires et les champs. Les dernie(è)r(e)s assistant(e)s de service social du Conseil général de la Lozère n'ont été équipés d'un ordinateur professionnel qu'en 2014 seulement, quand ceux de Paris en disposaient depuis une quinzaine d'années. Cette informatisation tardive s'explique par le fait que les Assistants de service social du Conseil général de Lozère travaillent jusqu'à aujourd'hui avec des secrétaires qui retranscrivent les notes manuelles prises lors des entretiens. » Mais bien plus qu'une absence totale d'équipement, le rapport fait le constat d'un équipement lacunaire, mal mis en place, qui causerait en fin de compte plus de problème de gestion.

Les causes de ce retard sont multiples, mais on a pu en relever au moins trois principales parmi les articles lus : jouent donc comme freins à la numérisation des contraintes d'ordre organisationnelles, des décalages dus à des différences culturelles, et enfin les NTIC peuvent être dans certains cas liées à de nouvelles exigences de performance et d'efficacité propre au New Public Management (NPM), exigences mal vécues, que ce soit dans le secteur public ou associatif.

Tout d'abord dans « Travail social, nouvelles pratiques et nouvelles technique », en faisant écho aux lois de « Path dependency », Clément Mercier et Réjean Mathieu font l'hypothèse que l'existence de résistances à l'arrivée de nouvelles technologies est inhérent à toute organisation confronté à des méthodes « innovantes » : « Comme elles sont encore peu ou mal définies, et le plus souvent en rupture avec les modèles et règles établis, ces pratiques nouvelles se heurtent souvent aux « acquis » organisationnels et professionnels, qui

n'existent pas uniquement dans les institutions, mais aussi, de plus en plus maintenant, dans les organismes communautaires. »<sup>10</sup> Si Le rapport du Conseil supérieur du travail social (CSTS) fait effectivement état de difficultés organisationnelles, dues à des manques de coordination, à des tensions entre anciennes et nouvelles pratiques de travail. Ainsi les NTIC peuvent être considérées comme des techniques fluides et permettant de travailler « en temps réel », mais l'accélération et l'augmentation des flux d'information disponibles tendent à créer des blocages.

Autre argument, le volet économique comme le rapport du Conseil supérieur du Travail Social (CSTS) le surligne : le coût d'équipements technologiques à long terme, tout en faisant également mention du fait que les pouvoirs publics sont en général favorables à ce type de dépense.<sup>11</sup> Ce type de limite est néanmoins généralement peu développé dans la littérature consultée. Une telle approche ne permet en effet pas de développer une réflexion sur la nature spécifique de ces technologies et leurs représentations au sein du secteur social.

La littérature sur le sujet évoque de façon plus abondante l'opposition entre les NTIC et les identités des travailleurs sociaux. Les relations entre techniques et travail peuvent être envisagées selon d'autres modalités, mais dans les articles et ouvrages les NTIC sont bien souvent associées à une forme de technique, froide, non-humaine, tandis les travailleurs sociaux au contraire mettent en avant les qualités sensibles propres à leur activité, notamment au sujet de leur relation avec les usagers. Les valeurs défendues par les professionnels seraient en effet l'écoute, la capacité de prise en compte des individus, et leurs histoires personnelles afin de mieux saisir leurs besoins en termes d'aide sociale. Ce type de discours traverse l'ensemble du secteur : « Le travail social est avant tout une activité ordinaire, propre à l'existence relationnelle même de l'homme en société. De manière générale, dans le travail social on oppose souvent émotion et professionnalité, pourtant le travail éducatif repose bien souvent sur la capacité des travailleurs sociaux à utiliser ces ressources émotionnelles comme support à l'action éducative. De cette activité ordinaire, les travailleurs sociaux en font quotidiennement un véritable art au sens d'un partage d'expériences sensibles. Cet « art de l'ordinaire » est composé de « microtraces d'hospitalité » ; des attitudes verbales et/ou non verbales souvent qualifiées de « presque rien » qui visent la reconnaissance d'individus pris en compte (Puaud, 2012). »<sup>12</sup> Et cette dimension peut être encore plus sensible en ce qui concerne éducateurs, comme le surligne Dominique Pené dans *Ontologie de l'homo-digitalus. Mutation et nouvelles connaissances ?* qui fait ainsi référence à Jean Piaget et à René Zazzo sur l'importance du sensible et de la médiation dans la construction de sujets.

Or, en quoi les NTIC seraient incompatibles avec ce type de valeurs et d'objectifs ? En quoi seraient-elles un frein à l'émancipation souhaitée des usagers ? Il est possible de considérer que les NTIC renforcent le lien social, rapprochent les individus etc. Mais plusieurs auteurs pointent le fait qu'elles contribueraient surtout à la standardisation des relations avec

---

<sup>10</sup> Mercier Clément et Mathieu Réjean, « Le travail social : nouveaux enjeux, nouvelles pratiques. » *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 13, numéro 1, juin 2000, p. 15-25. <http://www.erudit.org/fr/revues/nps/2000-v13-n1-nps229/000003ar/>

<sup>11</sup> « Par ailleurs ces dépenses sont particulièrement bien admises par les tutelles et les financeurs privés ou publics. En effet, les programmes des pouvoirs publics et la tendance sociétale vont dans le sens d'une adoption systématique des NTIC. » *Op. cit.* Conseil Supérieur du travail, P.28.

<sup>12</sup> Puaud David, « L' "empathie méthodologique" en travail social », *Pensée plurielle*, 2/2012 (n° 30-31), p. 97-110. <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2012-2-page-97.htm>

l'usager. Le type des techniques utilisées tend à imposer une manière particulière de modéliser, de construire l'information que les travailleurs sociaux disposent. Nigel Parton surligne comment l'utilisation de bases de données et le traitement par algorithmes conduit à une forme de narration singulière : « Tandis qu'auparavant, le travail social était fondé sur l'oral et l'écrit, soit des pratiques liées à la construction de récits, ceci tend à ne plus être le cas. Les ordinateurs ont une logique fondée sur le processus interdépendant de l'algorithme et l'ensemble des données. Les algorithmes fournissent un ordre d'opérations pour qu'un ordinateur puisse accomplir une tâche donnée : tandis que n'importe quel sujet du monde – pour promouvoir et sauvegarder le bien-être (...) d'enfants, par exemple, peut être configuré comme une structure de données pouvant être organisées de façon particulière de sorte à tenir compte de critère de recherche et d'opération de récupération. »<sup>13</sup> L'utilisation de base de données et de traitement informatique ne permettrait que d'écrire un récit en le décontextualisant, ce qui conduirait à perte de contexte biographique des individus, rendus anonymes.

On commence donc à comprendre les causes de résistances au sein de ce secteur à l'égard des NTIC. Au fil des lectures il apparaît cependant que la nature de ces résistances et les arguments mobilisés sont différents selon que les NTIC soient développées suites aux demandes d'acteurs privés ou publics, ou que ces dernières soient développées en externe ou en interne. Le rapport du CSTS fait mention de la nécessité de développer des partenariats avec le privé ( France Télécom, Apple, IBM...) pour favoriser la production de contenu numérique adapté au secteur social), mais rappelle également, sans toutefois développer, l'existence de relations parfois difficiles entre secteur associatif et privé, notamment au sujet de pressions de la part des prestataires informatiques : « Tout aussi crucial est le statut de marchandise qu'elles tendent à conférer à l'information et aux connaissances. Les institutions éducatives et sociales, l'école comme les familles, subissent une pression très forte, apparaissant comme un vaste marché pour les constructeurs de matériels et de produits logiciels. Ce vague multimédia déferle comme une garantie de la réussite sociale. »<sup>14</sup> On peut compléter cette courte analyse par l'observation de Guillaume Marrel et Magalie Nonjont. Ces derniers dans leur article évoquant le développement d'un nouveau système de gestion dans un Plan Local d'insertion à l'emploi notent que certains fournisseurs de logiciel se calquant sur un discours considéré comme adapté au secteur social : « L'engagement des acteurs est également vanté par le développeur même de ce logiciel, ce dernier se définissant volontairement par le statut peu orthodoxe d'« *informaticien du social* ». Ayant fait le choix de limiter le coût de son produit en cédant définitivement les droits d'utilisation du logiciel, contrairement aux concurrents, il milite pour l'aspect « non commercial » de cet outil de gestion. Il souligne ainsi d'une part l'esprit d'initiative et la prise de risque dont il fait preuve, célébrant par là même la figure de

---

<sup>13</sup> "Whereas previously, social work was primarily an oral and written set of practices which relied on the construction of narratives, increasingly, this is not the case. The logic of the computer is based on the interdependent process of the algorithm and the data-set. Algorithms provide a sequence of operations so that a computer can accomplish a given task: while any object of the world—to promote and safeguard the welfare of children, for example—can be modelled as a data structure so that the data can be organized in a particular way to allow for efficient search and retrieval operations." (notre traduction) Parton Nigel, "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?", *The British Journal of Social Work*, Vol. 38, No. 2 (February 2008), pp.253-269.

<sup>14</sup> Op. cit. Conseil supérieur du travail social.

l' « innovateur ». D'autre part, la dimension éthique de son logiciel cadre largement avec la dynamique d'introduction « douce » sur le marché *a priori* caractéristique de l'« innovation sociale ». Le logiciel n'est pas imposé par la pression du marché et de la concurrence, il a été mis en place à l'initiative de l'équipe de direction du PLIE, voire à la demande non explicite des acteurs de l'insertion (*Innovation push*) (Jouen, 2008). C'est en tout cas en ces termes qu'il est présenté aux ASP et aux AE. Ainsi, contrairement aux logiciels concurrents utilisés par les PLIE, le système analysé ici ne nécessite aucune licence d'utilisation limitée dans le temps. »<sup>15</sup>

Cet aspect du sujet reste peu développé dans les sources consultées, ce qui n'est pas le cas des relations entre secteur étatique et social. Il s'agit alors de se demander en quoi l'Etat exerce une influence ou oppose une pression quant à l'équipement en NTIC, dans un contexte libéralisation, de retrait étatique. Or, pour Sophie Pène il existerait un certain décalage entre le discours des décideurs et le milieu associatif quant à la question du numérique. Ce dernier serait selon elle sommé de se mettre au goût du jour en termes d'équipements numériques, mais les décideurs resteraient centrés sur l'innovation, le développement de start-up, bien plus que sur les réalités du secteur : « le seul discours public disponible est celui de la performance et de la compétitivité, focalisé sur le développement et l'innovation des start-ups. Ce modèle fait de nous les participants impuissants d'une course de la Reine Rouge ; nous ne choisissons pas le tempo. Cette course semble nous laisser sur place quelle que soit la vitesse de nos jambes, car tout le monde court plus vite que nous. »<sup>16</sup> Ce type de discours liant performance et efficacité fait écho à une rhétorique propre au New Public Management. Et il se trouve qu'on a pu consulter des articles établissant un lien direct entre ce type de politique publique, secteur social et nouvelles technologies.

Avant de poursuivre, il paraît essentiel de définir brièvement les NPM, qui ont inspiré une large littérature, concernant le champ des politiques publiques et des sciences administratives. Pour Jean-Robert Alcaras, Christèle Marchand, Guillaume Marrel, Magalie Nonjon ces dernières : « devraient par conséquent viser en priorité l'efficacité, qui repose sur une logique d'objectifs et de résultats ; l'efficience et l'optimisation des ressources, qu'elles soient humaines, organisationnelles, financières, au service des objectifs fixés ; la qualité du service, des prestations, de l'action ou de la politique conduites, qu'elle soit relayée par des rapports officiels ou par des publications destinées spécifiquement aux acteurs censés la porter, la notion de « performance sociale » exhorte ces derniers à adopter des comportements « modernes ». »<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Marrel Guillaume, Nonjon Magali, « Innovation technologique ou innovation sociale ? Usages et valorisation d'un outil informatisé de gestion dans l'IAE », *Innovations*, 2/2012 (n°38), p. 151-166.

<https://www.cairn.info/revue-innovations-2012-2-page-151.htm>

<sup>16</sup> Pène Sophie, « Culture numérique et action sociale : le politique en partage. » in Meyer Vincent, *Les Technologies numériques au service de l'utilisateur...au secours du travail social*. 2014, Les études hospitalières, Bordeaux. P.126.

<sup>17</sup> Alcaras Jean-Robert, Marchand Christèle, Marrel Guillaume, Nonjon Magali, « La " performance sociale " comme horizon ? Les directeurs départementaux de l'aide et de l'action sociales et leurs perceptions de la managérialisation », *Revue française d'administration publique*, 4/2011 (n° 140), p. 757-771. <https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2011-4-page-757.htm>

Dans un premier temps on peut examiner rapidement la manière dont se diffuse ce type de pratique dans le secteur social. A ce sujet Matthieu Hély note une tendance au sein des associations en trait au milieu social à recruter des profils dits « gestionnaires », comme des diplômés d'école de commerce, qui seraient donc formés à ce type d'exigence. Mais également une tendance à avoir recours à des réseaux d'accompagnement dans l'administration des associations, type cabinets de consultants, qui seraient également marqués par ce type de discours. On peut ensuite faire l'hypothèse qu'il existerait des liens forts entre NTIC et NPM. En rappelant toutefois que le tournant néolibéral opéré par le développement du NPM date des années 1980, alors que le tournant numérique (à savoir développement de tablettes et de Smartphones) date lui des années 2000. Et on interrogera plus précisément par la suite quels peuvent être les liens entre NTIC et politique afin de ne pas restreindre toute technologie numérique à un cadre idéologique.

La diffusion de ce type de politique au secteur associatif, se traduirait donc par une injonction d'efficacité et de performance, et les NTIC seraient alors une façon de se plier à ces exigences. « Temps réel », fluidité, standardisation seraient autant de caractéristiques des NTIC qui permettraient a priori d'« évaluer » et d'« optimiser » les pratiques. C'est en tout cas la conclusion de l'étude de cas fine menée par Guillaume Marrel et Magalie Nonjon. Ces derniers, menant une enquête sur les ruptures de pratiques induites par l'utilisation d'un nouveau logiciel d'accompagnement à l'emploi au sein d'un Plan local d'insertion par l'Economique (PLIE).<sup>18</sup> On se concentre ici sur le cas d'attribution des financements de fonds européens, mais les logiques à l'œuvre recoupent des problématiques propres au NMP. Les auteurs de l'article en arrivent à la conclusion que l'adoption de ce logiciel se révèle être une façon de se conformer aux exigences des financeurs, notamment de la Commission européenne via le Fonds social européen (FSE), et qu'il est donc utilisé comme un outil d'introduction des techniques du résultat dans milieu professionnel : « La saisie de ces informations permet également de nombreuses applications statistiques classiques : calcul de la durée moyenne des parcours, taux d'entrée et de sortie du dispositif, etc. Autant de données indispensables aux évaluations toujours plus pointues demandées par les financeurs, notamment la Commission européenne via le FSE. »<sup>19</sup>

Par conséquent, ce sont ce type de politiques publiques qui contribueraient alors à bouleverser le secteur, et non les NTIC, qui n'en seraient que la conséquence comme l'avance Christian Gautellier: « Nombre de ces questionnements ne sont pas principalement liés à l'informatisation et aux nouvelles technologies. La décentralisation, entre autres, les avait déjà activés. Les évolutions sociales, professionnelles, gestionnaires, politiques auxquelles réfèrent ces questions ont elles-mêmes influé sur le recours aux nouveaux outils

---

<sup>18</sup> Définition d'un PLIE par site « Les Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) sont des « systèmes » originaux qui permettent, sur un territoire donné, d'organiser une action de soutien effectif pour l'insertion professionnelle des populations vulnérables, éloignées de l'emploi. Ils se fondent à partir d'un protocole signé par différentes collectivités et institutions. Celui-ci précise : le public ciblé, les objectifs, les missions, l'organisation territoriale de l'accompagnement vers et dans l'emploi des personnes en parcours d'insertion (quel que soit le statut de la personne et quel que soit le dispositif), le nécessaire développement du lien à l'entreprise. Pour faciliter la mise en œuvre des PLIE, des équipes assurent la gestion des fonds européens, l'animation et l'ingénierie qu'implique ce type de projet qui rassemble des partenaires locaux autour et dans le PLIE. » in <http://plieparisnordest.org/site/>.

<sup>19</sup> Marrel Guillaume, Nonjon Magali, « Innovation technologique ou innovation sociale ? Usages et valorisation d'un outil informatisé de gestion dans l'IAE », *Innovations*, 2/2012 (n°38), p. 151-166. <https://www.cairn.info/revue-innovations-2012-2-page-151.htm>

et sur la forme de ceux-ci. Cette informatisation, les réseaux, les techniques nouvelles jouent par contre un effet accélérateur et obligent à des clarifications y compris méthodologiques. »<sup>20</sup> On note d'ailleurs que les critiques adressées aux NTIC recourent en partie celles que les auteurs développent au sujet des NPM (à savoir standardisation, dépolitisation, technicité), qui seraient alors considérées comme incompatibles avec les valeurs propres au travail social et comme étant autant d'importations de logiques propres au secteur privé. Nigel Parton souligne que le travailleur social tend à être remplacé par la figure du manager, associé également à une forme de standardisation : « Logique de management pointé Par Nigel Parton : « l'émergence de la figure du manager dans le secteur du travail social coïncide avec l'introduction de compétences liées à la capacité d'évaluer et de mesurer en termes de performance et de résultat. Une telle perspective établit des routines, des pratiques standardisées. »<sup>21</sup>

Néanmoins, malgré l'ensemble de ces résistances et critiques à l'encontre des NPM et des NTIC, les acteurs du champ social considèrent comme nécessaire l'adoption de ce type de pratiques. Tout d'abord parce que les travailleurs sociaux n'auraient « pas le choix » comme le mentionnent Bouchard et Ducharme dans « Travail social, Nouvelles pratiques, nouvelles techniques »<sup>22</sup>. Se conformer aux types d'exigences évoquées plus haut serait perçu comme un enjeu de survie : « dans le discours des enquêtés, comme une stratégie de perpétuation, voire d'amélioration des dispositifs d'insertion, dans un contexte politique et économique difficile. Les acteurs observés affirment ainsi « moderniser » les pratiques d'insertion sociale et professionnelle par l'usage d'outils performants, conçus pour améliorer les finalités sociales du secteur et contribuer à l'adaptation des exclus à la concurrence. » ou encore : Guillaume Marrel et Magali Nonjon : « l'image d'efficacité véhiculée par les NTIC crédibilise la position de l'institut fragilisé et constitue aussi « la démonstration des capacités innovatrices de l'équipe dans un contexte financier difficile et soumis à la défiance des partenaires. Enfin, ce logiciel est appréhendé comme une expérimentation-vitrine des potentialités d'une organisation numérique nationale et optimale dans l'IAE. »<sup>23</sup>

Il s'agit alors d'étudier les tensions entre critiques, méfiance et ce qui est vécu comme une nécessité d'adaptation. Brigitte Bouquet évoque d'ailleurs ce tiraillement : « Pour synthétiser les difficultés majeures auxquelles est confronté le travail social, on peut dire qu'il est tiraillé entre deux modèles de société. Le premier, le modèle de prévention autant que de réparation des problèmes sociaux, qui visait l'intégration des exclus dans la société, est de plus en plus minoré. Le second, mis en place par les mutations économiques, sociales et politiques, est basé tant sur la gestion, la norme, la réduction des risques, la sécurité, que sur la performance des personnes et des institutions »<sup>24</sup>.

---

<sup>20</sup> Gautellier Christian, « Nouvelles technologies et travail social », *VST - Vie sociale et traitements*, 4/2002 (n° 76), p. 8-11. <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2002-4-page-8.htm>

<sup>21</sup> « The rise of the manager in social work sees the introduction of a range of skills related largely to defining and measuring performance and outcome. Such an outlook seeks to establish routines, standardised practices. "(Howe, 1996, p. 92)" » (Notre traduction).

<sup>22</sup> Op.cit. Mercier Clément, Mathieu Réjean

<sup>23</sup> Op cit. Guillaume Marrel, Magali Nojon. <https://www.cairn.info/revue-innovations-2012-2-page-151.htm>

<sup>24</sup> Bouquet Brigitte « Le travail social à l'épreuve. Face aux défis, dynamiques et reconquête de sens... », *Empan*, 4/2007 (n° 68), p. 35-42. <https://www.cairn.info/revue-empan-2007-4-page-35.htm>

Cependant, on peut ajouter qu'on est loin d'être face à un rejet en bloc des NTIC, à une forme de technophobie. On note une évolution, une accélération récente en termes d'informatisation et d'équipement. Mouvement qui est à interroger. On pourra revenir sur cette évolution, qui pourrait être due soit à une rupture des mentalités, un changement dans la perception des NTIC, une ouverture progressive à ces dernières, une acceptation résignée, ou encore une appropriation de façade, acceptation qui ne signifie donc pas une absence de critiques.

En bref, au sein du milieu de l'action sociale, les NTIC sont donc vécues à la fois comme nécessaires et étrangères au secteur. Jusqu'alors on a pensé ces relations comme opposées, animées de logiques contraires, on peut néanmoins aller plus loin en voyant en quoi ces liens sont plutôt contradictoires, et s'interroger alors sur la façon dont les acteurs tentent de résoudre cette contradiction, et s'arrêter sur les tentatives de récupération, d'appropriation, de traduction pourrait-on dire que donnent à voir l'article de Guillaume Marrel et de Magali Nonjon. Leur enquête montre comment les employés du PLIE qualifient le nouveau logiciel d'innovation sociale, faisant d'une transformation technique un dispositif compatible à leur système de valeur, opérants ce que les auteurs qualifient de « toilettage sémantique », facilité par une proximité de vocabulaire entre management et champ de l'innovation. Il s'agirait de faire accepter une pratique considérée comme inacceptable, ou du moins contradictoire avec ses propres pratiques.

Ceci fait écho à ce que Guy Romier qualifie de « technologie acceptance model »<sup>25</sup>, et désignant la façon de mettre en place un cadre – éthique par exemple - afin qu'une pratique soit acceptée par les acteurs. Ces formes d'appropriations concerneraient plutôt les façons de s'accommoder aux évolutions techniques et seraient imposées par des acteurs externes. Or, on peut maintenant étudier le travail de fond traversant le secteur afin de s'accaparer des NTIC sans perdre ce qui fait caractériser l'essence du travail social. Ceci impliquerait alors une évolution de la perception des NTIC ?

Pour surmonter les difficultés et contradictions portées par les NTIC, certains articles font part d'une volonté de prise en charge par les acteurs du secteur. En une phrase, il ne faudrait pas « subir le progrès, mais l'accompagner ». Sachant qu'on peut se demander comment a été impulsé cet accompagnement, quels en sont les acteurs, à quelles difficultés ils sont confrontés, et à quel point ces derniers font preuve d'une distance réflexive.

On peut noter qu'Yves Marie Durandel évoque la difficulté des acteurs à évoquer les enjeux propres au numérique : « Si le numérique est bien entré dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, et que nombre d'entre eux jugent positivement l'évolution numérique de la société, peu en revanche ont une vision claire de la transformation potentielle de leur métier et de leurs missions aux usagers. Dans la pratique, beaucoup de

---

<sup>25</sup> L'acceptabilité sociale peut être définie comme telle : « L'usage d'une technologie peut être étudié par la prise en compte de son acceptabilité *a priori* c'est-à-dire avant que la personne n'ait eu la possibilité de manipuler la technologie. L'acceptabilité porte sur la représentation subjective de l'usage de la technologie et les dimensions pertinentes à prendre en compte sont l'utilité perçue, l'utilisabilité perçue, les influences sociales supposées intervenir et les conditions supposées de déploiement de la technologie. Les attitudes, les normes sociales et les informations perçues de la situation vont dans ce premier cas jouer un rôle décisif. » Terrade F., Pasquier H., Reerinck-Boulanger J., Guingouain G., Somat A., « L'acceptabilité sociale : la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques », *Le travail humain*, 4/2009 (Vol. 72), p. 383-395. <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-4-page-383.htm>

travailleurs sociaux accompagnent déjà leurs usagers au numérique. Pour autant, les positions varient entre des difficultés à anticiper les évolutions induites par la dématérialisation sur la définition du métier de travailleur social, l'inclusion du numérique comme une nouvelle tâche, ou au contraire le sentiment que la formation et la sensibilisation des usagers aux outils numériques ne doit pas forcément devenir une de leurs missions futures. Ces différentes postures ne sont pas liées à un statut ou un champ d'exercice particulier de l'action sociale.»

<sup>26</sup>

On peut néanmoins rapporter de nombreux retours réflexifs de la part de syndicats ou d'organisation corporatiste à ce sujet, et c'est dans cette lignée que s'inscrit le rapport du CSTS, ayant comme ambition de définir et d'encadrer les pratiques des travailleurs sociaux particulièrement confrontés aux problèmes d'éthiques liés au partage d'information tout d'abord, et ainsi qu'aux partages de données.

On note d'emblée une tension entre besoin d'informer et devoir de confidentialité. Dans la pratique quotidienne du travail social, l'information et la communication, que ce soit à l'écrit ou à l'oral occupe une place cruciale, comme le rapporte le CSTS évoquant les différents supports d'information utilisés par les travailleurs sociaux, allant de projets individualisés, de dossiers des usagers, de rapports de comportement, d'évaluations, de notes de synthèse, de projets d'établissements et de services, de cahiers de liaison, d'agendas journaliers, de cahiers de bord, de cahiers de réunion d'équipe, de notes d'information, de courriers divers, de rapports semestriels, de bilans... Le travail social par nature a donc besoin de s'informer sur ses usagers, sur leurs besoins et peut voir dans les NTIC un outil pertinent pour son travail. Il ne s'agit donc pas de renoncer à recueillir toute information, quand bien même le travail social est donc toujours resté dans une certaine ambivalence, dans une tension entre besoin de connaissance et exigence de confidentialité induite par la relation de confiance nouée avec ses usagers : « La relation de confiance est l'une des conditions permettant d'aborder les questions importantes et de travailler dans le sens de la demande. Cette relation ne se décrète pas, elle se construit dans un contexte et à travers des actes posés et du temps. Elle ne peut s'établir que si la personne qui révèle des faits à caractère personnel ( voire intime) a l'assurance que ces informations ne sont pas traités ailleurs. »<sup>27</sup> Il est donc d'autant plus nécessaire d'éviter toute dérive et les acteurs du milieu (le CSTS notamment) insistent régulièrement sur la mise en place d'une réflexion sur la nature du travail social et les méthodes de recueil de données. Le débat à ce sujet remonte donc aux années 1970, mais prend une acuité particulière avec l'impact grandissant des NTIC, et passe par développement de cadres législatifs ainsi que des organismes de régulation et d'observation et la mise en place d'un statut particulier concernant le secteur social : «La loi régit les modalités de traitement informatique et de transmission de l'information nominative. La responsabilité des professionnels se trouve de ce fait engagée. Or, l'insuffisance de formation de certains intervenants sur ces questions ne leurs permet pas toujours de mesurer les enjeux. Jusqu'au 1<sup>er</sup> Mars 1994, seule la profession d'assistante sociale était soumise au secret professionnel (article 378 de l'ancien Code Pénal). Le Code Pénal a redéfini les contours du secret et l'a élargi aux autres intervenants sociaux que leurs pratiques rendent par fonction ou mission, « confident nécessaire », selon l'expression de la jurisprudence. »<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Op.cit. Durandel Yves-Marie.

<sup>27</sup> Op. cit. CSTS. P.60.

<sup>28</sup> Ibid. P.68.

Le CSTS prend aussi l'exemple du suivi de l'ANIS (Approche nouvelle de l'information sociale), et de la mise en place de comité interdépartemental d'éthique : « Il est souhaitable de continuer et d'approfondir la démarche de réflexion sur l'éthique telle qu'elle a été définie par le comité interdépartemental ANIS, en créant ou en renforçant les comités de veille dans chaque département, en élaborant une charte d'utilisation qui s'imposerait aux financeurs et aux acteurs (ce serait le rôle du comité interdépartemental d'éthique en lien avec les services de l'Etat), en accroissant le rôle du comité d'entreprise ou des comités techniques paritaires qui doivent être consultés, en associant les usagers et leurs représentants, en particulier au sein des comités de veille et du comité interdépartemental d'éthique. »<sup>29</sup>

Plus concrètement, le CSTS insiste sur la nécessité d'en passer dans les pratiques quotidiennes des travailleurs sociaux par une réflexion approfondie sur la nature du type d'information à recueillir. Il est donc question de méthodes, mais interroger les usages recoupe dans ce cas des enjeux d'éthique. D'autant que la puissance informatique permettant un traitement exhaustif des données, les travailleurs sociaux sont donc confrontés à la tentation de l'exhaustivité, sans que cela soit pour autant pertinent : «Malgré les recommandations de la CNIL sur le traitement des données sensibles, certains services employeurs tentent, par une pression constante, d'obtenir du travailleur social qu'il transmette la totalité des données afin de travailler sur l'exhaustivité et obtenir des renseignements agrégés qui soient fiables. Selon la culture professionnelle du travailleur social, sa formation et son statut, cette démarche le mettra ou non dans une position de conflit de loyauté soit à l'égard de l'utilisateur, soit à l'égard de son institution.»<sup>30</sup>

Il est alors fait mention de la nécessité d'instaurer une « discipline » particulière pour la constitution de bases de données. Le CSTS pointe quatre enjeux, à savoir l'accord de l'individu, la nécessité ou non de transmettre information, le fait que l'utilisateur soit soumis au secret professionnel, le devenir des données, l'utilité de la décision pour l'interlocuteur. Ces enjeux peuvent être plus ou moins facilement mobilisables, selon les situations. Ces garanties sont néanmoins à mettre en regard avec les questions de protection de données et à la perte de maîtrise induite par le recours à ce type de technologie.

Serait-il malgré tout possible d'utiliser les NTIC comme outil de travail ? Et on peut alors au terme de l'analyse revenir sur ses apports dans le milieu de l'action sociale. Toujours selon le rapport du CSTS elles permettent alors d'avoir une connaissance globale d'un cas à traiter « par regroupement des données et leur repositionnement dans le contexte », les NTIC permettraient alors –toujours selon les mots du CSTS - un meilleur suivi de gestion et d'évaluation des résultats, et aideraient à comprendre des contextes sur plusieurs échelles et d'en percevoir les évolutions sur le temps long.

Serait-il même possible d'envisager les NTIC comme expériences favorisant l'inclusion dans le milieu de l'action sociale ? Sachant qu'est relevé encore un certain nombre de limites, le public concerné étant caractérisé par une faible maîtrise de ce type de technique comme le rappelle le rapport d'Emmaüs Connect. Et malgré les projets de réappropriation des NTIC par les acteurs sociaux, les synergies sont rares dans ce secteur comme le rappelle Sophie Pène : «Cet appétit de concertation suggère aussi que les rapprochements entre acteurs de l'insertion sociale et acteurs de la société numériques demeurent rares et que la politique

---

<sup>29</sup> Ibid. P.71.

<sup>30</sup> Ibi. P.60.

publique peine à reformuler en langue administrative les synergies et les parallèles sémantiques que doivent trouver ces deux sujets, qui n'en font qu'un, l'insertion.»<sup>31</sup>

Pour conclure, si on note des résistances face aux NTIC, en raison de facteurs organisationnels, d'oppositions dues à des différences de cultures, notamment entre technique et empathie, ces résistances sont d'autant plus fortes que les NTIC sont associées à un discours de l'efficacité, de la performance, discours propre au NPM et vécu comme incompatible avec les valeurs du travail social. Néanmoins, la relation aux NTIC apparaît en effet comme paradoxale, traversée de tensions et de questionnements. D'une part parce qu'il existe des formes d'appropriations de la part des acteurs, qui tentent de construire une grammaire propre et compatible avec leurs propres pratiques et valeurs, et d'autres part parce que les NTIC sont considérées comme des techniques qu'il est nécessaire de maîtriser, par déterminisme technique, par nécessité d'adaptation. Mais les acteurs du travail social ont-ils la possibilité de construire un cadre adapté à leurs pratiques ?

NTIC et action sociale : des nouvelles pratiques à l'origine d'une « crise de sens » ?

Une première porte d'entrée dans ce dossier pourrait être la diffusion d'une technique dans un secteur spécifique, question largement documentée par des auteurs comme Bruno Latour et repris notamment par Dominique Boullier<sup>32</sup>. Sachant que dans le secteur associatif et dans l'action sociale, le processus de diffusion reste marqué par un clivage particulièrement fort entre des acteurs adoptant ces outils numériques dans leurs pratiques professionnelles, comme Emmaüs Connect et ATD Quart monde, et des acteurs opposant un avis plus critique comme Les Enfants du canal. On retrouve cette division dans la littérature scientifique disponible sur le sujet, ainsi que dans les rapports institutionnels, oscillant entre le constat d'un secteur sous pression et une demande d'accompagnement dans l'adoption de nouvelles technologies.<sup>33</sup> Division que l'on retrouve entre des rapports officiels plus normatifs, dessinant la nécessité de rattraper ce qui est qualifié implicitement comme un certain « retard », et l'existence d'un intense questionnement, recouvrant ce qui est parfois qualifié de « crise de sens ». Toute la question étant alors de se demander ce qui se joue derrière cette division. Comment certains acteurs du travail social peuvent s'approprier des outils numériques, alors que cette technique vient interroger, voire mettre en crise l'identité professionnelle du secteur ? Il convient alors à la fois de questionner leurs modes d'appropriation, plus ou moins sous contrainte, tout en questionnant ce qui dans l'informatique et le numérique pourrait remettre en cause leurs métiers. Néanmoins, si crise il y a, cela signifierait-il que les NTIC auraient un impact conséquent sur les pratiques ? L'impact ne serait pas limité à l'aspect administratif des tâches des associations, mais concernerait des aspects plus essentiels du travail social, comme la relation aux personnes

---

<sup>31</sup> Pène Sophie, « Culture numérique et action sociale : le politique en partage. » in Meyer Vincent, Les Technologies numériques au service de l'utilisateur...au secours du travail social. 2014, Les études hospitalières, Bordeaux.P.128.

<sup>32</sup> Boullier Dominique. Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste : discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers. In: *Réseaux*, volume 7, n°36, 1989. Objets techniques, objets sociologiques. pp. 31-51. [http://www.persee.fr/doc/reso\\_0751-7971\\_1989\\_num\\_7\\_36\\_1351](http://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_1989_num_7_36_1351).

<sup>33</sup> Bonjour Audrey, « On sent qu'une vraie demande émerge des professionnels » TSA, mars 2016. <http://www.tsa-quotidien.fr/content/nouvelles-technologies-huit-etablissements-sous-la-loupe-des-chercheurs>

aidées ou la conduite de maraudes ? Il est par exemple indéniable que les applications mobiles et les NTIC viennent toucher les pratiques informationnelles de ce secteur. Ne pourrait-on pas penser que c'est sur ce plan que les changements sont les plus notables ?

Ou bien si crise il y a, ce n'est pas tant en raison de la nature de l'outil, et des changements qu'il induit, mais en raison de la manière dont ce dernier est diffusé, de la nature des acteurs, et des possibilités d'appropriation laissés aux travailleurs sociaux ? Cette « marge de manœuvre » serait en fonction de la configuration du secteur et des rapports de hiérarchie le régissant, entre différents acteurs, associatifs et étatiques. On pourra donc s'arrêter sur la manière dont les travailleurs sociaux manifestent des petits actes de résistance et développent des formes d'appropriations individuelles, ou bien encore des oppositions plus ouvertes. Il nous paraît sur ces différents points intéressant de convoquer les travaux de Vincent Dubois et de Michael Lipsky sur les « street level bureaucracy », qui interrogent justement cette marge de manœuvre dans les administrations, avec notamment la notion de pouvoir discrétionnaire.

En bref, l'axe rupture / continuité paraît pouvoir s'appliquer à notre objet d'étude, mais les ruptures notées dans les pratiques, sont-elles liées à la seule diffusion du numérique dans le secteur ?

Car il est progressivement apparu au fil des recherches qu'il n'est pas question de la simple adoption d'un outil de travail ou d'une technique, mais que la diffusion de cette dernière a lieu dans un contexte de reconfiguration du secteur. Ont déjà été documentés<sup>34</sup> les liens entre tournant managérial des années 80 au sein des administrations et la diffusion de l'informatique, entre New Public Management et nouvelles technologies. On peut surligner le caractère différé du phénomène : le numérique et l'informatique, apparaît donc comme un symptôme ou un reflet d'un changement antérieur, hypothèse que l'on pourra nuancer par la suite. On peut donc se demander si la question se pose également au niveau associatif puisque ce secteur connaît depuis les années 2000 un mouvement de reconfiguration documenté notamment par Edith Archambault et qualifié de privatisation par un auteur comme Matthieu Hély. Or, qu'implique cette reconfiguration en termes de tracé des frontières privés/ publics, de transfert de techniques de travail (recours à l'évaluation, objectif d'efficacité et usage d'indicateurs statistiques par exemple)<sup>35</sup>, et de circulation d'acteurs ? Comment le numérique rentre en résonance avec ce phénomène ? A ce stade s'ouvre une série de questionnements. Avoir recours à l'évaluation, prôner l'efficacité, est-ce nécessairement être dans le sens du tournant « managérial » évoqué ? Un usage des NTIC par des acteurs sociaux rentre forcément dans ce cadre d'action ? Et donc une technique est-elle neutre ou induit-elle d'emblée certains usages ? En bref, on peut étudier les conséquences de cette reconfiguration du secteur associatif en se demandant ce qu'elle implique sur les liens entre associations et acteurs étatiques, et voir comment elle résonne

---

<sup>34</sup> « Nombre de ces questionnements ne sont pas principalement liés à l'informatisation et aux nouvelles technologies. La décentralisation, entre autres, les avait déjà activés. Les évolutions sociales, professionnelles, gestionnaires, politiques auxquelles réfèrent ces questions ont elles-mêmes influé sur le recours aux nouveaux outils et sur la forme de ceux-ci. Cette informatisation, les réseaux, les techniques nouvelles jouent par contre un effet accélérateur et obligent à des clarifications y compris méthodologiques. » Op. cit. Gautellier Christian.

<sup>35</sup> B. Hibou (dir.) (1999), *La Privatisation des États*, Paris, Karthala ; Isabelle Bruno, Emmanuel Didier, *Benchmarking. L'État sous pression statistique*, Paris, Zones, 2013, 209 p.

avec la thèse d'un retrait de l'Etat, qu'il s'agira d'interroger, voire de nuancer. Comment en effet articuler ce mouvement de retrait avec un autre débat traversant les liens entre informatique et action sociale, à savoir l'instrumentalisation de la technique comme outil de pouvoir ?

La difficulté du sujet réside dans son éclatement, que ce soit au niveau empirique ou de la littérature convoquée. En ce qui concerne le bornage chronologique, ce dernier semblait a priori en partie déterminé par le type de technique étudié. Il restait possible de se focaliser sur deux objets aux temporalités différentes, soit sur le numérique (application, tablettes), développées dans le début des années 2000, ou des outils informatiques, nettement plus anciens. Or, la recherche a été tout d'abord initiée non pas par un questionnement théorique mais par un objet empirique précis, à savoir les applications récentes, mobiles, utilisées dans le champ associatif pour les travailleurs sociaux, pour les professionnels ou non dans le cadre de maraudes. On abordait donc un champ spécifique de l'action sociale, à savoir le travail de rue.

Ce qui avait paru d'emblée intéressant, c'est que ces applications interrogeaient a priori directement les pratiques professionnelles des acteurs (d'autant qu'il ne s'agissait a priori pas d'étudier les usages des NTIC quant au mode de communication ou de gestion d'associations).

Néanmoins, il est vite apparu que le problème majeur de ces applications reste leur caractère récent (un an à quelques mois). Un bon nombre d'entre elles sont donc en phase de test, ou d'expérimentation. Cela a tout d'abord restreint le choix des objets à étudier : Entourage et Homeless plus, restant à la fois les plus anciennes, et pour l'heure les plus médiatisées, alors que certaines applications comme We save homeless étaient encore en phase de développement et ne pouvaient donc être évoquées qu'à titre comparatif.

C'est pour cela que prendre en compte le contexte antérieur a paru essentiel. Tout d'abord, ce choix permettait d'avoir accès à une plus large source d'informations, et permettait aussi de répondre à tout un questionnement touchant l'axe ruptures/ continuité, mais également la construction des représentations des NTIC au sein de l'action sociale.

On peut maintenant s'arrêter rapidement sur le fonctionnement de l'application Entourage. Ainsi, la caractéristique majeure de l'application est d'avoir deux volets, l'un destiné aux associations, et l'autre réservé au « grand public ». Ces deux volets fonctionnent néanmoins de façon complémentaire.

Une version bêta-test de l'application est opérationnelle en octobre 2015. 80 associations sont inscrites et 51 l'utilisent au quotidien dans une quinzaine de villes françaises et à Bruxelles et à Montréal. L'application permet en effet à des associations de centraliser et mutualiser des données lors de leurs maraudes, notamment via un système de cartographie et de prise de note. La charte de condition d'utilisation précise qu'Entourage n'a pas accès aux contenus et aux informations créés par les professionnels. Est néanmoins fourni un rapport de la CNIL guidant la prise de note dans le cadre de maraude et encadrant ces pratiques. L'application se veut donc proposer un système de stockage et une visualisation originale « de données » pour les travailleurs sociaux, alors que ces derniers rencontrent souvent des difficultés à gérer leurs informations recueillies : les sans-abris étant mobiles, peu visibles, et éviteraient même dans

certaines situations tout contact. Quant à la géolocalisation des maraudes, elle permettrait d'éviter les doublons et de coordonner les différentes associations utilisant Entourage.

En octobre 2016, est lancée une version grand public dans le 10<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> arrondissement de Paris.

Il ne s'agirait pas d'une application destinée à apporter de l'aide matérielle, qui viendrait donc concurrencer l'activité d'associations professionnelles. Entourage serait complémentaire au travail des professionnels. L'aide matérielle étant déjà prise en charge, l'application permettrait en effet d'aider à renouer des liens avec des sans-abris, en rupture de ban, de les doter à nouveau d'un réseau social, rompant ainsi leur isolement, qui contribue à entretenir leur exclusion économique. Il s'agirait de mettre en relation deux univers étrangers : est ainsi opposé des réseaux classiques mettant en lien par des algorithmes des individus appartenant aux mêmes cercles d'interconnaissance, ou venant du même secteur socio-professionnel. Est développée une forme de pédagogie auprès des usagers : des vidéos de tutoriels apportent conseils et recommandations pour apprendre à ces derniers comment interagir avec des personnes SDF.

Le fonctionnement d'Entourage s'inspire d'applications de rencontre déjà existantes. Une fois connecté, il est possible soit de créer soit même un « entourage », à savoir une initiative d'action que d'autres usagers pourront rejoindre, ou encore éditer une demande d'aide aux autres usagers, soit participer à un entourage déjà créé. Pour visualiser les entourages, l'utilisateur a accès à une carte, mais ces derniers ne sont visibles que de manière floutée, dans un cercle de 250 mètres de diamètre, des zones correspondant aux initiatives lancées par les utilisateurs. L'emplacement des SDF n'est ainsi pas précisé. La charte éthique précise que l'utilisateur s'engage à ne pas divulguer d'information permettant d'identifier un sans-abri ou de le localiser et de faire attention à tout recoupement d'information permettant d'identifier un individu.

Un système de « retargeting » permet via des bandeaux de signaler l'existence d'actions à proximité. Cela est permis grâce à la géolocalisation des téléphones des utilisateurs, la Charte éthique précise que ces données ne sont pas conservées, elles ne sont recueillies que lorsque l'application est utilisée.

Pour participer à un entourage, il faut alors être accepté par ses membres. On peut noter que les personnes utilisant cette application sont libres alors de développer des actions dans leurs quartiers. Elles ne sont pas limitées parmi un choix d'actions préétablies par l'application. Jean Marc Potdevin souhaitant laisser une liberté d'initiative aux usagers. Néanmoins, la charte éthique précise qu'Entourage peut être amené à avoir accès au contenu publié par le réseau, à des fins de prévention et d'assistance aux utilisateurs.

Enfin, les sans-abris ne participent pas nécessairement à la création d'entourages, même si elle évoque quelques individus impliqués dans le développement de l'application et à termes l'association veut encourager l'utilisation de son application par les sans-abris.

Quant au terrain, il a été abordé d'abord par le biais d'entretiens. Sur environ une vingtaine d'acteurs contactés, huit ont été rencontrés dans le délai imparti à la rédaction du dossier. Ces derniers se sont déroulés sur 45 minutes à 5 heures environ. Une première série d'entretiens était centrée sur Entourage et les associations lui étant liées, soit que ces dernières soient critiques à son égard, soit qu'elles l'utilisent directement. On a contacté de petites associations récentes, des associations en voie de professionnalisation, mais aussi des associations plus anciennes et établies, nettement professionnalisées. On n'a pu néanmoins multiplier les entretiens au sein d'une même association, bien qu'on ait été confrontée aux limites des entretiens avec des président(e)s, notamment au sujet de questions sensibles comme la géolocalisation des maraudes permises par ce type d'application. Pour la suite des recherches il paraît donc nécessaire de pouvoir mener des entretiens soit avec des bénévoles, soit avec des « utilisateurs » de l'application. Nous précisons que nous avons-nous même téléchargé l'application Homeless plus et Entourage et suivi régulièrement le fil des publications. Nous avons en outre participé directement à un « Entourage » (une exposition de peinture de deux sans-abris) et rencontré les personnes à l'initiative de cet événement.

Pour varier les points de vue, par la suite furent également interrogés des développeurs informatiques d'une application. Et afin ne pas se cantonner uniquement à des président(e)s d'association, et recueillir le témoignage de travailleurs sociaux, nous avons commencé par organiser un entretien avec un délégué d'une organisation corporatiste. Cette rencontre aurait pu effectivement déboucher sur d'autres contacts avec des professionnels, mais cela ne fut pas concrétisé en raison d'un manque de temps au regard de la durée impartie au dossier.

Enfin, il nous a également paru intéressant de rencontrer des acteurs ayant une posture critique quant à l'informatique à la numérisation comme le collectif Ecran total.<sup>36</sup> Nous avons donc assisté à une conférence-débat du 24 mars 2017, à laquelle participait d'ailleurs une assistante sociale engagée dans des mobilisations de protestation contre l'usage d'un logiciel dans des circonscriptions sociales du 93. Mais il nous paraissait nécessaire de rencontrer également des acteurs extérieurs au secteur de l'action sociale, et développant également un regard critique sur le numérique, d'où un entretien avec une association organisant des débats sur le sujet, un de leur membre ayant écrit un article sur une des applications.

Etrangère au secteur de l'action sociale, il est apparu au fil du temps nécessaire d'avoir recours à la méthode de l'observation participante, ce qui a été cependant traduit par le suivi d'une maraude (le 18 mars 2017). Le manque de systématisation rend néanmoins cette expérience peu exploitable, du moins directement, et il aurait également été souhaitable de développer une démarche comparative en suivant une maraude utilisant l'application Entourage, et une maraude impliquant des acteurs plus traditionnels.

Donc pour pouvoir tester l'hypothèse centrale, à savoir que la crise constatée au sein de l'action sociale n'est pas tant due aux NTIC qu'à son contexte d'émergence, on reviendra sur la reconfiguration du secteur suite au tournant néolibéral amorcé dans les années 80. Le numérique est-il alors un simple symptôme ou un catalyseur de ce phénomène ? Or, ce contexte peut déterminer l'usage de ces outils par les travailleurs sociaux, ménageant des possibilités d'appropriations et résistance, et d'usages alternatifs. Enfin, une manière de nuancer le lien entre logiques managériales et nouvelles technologies, serait d'aborder ces dernières sous un autre angle et de reposer la possibilité émancipatrice de ces outils, notamment en termes d'engagement, et de construction de liens entre individus. (Première partie). Ensuite, on pourra revenir sur l'implication de ces logiques managériales en termes de traitement d'information. On verra donc en quoi une logique d'efficacité peut remettre en cause la protection des données. Or, comment articuler ce mouvement de privatisation avec un autre débat traversant les liens entre informatique et action sociale, à savoir l'instrumentalisation de la technique comme outil de pouvoir ? Il s'agit alors de se demander à partir de quand des outils de travail peuvent devenir des outils de pouvoir, et comment passe-t-on de leur usage à leur instrumentalisation, ce qui pose en filigrane la question de l'autonomie du secteur du travail social. (Deuxième partie)

---

<sup>36</sup> Ecran total est un groupe de mobilisation multisectorielle luttant contre l'impact du numérique sur les professions dans le cadre du tournant libéral. <https://reporterre.net/Contre-la-gestion-et-l-informatisation-de-nos-vies>

## D LES NTIC comme symptôme d'un tournant managérial antérieur : reconfigurations sectorielles, crise de sens et appropriations ▲

Le tournant managérial dans le secteur administratif est symbolisé par les lois LOLF<sup>37</sup> et RGPP<sup>38</sup> et amorcé dès les années 1980 avec l'émergence du New Public Management. Mais qu'en est-il dans le secteur associatif ? Des auteurs comme Matthieu Hély font l'hypothèse d'une privatisation du secteur, un délégué d'une association évoque en entretien une possible convergence vers le modèle philanthropique privé américain. Mais plus qu'une réelle convergence, on assisterait plutôt à un brouillage des frontières privées/ publiques, brouillage causé à la fois par un contexte de crise économique et de retrait relatif de l'Etat, et accentué notamment par la loi Economie solidaire et sociale (Edith Archambault)<sup>39</sup>, et l'émergence de l'entrepreneuriat social. Quelles en sont les implications sur la structuration du secteur, la relation des associations aux acteurs étatiques ? Assiste-t-on à la circulation de nouveaux acteurs, de méthodes de travail ? Mais surtout ces mutations ne contribueraient-elles pas à construire de nouvelles représentations et usages des NTIC, voire à favoriser leur circulation ? C'est en effet dans ce contexte que l'on note l'arrivée de « nouveaux » acteurs comme Entourage ou Homeless plus dans le secteur associatif et de l'action sociale, des acteurs justement plus proches du milieu de la « French Tech » et des start-ups. Au regard de ce contexte, on pourra ensuite analyser les perceptions qu'en ont les travailleurs sociaux. Il s'agit donc de tenter de démêler ce qui relève d'une prise de position vis-à-vis des acteurs évoqués, leurs valeurs et leurs statuts, ainsi que des NTIC. Or, si les NTIC sont marquées par un contexte néolibéral en quoi cela détermine leurs usages par les acteurs concernés ? Conservent-ils des marges d'appropriation ? Ou bien ce contexte constitue-t-il un cadrage à partir duquel se développent des formes de résistances et d'oppositions ? Comment l'arrivée de ces nouveaux acteurs vient retravailler, solidifier ou réinterroger leurs perceptions des NTIC ? Il serait à ce titre intéressant de se demander s'ils établissent ou non un lien entre origine privée de ces acteurs et les techniques utilisées. Et voir s'il est possible de préciser la nature des associations selon différents variables (acteurs, taille association, ancienneté, poids dans le secteur, qui est à déterminer selon quels variables). Et donc tenter de déterminer s'il existe de possibles corrélations entre nature de l'association, situation au sein du secteur de l'action sociale et perception vis-à-vis des NTIC, et vis-à-vis d'Entourage et Homeless plus.

Pour ce dossier on se restreindra à une étude comparative entre deux associations, entre un acteur traditionnel et un « nouvel acteur » ... Sachant qu'une opposition entre anciens acteurs aux positions critiques, purement défensives face à ces nouveaux acteurs, paraît trop caricaturale et peut être nuancée.

---

<sup>37</sup> Loi organique relative aux lois de finance.

<sup>38</sup> Révision générale des politiques publiques.

<sup>39</sup> Archambault Edith, Bloch-Lain Jean-Michel, « Associations et économie sociale et solidaire, ancrage ou dilution ? » in Robert Lafore. *Refonder la solidarité. Les associations au cœur de la protection sociale*, Dalloz, 2016. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01217937/document>

## A) Une reconfiguration du secteur comme cadre de diffusion des NTIC ▲

On reviendra tout d'abord sur la configuration du secteur associatif et ses mutations afin de mieux saisir la manière dont se développent les NTIC en son sein. En effet, dans quelle mesure évolution du secteur et diffusion des NTIC sont deux phénomènes concomitants ? Cela implique de définir la nature des NTIC et leur lien à des modèles idéologiques.

### 1) Une privatisation du secteur associatif ▲

Pour commencer, on peut évoquer comment le mouvement de privatisation touchant le milieu associatif implique une évolution des modes de financement, mais aussi une reconfiguration des liens du secteur avec les acteurs étatiques et privés, ainsi que des relations inter-associatives. Sachant que baisse de subventions publiques n'est pas synonyme de retrait étatique. En outre, ces évolutions ne seraient pas sans impact sur le fonctionnement administratif des associations, notamment du fait de l'émergence d'une « culture de l'évaluation ». Certes, l'existence de rapport d'activités ou de retour réflexif n'est pas un fait inédit. Mais ces formes d'évaluations sont touchées par le tournant managérial, ce qui ne serait pas sans conséquences sur des aspects plus essentiels du travail social.

On assisterait donc à un mouvement de reconfiguration du secteur suite à une baisse des subventions étatiques classiques, et au développement de financements privés (fondations, mécénats, voire dons privés et *crowdfunding*), ainsi que de commandes publiques, délégations de service public et appels d'offre, voire de nouveaux dispositifs comme les « Social impact bonds ». Ces nouveaux modes de financement entraîneraient une mise en concurrence accrue entre associations, notamment pour le cas des marchés publics et des délégations de service public, et redessinerait ainsi les relations inter-associatives.<sup>40</sup> Sachant que ce phénomène ne se traduit pas par un retrait de l'Etat. On assisterait plutôt selon les travaux de Viviane Tchernonog à un rôle accru des collectivités territoriales et à un affaiblissement du soutien financier des administrations centrales. Et la marge d'autonomie des associations tendrait même à s'amenuiser.<sup>41</sup> En effet, alors que le mode de subvention classique, l'initiative du projet revenait au bénéficiaire, les marchés publics et les délégations de service public inversent la relation comme le synthétise ce rapport de la FNARS<sup>42</sup> :

---

<sup>40</sup> Lors d'un entretien une présidente d'association relatait le fait que s'il existait une concurrence accrue au sein du secteur, cette dernière n'était pas généralisée : se maintiendrait des stratégies d'alliances et de partenariats : « La solidarité nous l'avons dans nos actions, mais nous l'avons pas forcément entre nous. Attention, nous on a des réseaux où on s'est choisis, donc comme on s'est choisis, il y a une vraie solidarité. (...) Nous savons que là nous sommes dans une logique de partenariat. Et il n'y a pas de concurrence financière. » (Entretien 15/03/17).

<sup>41</sup> « Portées par les gestionnaires, les demandes de création, d'extension ou de transformation faisaient l'objet d'une approbation ou non par les Comités régionaux de l'organisation sociale et médico-sociale (CROSM). Désormais, c'est une logique descendante qui prévaut, l'Etat, les agences régionales de santé et les conseils généraux étant à l'initiative des nouveaux projets. » ; « La jurisprudence insiste également sur le degré d'autonomie et la maîtrise de l'activité par l'association. Mais les procédures par appel d'offre et les cahiers des charges formatés inversent les rapports, la collectivité publique étant à l'initiative de la prestation. » <http://www.lagazettedescommunes.com/95479/de-la-subvention-aux-marches-publics-les-associations-face-a-la-mise-en-concurrence/> (Site consulté le 02/04/17.)

<sup>42</sup> Fédération des acteurs de la solidarité.

« Ces évolutions peuvent faire craindre aux associations de ne plus pouvoir être à l'initiative de projets, (...) de voir se réduire considérablement les espaces de concertation et de co-construction entre les associations et les collectivités publiques. En effet, le recours au marché public fait émerger des pratiques très hétérogènes d'une collectivité publique à l'autre, d'un territoire à l'autre, selon le contenu des cahiers des charges que les techniciens rédigent. Ainsi, les conditions de mise en œuvre, les conditions tarifaires imposées, les conditions de rémunération et d'évaluation du service pourront présenter des caractéristiques qui pourront tout aussi bien être compatibles avec les modalités d'une intervention sociale ou bien au contraire, pourront favoriser des logiques de performance et imposer une flexibilité vis-à-vis des associations lesquels impacteront la qualité de service au détriment des publics les plus en difficulté. »<sup>43</sup>

Ces formes de financement s'accompagnent par conséquent du devoir de rendre compte aux administrations de leurs pratiques, en s'inscrivant donc selon l'expression consacrée dans une forme de « culture » de l'évaluation.<sup>44</sup> Cette dernière prend corps dans la loi de 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale, qui prône l'évaluation comme garantie de mise en œuvre effective des droits de l'usager, et d'une prise en charge et d'un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins. Parallèlement aux évaluations destinées aux financeurs s'ajoute donc une obligation légale d'évaluation : tous les cinq ans, chaque établissement doit transmettre à l'autorité qui l'a autorisé une évaluation interne, et une évaluation externe doit être effectuée au cours des sept années suivant l'autorisation ou le renouvellement.

Toute évaluation n'est évidemment pas le fait d'une logique gestionnaire et s'astreindre à une action efficace n'implique pas nécessairement se situer dans une temporalité courte, en se focalisant sur le résultat.<sup>45</sup> Transparence, garantie de qualité du service à la personne, retour réflexif sur son travail... Evaluer peut sembler une pratique légitime. Néanmoins, Isabelle Bruno et Emmanuel Didier relèvent l'émergence d'un type d'évaluation bien spécifique dans l'action publique : le « *benchmarking* », soit le développement d'évaluations

---

<sup>43</sup> [http://www.federationsolidarite.org/images/stories/4\\_lenvironnement\\_institutionnel/europe/ssig/Guide\\_Marchs\\_publics/Guide\\_FNARS\\_-\\_Contractualisation\\_entre\\_les\\_associations\\_et\\_les\\_pouvoirs\\_publics\\_dec.\\_2011\\_.pdf](http://www.federationsolidarite.org/images/stories/4_lenvironnement_institutionnel/europe/ssig/Guide_Marchs_publics/Guide_FNARS_-_Contractualisation_entre_les_associations_et_les_pouvoirs_publics_dec._2011_.pdf) Rapport de la FNARS sur le mode de financement des association ( Site consulté le 14/04/17).

<sup>44</sup> Cette « culture » de l'évaluation émergerait dans les années 80, avec le développement du NPM et les décentralisations successives. On assisterait surtout à une institutionnalisation de cette dernière, avec le développement d'organismes et d'agences consacrées. En 1989, est ainsi mis en place un Comité national d'évaluation de la recherche ainsi qu'une Commission nationale d'évaluation du RMI. Un Conseil supérieur de l'évaluation (CSE) est créé en 1990, remplacé en 1998 par Conseil national de l'évaluation (CNE) en 1998. En ce qui concerne le secteur social et sanitaire en particulier, l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) a été créée en 2007, succédant au Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale.

<sup>45</sup> « L'évaluation a ainsi plusieurs finalités : éthique, renvoyant d'une part à la finalité informative et de transparence, d'autre part à la finalité « démocratique », avec un haut niveau de participation des acteurs ; gestionnaire, se rapportant à l'amélioration des ressources humaines et financières pour la mise en œuvre des différentes actions ; décisionnelle, correspondant à la poursuite, à l'arrêt ou à la refonte de la politique institutionnelle ; et enfin, une finalité d'apprentissage et de mobilisation de tous les acteurs. » Bouquet Brigitte, « Du sens de l'évaluation dans le travail social », *Informations sociales*, 2/2009 (n° 152), p. 32-39. <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-32.htm>

quantitatives dans le cadre d'une démarche comparative et de mise en concurrence avec injonction au résultat et à l'efficacité.<sup>46</sup>

Observerait-on au sein du secteur associatif un phénomène équivalent ? Nombreuses sont les études<sup>47</sup> faisant le constat toujours renouvelé d'une contradiction entre un travail social impliquant une relation d'aide, vécue comme singulière et subjective, et la généralisation dans les administrations de démarches évaluatives, se devant d'« objectiver » les pratiques. En deux mots, les indicateurs utilisés sont considérés comme standardisés, souvent quantitatifs, et conçus sans prendre en compte les acteurs de terrain. Donc si une présidente d'association reconnaissait que sa maîtrise de la statistique, une compétence rare dans le monde associatif selon elle, était un argument de poids dans le cadre de négociations auprès de mécènes - pour un délégué national d'une association ces indicateurs manqueraient les « dimensions invisibles » des facteurs d'exclusion et de pauvreté, du fait donc qu'ils soient à la fois quantitatifs et souvent conçus hors des services et seraient donc considérés comme étant « top/down ». A ce sujet le témoignage d'assistantes sociales des circonscriptions de service social de la Seine-Saint-Denis<sup>48</sup> est révélateur : elles relatent en effet la manière dont elles se sont vues dépossédées de leur outil d'évaluation. Au départ, les bilans d'activités constituaient un véritable moyen de retour sur leurs pratiques professionnelles, mais ces derniers se sont standardisés, du fait d'une conception « centralisée » et « unilatérale ». Ce phénomène est parfois vécu sur le mode de l'absurde, comme il est d'ailleurs ressorti d'un entretien avec un travailleur social, racontant comment des assistantes sociales pouvaient envoyer des bilans d'activité à la hiérarchie sans que cela n'occasionne de retour au niveau

---

<sup>46</sup> « Aussi peut-on se servir du « *benchmarking* » comme d'un connecteur pour explorer les mutations contemporaines de l'administration et des services publics. On y observe une quantification généralisée des activités, voire un auto-dénombrement qui rend possible l'exercice d'un (auto)contrôle, associé à la comparaison entre individus ou équipes comme ferment d'émulation, et à la mesure de la performance individuelle comme facteur de mise en responsabilité. » Bruno Isabelle, Didier Emmanuel, *Benchmarking, L'Etat sous pression statistique*. Zones. P.69

<sup>47</sup> Vallon Serge, « Ouverture du conseil national de l'évaluation », *VST - Vie sociale et traitements*, 4/2006 (n°92), p. 26-32. <http://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2006-4-page-26.htm>

Delphine Serre, « Gouverner le travail des assistantes sociales par le chiffre ? Les effets contrastés d'un indicateur informel », *Informations sociales*, 5/2011 (n° 167), p. 132-139. <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2011-5-page-132.htm>

<sup>48</sup> [http://www.antidelation.lautre.net/IMG/pdf/informatisationsocial\\_reveauchemar\\_partie1\\_janv13.pdf](http://www.antidelation.lautre.net/IMG/pdf/informatisationsocial_reveauchemar_partie1_janv13.pdf)

« Il y a quelques années (début des années 2000), chaque équipe de circonscription écrivait son bilan d'activité. Nous étions invitées à modifier, critiquer, ajouter ou retirer des éléments statistiques qui ne nous apparaissaient pas refléter une réalité de terrain puisque ces grilles étaient réfléchies par un service statistique au central qui devait prendre en compte nos observations, année après année, afin d'être au plus près de cette réalité. Plus important encore, nous pouvions donner notre point de vue sur l'évolution des dispositifs mis en place et des difficultés rencontrées par les familles sur l'année écoulée. Cela nous permettait de débattre et de réfléchir entre nous, de porter ensemble un regard rétrospectif sur les constats à chaud que nous faisons quotidiennement et de les analyser à froid. Bien évidemment cela mettait également en valeur les potentiels et les limites de notre travail. Ces bilans d'activité par CSS se sont étioyés année après année, pour devenir de simples fascicules. Les grilles statistiques, elles, ont pris une place et une ampleur sans précédent pour alimenter le bilan d'activité départemental, rebaptisé « rapport annuel de performance ». Il n'y a plus de construction collective, elle est centralisée et unilatérale. »

des acteurs de terrain, et avec comme simple conséquence un accroissement kafkaïen des tâches administratives.<sup>49</sup>

Quant à leur temporalité, elles seraient en contradiction avec le rythme des associations selon un délégué national d'une association rapporte toutefois des possibilités d'aménagement : « Nous on rend des bilans annuels... On essaye au maximum avec les pouvoirs publics de passer des conventions de 3 ans. Ouais voir ce qui peut être évalué au bout d'un an, au bout de deux ans, au bout de trois ans... Donc que le fond de l'action ne soit pas évalué... Bah parce que si on est évalué au bout d'un an... On fait ce qu'on appelle de l'écémage, c'est-à-dire qu'on va toucher les personnes les plus dynamiques du quartier... »<sup>50</sup> Et donc avec comme conséquence de cette pression d'évaluation et d'efficacité : une logique d'écémage, comme le rapporte Matthieu Hély, pour qui les associations seraient contraintes à se concentrer sur un public plus « solvables » pour être assurées d'atteindre leurs objectifs, quand bien même elles ont affaire à des publics vulnérables et précaires.

Changement de mode de financement, mise en concurrence associative, développement accru d'une culture de l'évaluation et de l'efficacité : à ces différentes facettes d'un mouvement de privatisation du secteur, on peut ajouter le brouillage des frontières privé/public et l'arrivée de « nouveaux » acteurs.

## 2) Brouillage des frontières et nouveaux acteurs ▲

C'est en effet dans ce contexte que l'on note l'arrivée d'acteurs comme Entourage ou Homeless plus, We save homeless, ou encore Ma Rue solidaire dans le secteur associatif et de l'action sociale, des acteurs justement plus proches du milieu de la « French Tech » et des start-ups. Par leurs formations, par leurs trajectoires, on a pu recueillir différents indices indiquant une proximité avec le privé. Pour ne prendre qu'un exemple, le parcours du fondateur d'Entourage est illustratif : ce dernier ayant entre autres été à la direction de Viadeo et de Criteo.<sup>51</sup> Qu'en conclure ? Dans quelle mesure ces nouveaux acteurs feraient partie prenante du mouvement de privatisation évoqué ? Lors d'un entretien avec un délégué national d'une association, tout à fait critique quant à un risque de privatisation

---

<sup>49</sup> Comme le rapportait un délégué national d'une association : « il y a plus en de course de financement, malheureusement les centres sociaux sont de moins en moins financés donc... euh... Les gens passent de plus en plus de temps à faire des tableaux, les travailleurs sociaux aussi, à faire des bilans. Et donc en fait ils demandent de l'argent pour être payés, et ils sont payés à faire des tableaux en partie donc... » (Entretien 27/03/17).

<sup>50</sup> Entretien avec un délégué national d'une association (27/03/17).

<sup>51</sup> Son fondateur Jean Marc Potdevin est ingénieur de formation. Après avoir été employé dans la R&D à Schlumberger industry (multinationale de service et d'équipements pétroliers), il se lance dans la nébuleuse internet et devient le directeur technique (CTO) de Kelkoo, une entreprise de comparaison de prix (mars 2000-avril 2004). L'entreprise est rachetée par Yahoo, et Jean Marc Potdevin est alors chargé jusqu'en 2006 de la Vice-Président de son service Engineering Europe. De 2006 à 2012, il contribue ensuite en tant que Business Angel au financement de plusieurs startup telles que ZeGive, Starzik, Made in design, Sweetbeam, et prend part à la fondation en 2014 de Drimki.com (site web immobilier). Enfin, il fait partie de 2012 à 2014 de la direction de Viadeo comme directeur d'exploitation (COO), puis il rejoint Criteo en tant que Senior Vice-Président (avril 2014-juillet 2015).

du modèle associatif français, ce dernier ne fait pas le lien entre ces associations et le sujet évoqué. Est simplement rappelée la nécessité de faire dialoguer deux « cultures associatives » différentes selon ses dires. Néanmoins, cette proximité n'aurait-elle pas des implications sur les pratiques professionnelles et associatives ?

Entourage est donc une association de par son statut juridique, mais leurs membres revendiquent en entretien le modèle de start-up. Notamment en raison de leur méthode de travail, mêlant donc efficacité et évaluation : « Et comme des investisseurs en start-up, on a aussi des comptes à rendre à nos bailleurs, on fait des rapports, et donc ce n'est pas absurde dans une association, de se dire on suit nos métriques, nos mesures et de se dire, bon bah au début de l'année on a été à tant d'association partenaire et à tant de téléchargements, à la fin de l'année on en est à tant... C'est pas être un requin de start-up, que de voir, tiens c'est bon signe, les indications sont au vert... »<sup>52</sup> Ce qui est réellement notable, c'est moins l'existence d'une culture de l'évaluation et de l'efficacité, que le fait qu'elle ne soit pas vécue comme subie et « absurde », imposée par des décideurs, des mécènes ou des bailleurs, ou contradictoire avec un objectif d'utilité sociale. Jusqu'où néanmoins pousser la comparaison ? Le modèle start-up suivrait une logique court-termiste, d'autant que les applications mobiles ont une durée de vie éphémère... ce qui est tout à fait contraire donc à une vision sur le long terme des projets d'aide et de solidarité des associations d'intervention sociale.

Les points évoqués concernent en outre la gestion administrative et la structure interne de la vie de l'association (nombres de partenariats associatifs, de téléchargement de l'application). En ce qui concerne le développement de l'application, comme outil de travail pour les maraudes, le modèle de la start-up n'est plus convoqué. L'équipe s'appuie sur des partenariats avec des associations et des travailleurs sociaux.<sup>53</sup> Peut-on en conclure que ces applications impliqueraient plutôt des hybridations, mêlant partenariat et savoir-faire d'associations, qu'une réelle métamorphose du modèle du travail d'intervention sociale ? On en reste au stade d'hypothèses. Pour pouvoir creuser ces questionnements, il aurait été nécessaire d'étudier plus finement ces partenariats, voir ce qui s'y joue en termes de transmission de pratiques. Donc, pour le moment n'ont pu être abordées qu'une partie des conséquences de ce mouvement de privatisation sur la gestion associative. Reste encore à interroger en quoi elles touchent le cœur des pratiques des travailleurs sociaux, à savoir la conduite des maraudes et la relation d'aide.

Mais on peut s'arrêter sur la façon dont les mutations décrites peuvent contribuer à construire de nouvelles représentations et usages des NTIC, voire favoriser leur circulation. Il s'agit donc maintenant de se pencher sur les liens entre nouvelles technologies et tournant managérial.

---

<sup>52</sup> Entretien avec un membre de cette association.

<sup>53</sup> Etranger au milieu du travail social, Jean Marc Potdevin a fait appel à l'expérience d'autres associations pour développer l'application. Il a ainsi reçu le soutien de Rezo social, une agence d'informatique spécialisée dans l'insertion, et il dit avoir bénéficié de l'aide d'un membre des Semeurs d'Espérance – et d'une ancienne responsable au sein des « Captifs la libération ». Ces deux derniers acteurs sont impliqués dans le milieu catholique et le secteur caritatif. Enfin, Jean Marc Potdevin s'est aussi appuyé sur « un comité de la Rue », composé de travailleurs sociaux et de sans-abris.

### 3) NTIC et logiques managériales : « Les artefacts font-ils de la politique »<sup>54</sup> ? ▲

Pourrait-on faire l'hypothèse que les NTIC prendraient part à une logique néolibérale ? Et si oui, serait-ce en raison de leur nature propre ou des usages qui en sont fait ? S'interroger sur ce type d'enjeux permettrait d'analyser comment une technologie favorise ou sert de catalyseur ou non à la diffusion d'une idéologie. Et dans ce cas, analyser les effets développés par des technologies invite à interroger de manière plus globale leur nature, leur neutralité ou leur caractère politique, qui pourrait a priori soit dépendre de leur usage ou de leur contexte d'émergence.

Ce lien est établi en entretien par des enquêtés. Selon un membre d'une association, les NTIC permettraient donc de travailler mieux, d'être plus efficace, d'atteindre ses objectifs : « Le secteur associatif ne s'est pas encore emparé de ces outils là... Mais il est en train de se

rendre compte, qu'à un moment ou à un autre, qu'ils pourraient être beaucoup plus performants. Bah, parce qu'à un moment donné, il va falloir qu'il y ait de la performance dans le milieu associatif... parce qu'il y a de moins en moins de subventions et voilà...

Pourquoi la technologie n'irait pas aider, n'irait pas aider à faire mieux, travailler plus vite et mieux aussi les associations. »<sup>55</sup> Même son de cloche pour un président d'association : avoir recours au numérique permettait selon ses dires de « *scaler* » sans surcoût, c'est-à-dire développer son association sans avoir recours à des bénévoles ou à des salariés supplémentaires.

Néanmoins, si on part de l'hypothèse de la neutralité des technologies, elles pourraient être qualifiées de néolibérales, mais ce serait suite aux usages d'individus qui les utiliseraient à des fins gestionnaires. Une technologie serait ce qu'on en fait.<sup>56</sup> On peut néanmoins ajouter que peut exister une deuxième hypothèse allant dans le sens de la neutralité des technologies. Les NTIC seraient des symptômes, de simples reflets d'un changement antérieur. Les effets qu'on lui impute ne lui sont pas dus, mais sont corrélés à un autre variable. On peut penser alors au témoignage d'un assistant social : relevant un cas de souffrance au travail, il s'agissait selon lui d'incriminer non pas un logiciel, mais une forme de management, implicitement liée au contexte néolibéral.

On peut évoquer de manière plus détaillée l'article de Guillaume Marrel et Magali Nonjon. La diffusion de ce type de politique dans le secteur associatif, se traduirait donc par une injonction d'efficacité et de performance, et les NTIC seraient alors une façon de se plier à ces exigences. « Temps réel », fluidité, standardisation seraient autant de caractéristiques des NTIC qui permettraient a priori d'« évaluer » et d'« optimiser » les pratiques. C'est en tout cas la conclusion de l'étude de cas fine menée par Guillaume Marrel et Magali Nonjon. Ces derniers, menant une enquête sur les ruptures de pratique induites par l'utilisation d'un nouveau logiciel d'accompagnement à l'emploi au sein d'un Plan local d'insertion par

---

<sup>54</sup> Formule reprise à une expression de Langdon Winner, auteur d'un article au titre éponyme.

Winner Langdon, "Do Artifacts Have Politics?" Daedalus, Vol. 109, No. 1, Modern Technology: Problem or Opportunity? (Winter, 1980), pp. 121-136 <https://innovate.ucs.edu/wp-content/uploads/2010/02/Winner-Do-Artifacts-Have-Politics-1980.pdf>

<sup>55</sup> Entretien avec un membre d'une association âgé d'une cinquantaine d'années (17/03/17).

<sup>56</sup> Pour une vulgarisation de ce débat : <http://maisouvaleweb.fr/le-numerique-cet-outil-de-pouvoir-quil-faut-questionner/> (Site consulté le 03/04/17).

l'Economique (PLIE).<sup>57</sup> On se concentre ici sur le cas d'attribution des financements de fonds européens, mais les logiques à l'œuvre recourent des problématiques propres au NMP. Les auteurs de l'article en arrivent à la conclusion que l'adoption de ce logiciel se révèle être une façon de se conformer aux exigences des financeurs, notamment de la Commission européenne via le Fonds social européen (FSE), et qu'il est donc utilisé comme un outil d'introduction des techniques du résultat dans milieu professionnel : « La saisie de ces informations permet également de nombreuses applications statistiques classiques : calcul de la durée moyenne des parcours, taux d'entrée et de sortie du dispositif, etc. Autant de données indispensables aux évaluations toujours plus pointues demandées par les financeurs, notamment la Commission européenne via le FSE. »<sup>58</sup>

Par conséquent, ce sont ce type de politiques publiques qui contribueraient alors à bouleverser le secteur, et non les NTIC, qui n'en seraient que la conséquence comme l'avance Christian Gautellier : « Nombre de ces questionnements ne sont pas principalement liés à l'informatisation et aux nouvelles technologies. La décentralisation, entre autres, les avait déjà activés. Les évolutions sociales, professionnelles, gestionnaires, politiques auxquelles réfèrent ces questions ont elles-mêmes influé sur le recours aux nouveaux outils et sur la forme de ceux-ci. Cette informatisation, les réseaux, les techniques nouvelles jouent par contre un effet accélérateur et obligent à des clarifications y compris méthodologiques. »<sup>59</sup> On note d'ailleurs que les critiques adressées aux NTIC recourent en partie celles que les auteurs développent au sujet des NPM (à savoir standardisation, dépolitisation, technicité), qui seraient alors considérées comme incompatibles avec les valeurs propres au travail social et comme étant autant d'importations de logiques propres au secteur privé. Nigel Parton surligne que le travailleur social tend à être remplacé par la figure du manager, associé également à une forme de standardisation : « Logique de management pointé Par Nigel Parton : « l'émergence de la figure du manager dans le secteur du travail social coïncide avec l'introduction de compétences liées à la capacité d'évaluer et de mesurer en termes de performance et de résultat. Une telle perspective établit des routines, des pratiques standardisées. »<sup>60</sup>

Or, ces deux premières hypothèses, si elles restent intéressantes, ne vont pas de soi, puisqu'elles présupposent en partie que les technologies soient considérées comme neutres. Plus généralement, il a paru intéressant de faire ici un parallèle avec la définition d'instrument d'action publique mobilisée par Patrick Le Gallès : « Un instrument d'action

---

<sup>57</sup> Définition d'un PLIE « Les Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) sont des « systèmes » originaux qui permettent, sur un territoire donné, d'organiser une action de soutien effectif pour l'insertion professionnelle des populations vulnérables, éloignées de l'emploi. Ils se fondent à partir d'un protocole signé par différentes collectivités et institutions. Celui-ci précise : le public ciblé, les objectifs, les missions, l'organisation territoriale de l'accompagnement vers et dans l'emploi des personnes en parcours d'insertion (quel que soit le statut de la personne et quel que soit le dispositif), le nécessaire développement du lien à l'entreprise. Pour faciliter la mise en œuvre des PLIE, des équipes assurent la gestion des fonds européens, l'animation et l'ingénierie qu'implique ce type de projet qui rassemble des partenaires locaux autour et dans le PLIE. » <http://plieparisnorddest.org/site/>.

<sup>58</sup> Op. cit. Marrel Guillaume, Nonjon Magali.

<sup>59</sup> Op.cit. Gautellier Christian.

<sup>60</sup> « The rise of the manager in social work sees the introduction of a range of skills related largely to defining and measuring performance and outcome. Such an outlook seeks to establish routines, standardised practices. "(Howe, 1996, p. 92)" »(notre traduction).

publique constitue un dispositif à la fois technique et social qui organise des rapports sociaux spécifiques entre la puissance publique et ses destinataires en fonction des représentations et des significations dont il est porteur. »<sup>61</sup> Les technologies ne seraient pas purement matérielles, contrairement aux techniques, on pourrait également dire que ce sont donc des « dispositifs construits en fonction des représentations et des significations » dont elles sont porteuses. Elles sont effectivement tout d'abord conçues par des développeurs et des concepteurs, qui dans la phase de développement charrient donc des parts d'idéologie, voire d'imaginaire. Suivre comment une norme ou une idéologie s'imprègne dans une technologie, c'est donc cibler les différents acteurs impliqués dans ses phases de développement, et voir comment la conception d'une application implique une manière particulière d'envisager un problème. A ce titre, on pourra donc dans la suite du dossier voir comment l'interface de traçage de maraude d'Entourage s'inscrit dans le cadre de rationalisation des politiques d'exclusion.

Et les NTIC peuvent donc induire des usages, des manières de travailler, voire des schémas de pensées propres, comme le relate très bien ce témoignage :

« Application après application, notre pensée doit aussi gérer des chemins construits par des informaticiens, eux-mêmes répondant à la commande institutionnelle. Ainsi, entre mon cerveau et l'écran, tout un univers d'ordres, de consignes, de commandes, de réseaux, de managers, de directeurs se glisse et m'oblige à suivre le fil de leur pensée à eux. Des fenêtres doivent être ouvertes avant de pouvoir noter toute information. Certaines boîtes de dialogue ne me permettent pas d'envisager des cas « autres » que ceux prévus dans les « programmes d'intervention » décidés tous les trois ans par la direction nationale (via les conventions d'objectifs et de gestions...). La pensée est donc balisée dans le parcours ISAP (intervention sociale d'aide à la personne) par Gaia et des applicatifs périphériques, et l'on peut dire que le processus vivant de la réflexion du travailleur social n'est pas respecté dans son aspect protéiforme, dans sa fulgurance, dans son imprévisibilité, dans sa créativité, ni dans sa liberté. »<sup>62</sup>

Donc si les NTIC seraient marquées par un contexte néolibéral en quoi cela déterminerait leurs usages par les acteurs concernés ? En quoi cela pourrait retravailler des perceptions déjà existantes ? Sachant qu'à termes, il s'agit de déterminer si ces outils laissent une marge de manœuvre pour leurs utilisateurs, ou s'ils induisent certaines pratiques. Conserveraient-ils des marges d'appropriation ? Ce qui impliquerait que ces outils pourraient ménager des usages multiples ? Ou bien encore le contexte d'émergence des NTIC constitue-t-il un cadrage à partir duquel se développent des formes de résistances et d'oppositions ?

## **B) Tournant managérial et perception des NTIC par les travailleurs sociaux : crise de sens, résistances et appropriations ▲**

Après être revenue sur la configuration du champ associatif, on peut changer d'échelle et se concentrer sur la réception de ces mutations par les individus, par les travailleurs sociaux. Plus précisément, comment le processus de privatisation du secteur construit un cadre influant les perceptions liées aux NTIC ? On analysera les différentes formes de résistances et d'appropriation à l'égard des outils numériques.

---

<sup>61</sup> Lascoumes Pierre, Le Galès Patrick, « Introduction : L'action publique saisie par ses instruments », *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.), « Académique », 2005, p. 11-44. <https://www.cairn.info/gouverner-par-les-instruments--9782724609492.htm>

<sup>62</sup> Olga. « Chemins d'une pensée en pays informatique ». *Le Travail social à l'épreuve du numérique. La Revue française de service social*. n°264. 20017/1. P.87.

## 1) Identités professionnelles en crise : causes et conditions d'une résistance ▲

Est-ce que ce lien entre NTIC et tournant managérial pourrait être une cause de résistances de la part de travailleurs sociaux ? On peut envisager au sujet de cette résistance plusieurs hypothèses. Nous précisons que si résistance il y a, ce terme n'est pas entendu comme un « retard », pour éviter tout biais normatif. Sur ce, on peut commencer par avancer que si « résistance » il y a, ce serait le fait de toute évolution technique, comme le conceptualise l'hypothèse de la « path dependency ». Ce type de facteur ne concerne pas spécifiquement le travail social. Néanmoins, il semble nécessaire de prendre en compte les particularités du secteur, d'autant que l'identité professionnelle des travailleurs sociaux se construit en opposition aux représentations rattachées aux NTIC. A ce sujet, on peut creuser la dichotomie classique entre nouvelles technologies, représentées comme abstraites et désincarnées et valeurs propres au travail social, comme l'importance du sensible, de l'intime. Si des logiciels employés sont bien souvent considérés comme standardisés ceci serait dû à la nature des NTIC ou bien à d'autres facteurs, comme leur mode diffusion ? Ceci nous donne l'occasion d'évoquer une dernière hypothèse : ces résistances pourraient effectivement cristalliser des conflits et rapports de forces antérieurs.

Tout d'abord, on peut relever des résistances, sans se placer à l'échelle d'individus. Convoquant l'hypothèse d'une « path dependency », Clément Mercier et Réjean Mathieu rappellent que l'existence de résistances à l'arrivée de nouvelles technologies est inhérente à toute organisation confrontée à de nouveaux outils.<sup>63</sup> Sur ce point le rapport du Conseil supérieur du travail social (CSTS) fait effectivement état de difficultés organisationnelles, dues à des manques de coordination, à des tensions entre anciennes et nouvelles pratiques de travail. Dans les faits, on peut toutefois noter que l'adoption d'une application mobile dans la gestion d'une organisation ne conduit pas nécessairement à des « blocages », ou à des « difficultés organisationnelles », mais peut aboutir à des formes d'hybridation, comme le témoigne dans un entretien une présidente d'association.<sup>64</sup>

Comme deuxième facteur de résistance, on peut évoquer l'identité professionnelle même des travailleurs sociaux. Dans les discours, les NTIC sont bien souvent perçues comme des techniques froides et déshumanisantes, tandis les travailleurs sociaux au contraire mettent en avant les qualités sensibles propres à leur activité, notamment au sujet de leur relation avec les personnes aidées : « le travail social est avant tout une activité ordinaire, propre à

---

<sup>63</sup> « Comme elles sont encore peu ou mal définies, et le plus souvent en rupture avec les modèles et règles établis, ces pratiques nouvelles se heurtent souvent aux « acquis » organisationnels et professionnels, qui n'existent pas uniquement dans les institutions, mais aussi, de plus en plus maintenant, dans les organismes communautaires. » Op.cit. Mercier Clément et Mathieu Réjean.

<sup>64</sup> Entretien avec une présidente d'association (15/03/17) : « Interviewé : quand ils utilisent ce qu'on appelle les vieille méthodes, ça ne gêne pas le fonctionnement. Intervieweur : C'est pas un changement... C'est pas linéaire. Y a des mélanges de vieilles méthodes/ nouvelles méthodes ? Interviewé : Oui, oui, l'un n'empêche pas l'autre. Puisqu'a priori tout est possible. Mais ça ne se veut même pas comme changement en fait. C'est dans le champ des possibles. »

l'existence relationnelle même de l'homme en société. (...) De cette activité ordinaire, les travailleurs sociaux en font quotidiennement un véritable art au sens d'un partage d'expériences sensibles. Cet « art de l'ordinaire » est composé de « microtraces d'hospitalité » ; des attitudes verbales et/ou non verbales souvent qualifiées de « presque rien » qui visent la reconnaissance d'individus pris en compte (Puaud, 2012). »<sup>65</sup> L'utilisation de bases de données et de traitement informatique ne permettrait que d'écrire un récit en le décontextualisant, ce qui conduirait à perte de contexte biographique des individus, rendus anonymes.<sup>66</sup> Il est intéressant de noter que cette standardisation est à la fois expliquée par la nature même de l'outil informatique et à la manière dont ces derniers ont été développés, dans certains cas par des acteurs extérieurs aux services ou aux associations. On en revient donc au même phénomène évoqué en première partie sur la nature des indicateurs utilisés lors d'évaluations.

Ce dernier point peut être développé. Outre le caractère standardisé des logiciels, la question comprend également des enjeux éthiques. C'est en effet le cas pour l'application Entourage qui comprend un dispositif de géolocalisation de maraudeurs. Peu d'informations ont pu être recueillies sur le sujet. Mais lors de l'entretien avec des membres de l'association, il est toutefois intéressant de voir que les enjeux du choix d'un dispositif éthiquement sensible soient minimisés, et rendus équivalents à l'adoption d'un logiciel de traitement de texte.<sup>67</sup> Un autre exemple paraît frappant : le cas du SI-SIAO<sup>68</sup>, soit un logiciel mis en place lors de la centralisation des systèmes de gestion de l'hébergement d'urgence. Un premier logiciel est lancé, le logiciel Prodis 115. Ce dernier est développé par la FNARS en collaboration avec les acteurs associatifs. Un communiqué de l'association entend d'ailleurs exiger une répartition claire des responsabilités dans la diffusion du logiciel, l'association étant responsable du « financement et accompagnement du développement des extensions, du test final du logiciel étendu et établissement du programme des

---

<sup>65</sup> Op. cit. Puaud David.

<sup>66</sup> « Whereas previously, social work was primarily an oral and written set of practices which relied on the construction of narratives, increasingly, this is not the case. The logic of the computer is based on the interdependent process of the algorithm and the data-set. Algorithms provide a sequence of operations so that a computer can accomplish a given task: while any object of the world—to promote and safeguard the welfare of children, for example—can be modelled as a data structure so that the data can be organized in a particular way to allow for efficient search and retrieval operations. » ; « Tandis qu'auparavant, le travail social était fondé sur l'oral et l'écrit, soit des pratiques liées à la construction de récits, ceci tend à ne plus être le cas. Les ordinateurs ont une logique basée sur le processus interdépendant de l'algorithme et l'ensemble des données. Les algorithmes fournissent un ordre d'opérations pour qu'un ordinateur puisse accomplir une tâche donnée : tandis que n'importe quel sujet du monde – pour promouvoir et sauvegarder le bien-être (...) d'enfants, par exemple, peut être configuré comme une structure de données pouvant être organisées de façon particulière de sorte à tenir compte de critères de recherche et d'opération de récupération. » Parton Nigel, "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?", *The British Journal of Social Work*, Vol. 38, No. 2 (February 2008), pp. 253-269.

<sup>67</sup> « Interviewé 2 : Dans la plupart des associations, c'est vraiment une décision libre de chaque maraudeur, c'est-à-dire qu'il y a pas de... (...) J'ai pas vu une association imposer le truc, c'est vraiment pas notre philosophie, on ne veut pas imposer, c'est proposé et... Intervieweur : Mais c'est en interne, c'est pas le fait que vous imposiez l'appli... Interviewé 2 : C'est comme nous, on utilise Word ou je ne sais pas quoi, c'est à chacun selon notre feeling. » Entretien avec deux membres d'une association. 17/03/17.

<sup>68</sup> Système d'information du Service intégré d'accueil et d'orientation.

formations (SIAO, travailleurs sociaux, correspondants des structures d'hébergement) » ; alors que le prestataire informatique reste responsable du « développement du logiciel étendu, de la maintenance et de la formation. » Est précisé que « Sur ces aspects, les structures équipées traiteront donc directement avec le prestataire informatique, avec le soutien éventuel des FNARS régionales pour la formation. »<sup>69</sup> Ainsi, selon le retour du coordinateur du SIAO Haute-Garonne ce logiciel : « répondait à la fois techniquement à nos besoins sur le terrain et du point de vue de l'éthique. »<sup>70</sup> Néanmoins, le préfet aurait imposé l'utilisation d'un autre logiciel, Netapsys, nettement moins adapté aux besoins des professionnels selon les témoignages. S'en suit une mobilisation : « En Haute-Garonne, les travailleurs sociaux se sont mobilisés : ils ont d'abord refusé d'utiliser ce logiciel, tenté d'expliquer leurs raisons au préfet. L'immobilisme de ce dernier a mené à l'impasse : dans le département, le SIAO n'est toujours pas lancé. Le GCSMS<sup>71</sup> tente aujourd'hui de débloquer la situation en proposant une solution transitoire à la préfecture. Ils utilisent le logiciel en anonymisant toutes les données en attendant d'avoir les garanties de la CNIL. Cette proposition attend une réponse de la préfecture... depuis un mois. »<sup>72</sup>

On a fait part d'un certain nombre de facteurs de résistance, mais comment cette dernière se traduit-elle concrètement ? On pourrait envisager l'existence d'utilisations détournées d'outils en vue de lancer une forme d'opposition à une institution. Ceci sur le modèle du stactactivisme développé par Isabelle Bruno<sup>73</sup>. Parmi les acteurs interrogés, on a pu rencontrer, une présidente d'association, pour qui il ne s'agissait pas d'utiliser les statistiques à d'autres fins que celles induites par le cadre d'évaluations, mais plutôt comme d'une « arme » dans le cadre de négociation de financement<sup>74</sup>. Or, dans le cas du logiciel

---

<sup>69</sup> Communiqué sur l'adaptation du logiciel : <http://www.federationsolidarite.org/index.php/rapport-pinte-sans-abri-accueil-et-hebergement/48-rapport-pinte-sansabri/2517-adaptationprogdis115auxsiao>

<sup>70</sup> Langlet Marianne, « Les inquiétants fichiers du SIAO », *Lien Social*, N°1015, 2011.

<http://www.lien-social.com/Les-inquietants-fichiers-des-SIAO>

<sup>71</sup> Groupement de coopération social et médico-social.

<sup>72</sup> Ibid. <http://www.lien-social.com/Les-inquietants-fichiers-des-SIAO>

<sup>73</sup> Définition du « stactactivisme » : « Il consiste à mettre en évidence et à faire usage de toutes les marges de liberté que les règles de production des chiffres laissent aux agents qui les subissent. Les statistiques ne sont pas un corpus de lois immuables ; au contraire, qui les pratique apprend à jouer avec elles sans pour autant tomber dans l'erreur ou la faute. Deuxièmement, le stactactivisme consiste à utiliser diverses méthodes de quantification pour produire les groupes, sujets à venir d'une aspiration à s'émanciper des conditions auxquelles ils sont soumis. Il faut s'allier pour être fort, et la statistique est un des tout premiers ciments de cette alliance. Enfin, il consiste à utiliser les statistiques pour redéfinir les objectifs qui sont poursuivis par les institutions. Il n'y a pas de raison de nous laisser imposer les éléments de réalité qui déterminent le sens de nos actions. (...) Surtout, si une certaine forme d'activisme par les nombres est aujourd'hui devenue incontournable, c'est d'abord en raison du rôle central joué par les instruments de quantification dans le maintien des fatalités contre lesquelles les luttes émancipatrices s'engagent. En effet, le codage, les catégories, les indicateurs, bref toutes les entités statistiques, apportent une contribution décisive à la construction de réalités qui se tiennent. A juste titre dénonçable en tant qu'équipement de base de la « cage de fer » de la raison capitaliste, la quantification ne doit pourtant pas être désinvestie au profit de l'exaltation des qualités, des singularités et de l'incommensurable. Un tel renoncement serait une erreur tactique, car la stabilité contraignante des entités statistiques n'est pas inébranlable. L'attention portée aux moments d'instauration des mesures et des indicateurs révèle au contraire leur caractère créateur, et souvent leur capacités à en éclipser de plus anciennes » Bruno Isabelle, Didier Emmanuel, Prévieux Julien (dir.), *Stactactivisme. Comment lutter avec les nombres*, Paris, Zones, 2014. P.29.

<sup>74</sup> Se reporter à ce sujet à l'entretien conservé en annexe.

utilisé par le 115 hébergement d'urgence, selon un témoignage d'une assistante sociale, ce dernier fonctionnerait par trames. Cela constituerait une contrainte en termes de saisie de données, une forme de « process » particulier, limitant les marges de manœuvre, et induirait des blocages en cas de manques d'information. Tous les logiciels n'ont néanmoins pas ce même fonctionnement : celui du SI-SIAO par exemple ménage des possibilités d'adaptation comme on le verra. Mais pour ce qui est du cas particulier du 115-hébergement, on peut supposer que ce dernier laisse peu de possibilités de micro-résistance, sur le modèle développé par Vincent Dubois. Seules des oppositions plus directes pourraient émerger ? C'est par exemple le cas du logiciel COSMOS utilisé dans le 93, dénoncé notamment pour le nombre d'items requis, et son usage à finalité statistique. S'en est suivie une plainte à la CNIL par la section FSU<sup>75</sup> du Conseil Général du 93, ainsi qu'un boycott de son usage à finalité de statistiques de 2011 à 2013.<sup>76</sup>

## 2) Appropriations des NTIC dans un champ associatif en cours de professionnalisation ▲

On a pensé jusqu'alors les relations entre NTIC et travail social comme animées par des logiques contraires. On peut néanmoins s'interroger sur la façon dont les acteurs tentent de résoudre ces divergences. Cela implique donc de s'arrêter sur des tentatives de récupération, d'appropriation, de traduction des NTIC au sein de l'action sociale. Ces tentatives seraient-elles liées à une évolution des perceptions des NTIC ? S'agit-il d'une acceptation résignée ou bien d'une appropriation de façade ? Ou encore à l'existence de contraintes de la part de financeurs ? Ces interrogations sont l'occasion de revenir sur la ligne de clivage entre résistance et appropriation, et déterminer plus précisément quel type d'association utiliserait l'entourage. Sachant que peut être avancée l'hypothèse d'un lien entre professionnalisation des associations et utilisation de ces applications.

Dans un premier cas, un article de Guillaume Marrel et de Magali Nonjon montre comment les employés d'un PLIE qualifient le nouveau logiciel d'innovation sociale, faisant d'une transformation technique un dispositif compatible à leur système de valeur, opérants ce que les auteurs qualifient de « toilettage sémantique », facilité par une proximité de vocabulaire entre management et champ de l'innovation. Il s'agirait de faire accepter une pratique considérée comme inacceptable, contraire à un premier cadre de pratique. Ceci fait écho à ce que Guy Romier qualifie de « technologie acceptance model »<sup>77</sup>, et désignant la façon de mettre en place un cadre – éthique par exemple - afin qu'un outil soit accepté par les acteurs. Ces formes d'appropriation concerneraient plutôt les façons de s'accommoder aux

---

<sup>75</sup> Fédération syndicale unitaire.

<sup>76</sup> Voir à ce sujet un blog d'assistantes sociales : <http://rageas93.over-blog.com/article-l-informatisation-en-service-social-du-reve-au-cauchemar-114107426.html>

<sup>77</sup> L'acceptabilité sociale peut être définie comme telle : « L'usage d'une technologie peut être étudié par la prise en compte de son acceptabilité *a priori* c'est-à-dire avant que la personne n'ait eu la possibilité de manipuler la technologie. L'acceptabilité porte sur la représentation subjective de l'usage de la technologie et les dimensions pertinentes à prendre en compte sont l'utilité perçue, l'utilisabilité perçue, les influences sociales supposées intervenir et les conditions supposées de déploiement de la technologie. Les attitudes, les normes sociales et les informations perçues de la situation vont dans ce premier cas jouer un rôle décisif. » Terrade F., Pasquier H., Reerinck-Boulanger J., Guingouain G., Somat A., « L'acceptabilité sociale : la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques », *Le travail humain*, 4/2009 (Vol. 72), p. 383-395. <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-4-page-383.htm>

évolutions techniques et seraient imposées par des acteurs externes. Existerait-il des formes d'appropriations des NTIC par des acteurs qui ne les considéreraient pas comme contradictoires avec l'essence de leur travail ? D'autant qu'on a pu noter que pour certains acteurs, notamment dans le secteur associatif, un lien est établi entre professionnalisation et adoption de ces techniques, notamment de l'application Entourage. A ce stade de recherche, il ne s'agit pas de déterminer des facteurs explicatifs de ces usages, mais simplement tenter de déterminer quel type d'acteur utilise ces applications.

Selon le témoignage d'un membre d'une association, cette application tendrait à être moins utilisée dans des cas de grosses structures, en raison de « lourdeurs administratives ». Elle fait mention notamment de la difficulté à mobiliser la hiérarchie, et ce malgré selon elle une demande de la part de la base, du terrain. On aurait affaire à une opposition desk/ base classique dans des organisations. On peut néanmoins remarquer l'existence d'un schéma inverse, à savoir une opposition de la base contre une technologie imposée de façon « top/ down ».

En outre, les petites structures resteraient peu concernées par un « besoin » de rationaliser leurs pratiques, et l'application serait par conséquent utilisée par de petites/ moyennes associations, « en voie de professionnalisation » : « Alors on a principalement (...) Des associations bénévoles, qui sont plutôt plus petites et en fait on apporte du poids à ces associations, un outil qui permet d'avoir une bonne coordination au sein même de l'association, parce que souvent les associations, ces associations-là, elles ne sont pas encore équipées en informatique ni rien du tout, alors on leur apporte un premier outil qui leur permet déjà de se un petit peu professionnaliser. »<sup>78</sup>

Néanmoins, selon une association interrogée, il est intéressant de noter que pour « professionnaliser » son action plus que sur l'utilisation de cette application, jugée marginale, l'enquêtee comptait sur une enquête statistique portant sur les bénéficiaires de son association.

A partir de là, peut-on faire l'hypothèse d'une opposition entre anciens acteurs « bien établis » aux positions critiques, ayant une réaction purement défensive face à ces nouveaux acteurs ? Cette hypothèse peut être nuancée. On constate l'utilisation de l'application par de nombreux acteurs labellisés comme « traditionnels » (taille de l'association, ratio salarié...) par exemple Médecin du Monde à Toulouse, ou le Samu Social de Grenoble. On pourrait alors envisager la possibilité d'une analyse comparative quant aux usages/ discours sur les NTIC entre nouveaux acteurs et acteurs traditionnels. A ce sujet, on n'a malheureusement pu se référer qu'au témoignage d'un délégué national d'une association, pour qui l'application n'était pas employée dans le cadre de maraudes, mais seulement comme un moyen de renouveler le nombre de bénévoles, de toucher un public plus « jeune » et de développer la communication de l'association, soit une forme de problématique propre à toute association ( communication interne/ externe, recrutement de bénévoles...) et qui ne concerne pas le cœur du travail des maraudeurs.

Donc, si le champ associatif traverse une phase de concentration et de professionnalisation, cela interroge également la place des bénévoles et l'identité et les valeurs des associations, ainsi que la relation entre militantisme et professionnalisation.<sup>79</sup> Or, comment Entourage

---

<sup>78</sup> Entretien avec un membre d'une association âgé d'une cinquantaine d'années (17/03/17).

<sup>79</sup> « L'Etat, et les collectivités locales à sa suite, rechignent de plus en plus à attribuer des subventions de fonctionnement et privilégient une approche par « projet ». Cette obligation aboutit à accentuer la

revisite ces interrogations ? Cela nous permettrait de nuancer le lien entre NTIC et tournant managérial, en analysant quelles sont les nouvelles formes de solidarité et d'engagement sont construites par ces applications.

### **C) Militantisme dématérialisé : réseaux de proximité ou actions fragmentaires et individuelles ? ▲**

La question du lien entre militantisme et NTIC ouvre plus généralement soit sur l'hypothèse d'une intensification des mobilisations, soit au contraire sur celle d'un désengagement via une forme dématérialisée d'actions, qui seraient alors coupées du « terrain ». Or, ces interrogations reposent sur l'hypothèse d'une rupture avec des formes « traditionnelles » de mobilisation. A ce titre, il est intéressant de noter que les fondateurs d'Entourage prônent à la fois un usage individuel des applications, qui permettraient aux usagers de se dégager des formes d'engagement « classiques ». Néanmoins, ces usages n'aboutiraient pas à des mobilisations fragmentaires, mais selon les discours tenus permettrait de donner naissance à une forme de collectif horizontal construit via des actions de proximité.

Tout d'abord, pour interroger l'existence d'une rupture avec des formes traditionnelles d'engagement, nous pouvons commencer par se demander comment les individus s'approprient ou non ces techniques, voire développent peut-être des usages alternatifs. On pourrait tenter de retracer concrètement le type d'usage que les individus font de ces applications, voir comment leur utilisation peut s'inscrire dans la continuité d'un parcours d'engagement ou si elles donnent lieu à autant de micro-actions fragmentaires. Mais, tout comme l'engagement dématérialisé se pense dans une articulation avec le terrain, ces applications conduisent à des actions concrètes. Qu'implique cette forme d'engagement en termes d'actions menées ? Assiste-t-on au développement de formes de pratiques originales ou bien existe-t-il des cas d'hybridations avec des modes d'action existants et donc une forme de continuité ? Lors d'une rencontre avec des utilisateurs de l'application, ces derniers ne notaient néanmoins pas de rupture dans leur mode d'engagement, l'application ayant surtout servi pour communiquer sur leur action.

Or, on peut faire l'hypothèse que se dessine une forme d'engagement paradoxal, entre engagement à distance et action de proximité. Car, justement les termes de militantisme et d'engagement ne sont pas justes : « Quand tu es bénévole dans une association, c'est toi qui a fait la démarche de t'engager, tu y consacres une demi-journée par semaine ou plus j'sais pas quoi. Là justement nous on dit que c'est euh... Entourage, c'est le fait de pouvoir dire au quotidien de faire des actions simples, donc c'est... En fait on n'aime pas tellement ce terme d'engagement, parce que l'idée c'est pas euh... T'as pas de fidélité ou quoi. T'es pas encarté dans une association ou je sais pas quoi, c'est juste toi-même, on te donne les outils pour aller vers au quotidien, sur le chemin de ton travail quand tu rentres chez toi. »<sup>80</sup> Selon ce discours l'usage de ces application conduit à un certain formes d'engagement qui pour de nombreux acteurs seraient proches

des thèses de Jacques Ion au sujet de l'engagement post-it.<sup>81</sup> Du moins selon les mots des

---

professionnalisation des associations, agissant ainsi de plus en plus en délégation de service public. La technicité de l'association s'accroît tandis que s'affaiblissent ses repères idéologiques. » Ion Jacques, S'engager dans une société d'individus. » Paris, Armand Colin, 2012 P.22.

<sup>80</sup> Entretien avec deux membres d'une association, âgées d'une cinquantaine et d'une vingtaine d'années (17/03/17).

<sup>81</sup> « Ainsi, avons-nous précédemment opposé, à titre de modèles, l'engagement post-it, de courte durée, mais répétable successivement en différents lieux, à l'engagement timbre, dont la durée est quasiment illimitée. Si le premier peut être discrédité avec la métaphore du papillonnage, il faut aussitôt dire que le plus souvent, il

membres d'Entourage, il ne serait plus question de militants, ni même de bénévoles, mais d'« usagers » et des individus qui seraient alors « libres » d'utiliser ces applications sans que le fait d'avoir téléchargé l'application soit considéré comme une forme d'allégeance à un quelconque collectif ou association, pensés alors comme aliénants.<sup>82</sup> Il s'agirait d'un acte gratuit. Effectivement cela a été confirmé lors d'une rencontre avec des utilisateurs de l'application, louant le fait qu'elle permette des actions ponctuelles, et un usage très fluide.

Cela ne signifie pas pour autant que les personnes soient détachées du monde associatif, et l'on note même plutôt des formes de porosité entre associations, professionnels et individus. Des personnes déjà engagées dans des associations utilisent l'application. Et Entourage ménage des possibilités d'avoir recours à une association pour les usagers en cas de besoin.

Or, comment articuler cette forme d'engagement ponctuel et une forme de localisme prôné par les développeurs de l'application<sup>83</sup>? Toute la question étant de se demander comment faire pour transformer des micro-actions en « entourages » réels et tisser des réseaux de socialisation et finalement une forme de collectif<sup>84</sup>. Interrogeant deux personnes à l'initiative d'un « Entourage », il est ressorti qu'elles faisaient un usage assez intuitif du réseau, sans volonté de conserver une forme de relations avec les personnes rencontrées, soit un lien assez fragmentaire. Il reste cependant difficile de conclure sur ce point, étant question de relations, soit des phénomènes difficilement qualifiables, se développant sur le temps long.

---

correspond en fait à un engagement approfondi, pouvant impliquer une forte mobilisation, requérir un investissement personnel important, mais révisable à tout moment. (...) «Ibid.P.57

<sup>82</sup> « Il y a beaucoup de jeunes qui ont envie de s'engager, et qui n'ont pas envie de rentrer dans un truc plus grand qu'eux, dans un collectif de valeurs, de principes, de vision du monde commun. Forcément, parce que voilà, ils ont envie... Je ne sais pas si on peut apparenter ça à de la liberté, en tout cas ils ont envie de faire leur truc à eux, sans qu'on les guide, sans que ça s'inscrive dans un cadre. Mais ça se vérifierait dans plein de chose, le consommateur n'a plus envie d'intermédiaire, il a envie d'être en relation directe, etc. Ce qui pourrait être intéressant... Est-ce qu'on ne consommerait pas la solidarité comme on consomme... Ça c'est une vraie question. N'empêche que je pense fondamentalement, que quelqu'un qui n'était pas sensible, qui se sensibilise pas à ces sujets, qui ne s'est pas posé ces questions, je pense que c'est pas l'appli qui va faire qu'il va passer le pas. » (Entretien 23/02/17).

<sup>83</sup> « Pour nous c'est très important cette différence entre le village global auquel tu penses appartenir, on te fait te relier à tes pairs et entourage, on te dit, il faut être relié à des gens de ton village physique, de ton quartier, et l'ancrage local, il est super important, nous on se présente comme un réseau collaboratif de quartier, et la technologie, elle rassemble... Elle éloigne pas dans ces cas là... » (Entretien avec un membre d'une association 25 à 30 ans 17/03/17)

<sup>84</sup> « Pour rappel notre mesure du moment, c'est mesurer l'impact social, c'est-à-dire comment on mesure, comment on transforme les entourages sur l'application, en entourage dans la vraie vie, pour pas que ça reste un réseau social, dans le web, mais que ça devienne un truc physique » (Entretien 17/03/17)

## II. Efficacité informationnelle ou respect de la vie privée ? Les « données personnelles » entre développeurs, start-uppeurs et travailleurs sociaux ▲

S'interroger sur l'impact des NTIC sur l'action sociale, cela implique de considérer ces NTIC certes comme des outils de travail, mais non pas comme des outils neutres, puisque leur utilisation génère de nouveaux rapports à l'information, à la fois en termes qualitatifs et quantitatifs. La possibilité de traitement d'une quantité accrue de données, ainsi que la plus grande circulation de ces dernières, permet de penser cette question à nouveaux frais, notamment au sujet de la protection des données personnelles. On peut donc se demander en quoi le tournant numérique amorcé dans le milieu des années 1990/2000 soulève de nouveaux enjeux en matière de protection de données personnelles.

Néanmoins, si elles ne semblent pas constituer des outils neutres, on ne peut pour autant les considérer comme autonomes, induisant en elles-mêmes leurs propres pratiques et usages. La question se pose d'autant plus au sujet des « dérives » des fichiers, sont certes facilitées par l'utilisation de fichiers informatiques permettant la collecte d'information massive, mais ces dérives ne sont évidemment pas dues à la nature même des NTIC et s'inscrivent également dans un contexte normatif particulier. Et en effet l'on note que malgré une tendance à un retrait de l'Etat, notamment au niveau des financements, les acteurs sont pris dans un cadre normatif, oscillant entre volonté de protection (loi informatique et liberté de 1978, doctrine et action de la CNIL) et dérives sécuritaires affectant plus ou moins directement le secteur social (que ce soit au sujet des éducateurs spécialisés, et la loi prévention délinquance 2007, ou encore la protection de l'enfance<sup>85</sup>...)

D'autant que la question du partage d'information est particulièrement cruciale au sein d'une profession travaillant avec des populations vulnérables. Cette problématique a une longue histoire. Mais à simple titre d'exemple, on peut rappeler que la FNARS pointe du doigt dans un communiqué<sup>86</sup> la possible mise en cause de l'exercice du secret professionnel par le vote de la loi immigration du 8 mars 2016.<sup>87</sup>

Mais cette question touche le secteur de façon plus transversale, notamment avec l'émergence de la notion de « secret partagé », notion hautement controversée chez les

---

<sup>85</sup> Lazerges Christine, « 2. Un populisme pénal contre la protection des mineurs », *La frénésie sécuritaire*, Paris, La Découverte, « Sur le vif », 2008, p. 30-40. <http://www.cairn.info.ezproxy.univ-paris1.fr/la-frenesie-securitaire--9782707154323-page-30.htm>

<sup>86</sup> <http://www.federationsolidarite.org/publics/refugies-et-migrants/6570-promulgation-de-la-loi-relative-au-droit-des-%C3%A9trangers-en-france> (Communiqué de la FNARS sur la promulgation de la loi relative au droit des étrangers en France).

<sup>87</sup> Au sujet du secret professionnel et de la loi immigration du 8 mars 2016 : « Le nouvel article 611.2 du Code des étrangers précise ainsi : « Sans que s'y oppose le secret professionnel autre que le secret médical, les préfetures « *agissant dans le cadre de l'instruction d'une première demande de titre ou d'une demande de renouvellement de titre* » peuvent désormais contrôler « *la sincérité et l'exactitude des déclarations souscrites* », « *l'authenticité des pièces produites en vue de l'attribution d'un droit au séjour ou de sa vérification* » <http://secretpro.fr/blog/christophe-daadouch/etrangers-secret-professionnel> ( site consulté le 08/03/17. )

travailleurs sociaux,<sup>88</sup> et qui met donc en balance l'éthique et le droit au sujet du partage d'information comme l'analyse Laurent Puech.<sup>89</sup>

Il s'agit alors de se demander à partir de quand des outils de travail peuvent devenir des outils de pouvoir, et comment passe-t-on de leur usage à leur instrumentalisation, ce qui pose en filigrane la question de l'autonomie du secteur du travail social. Sachant que cette dialectique entre outil de travail et de contrôle traduit l'ambiguïté du statut de l'écrit dans le secteur social, entre risque d'exposition, nécessité de confidentialité et besoin d'information.

---

<sup>88</sup> <http://secretpro.fr/blog/procret/secret-professionnel-etats-generaux-travail-social> Article revenant sur l'évolution du secret professionnel. (site consulté le 15/04/17)

<sup>89</sup> « Un des constats que l'on peut faire se résume ainsi : devant un cadre légal qui a multiplié les possibilités de faire circuler transversalement (entre pairs) et verticalement (vers des autorités) des informations, et devant des organisations et tendances hiérarchiques à favoriser ces circulations, le code de déontologie a perdu de sa force en tant que repère opérationnel pour le positionnement des assistants de service social. **Bien qu'il soit aussi libre aujourd'hui qu'hier de ne pas faire circuler une information (pas de nouveau cas d'obligation légale depuis 1994), la pression sociale et indirectement légale (par l'ouverture des autorisations de levée du secret) tendent à faire du secret un « objet faible », en tout cas affaibli.** Tenir une position de respect du secret aujourd'hui nécessite de résister à cette pression, renvoyant le professionnel à son éthique... et son endurance. » <http://secretpro.fr/blog/laurent-puech/-reactualiser-deontologie-secret-professionnel>. (site consulté le 15/04/17).

## A) Données personnelles et travail social, entre protection de la vie privée et dérive sécuritaire, besoin d'information et exigence de confidentialité ? ▲

Cette partie se concentre sur l'évolution du rapport à l'information suite au développement des NTIC, en se focalisant sur la question de la protection des données, et en s'interrogeant sur sa spécificité au sein du travail social, secteur à la fois marqué par l'existence du secret professionnel et par la relation à un public vulnérable.

### 1) Ecritures mineures et écritures numériques : perte d'information et pression informationnelle. ▲

Si on note une évolution dans le rapport à l'écrit chez les travailleurs sociaux, dans quelle mesure les NTIC en sont la cause ? Pour tenter de répondre à cette question, on peut donc se concentrer sur les liens entre traitement de l'information et NTIC, entre écritures numériques et « écritures mineures ». Sachant que se pose le paradoxe suivant : l'usage des NTIC par les travailleurs sociaux tendrait à la fois au développement d'une pression informationnelle accrue et à une déperdition de contenu.

Les travailleurs sociaux sont en effet confrontés quotidiennement à l'écrit, que ce soit sous la forme de notes de transmission, de rapports de maraudes... Il s'agit à la fois d'assurer le suivi de la personne aidée, constituer un dossier social, mais aussi de rendre compte quotidiennement de son propre travail. L'écriture est même chez certains auteurs décrite comme un recours face aux doutes, voire comme une forme d'« écriture de décompression ».<sup>90</sup> On peut ajouter également l'importance que constituait les rapports écrits et autres bilans d'activités, décrits par certaines assistantes sociales comme des « moments d'expertise », des retours réflexifs sur leurs propres pratiques.

Et les NTIC touchent directement ce rapport à l'écrit, que ce soit par l'utilisation de fichiers informatiques ou d'applications numériques de prise de note ou la dématérialisation des dossiers sociaux. Sachant qu'on part du principe, en se référant aux travaux de Jack Goody

---

<sup>90</sup> « La main courante livre une écriture « telle quelle », puisqu'elle se résume souvent à la transcription des mots des personnes prises dans l'action. Ecrite dans l'urgence, la main courante est également une « écriture de décompression » le texte absorbe et amortit l'évènement. En tant que telle, elle joue le rôle d'une « police des pratiques » La plupart des signalements dans les mains courantes ne trouveront pas de suite évènementielle, l'écriture a prévenu les conséquences, mais elle suffit le plus souvent à désamorcer la crise. » Giraud Frédéric, « Jean-François Laé, *Les nuits de la main courante. Ecritures au travail* », *Lectures* <http://lectures.revues.org/669>.

(notamment sur la raison graphique<sup>91</sup>), qu'un changement d'outil constitue « autant de formats/formatages/quadrillages spécifiques de la pensée écrite »<sup>92</sup>.

On peut prendre l'exemple de l'application Entourage, qui comprend une fonctionnalité de prise de note. En entretien, un certain nombre d'acteurs considèrent que cela n'entraîne pas de changements notables dans leurs pratiques, quand bien même on est parti d'une hypothèse plutôt critique : le caractère « intuitif » de l'outil peut impliquer à la fois un rapport moins distant à la prise de note. Mais en fait, l'impact de l'outil dépend également des pratiques initiales. Une présidente d'association reconnaissait avoir une approche en termes de « besoin »<sup>93</sup>, approche que l'on retrouve au sein de l'urgence sociale, milieu traversé par des logiques propres au champ de l'humanitaire. Elle verrait ainsi sa pratique moins remise en cause par les outils numériques qu'une assistante sociale. Ainsi, lors d'un échange avec une infirmière en psychiatrie, cette dernière relate avoir vécu la numérisation des notes de transmissions comme un appauvrissement du contenu de ses rapports.

A ce sujet, pourquoi alors que les études portant sur les écritures numériques peuvent en surligner à la fois la richesse, ces techniques reposants sur le séquençage, la transformation, l'interactivité, ces dernières sont perçues comme causant une perte d'information ? On en revient à l'idée d'un outil informatique comme menant à une standardisation, phénomène très mal vécu notamment en ce qui touche les bilans d'activité. Leur caractère d'expertise serait remis en cause selon certaines assistantes sociales. Mais, pour aller plus loin on peut faire l'hypothèse que cette déperdition d'information s'accompagne – en termes quantitatif – d'une « pression informationnelle » accrue. Or, ces pressions informationnelles seraient dues en partie à une certaine forme de management comme l'affirme Marzouki Meryem.<sup>94</sup> Sont donc en conséquence rapportées l'existence de pressions au niveau de la

---

<sup>91</sup> « On sait la fortune en français de la fameuse formule – la *raison graphique* – qui cartographie en deux mots la matrice formelle de l'écrit, ses listes, tableaux, schémas, colonnes, cartes, etc. – autant de formats/formatages/quadrillages spécifiques de la pensée écrite. Cette attention aux *technologies de l'intellect* se substitue aux conceptions idéalistes du langage comme pur exercice du *logos* et conduit à concevoir les praxis langagières non plus comme de simples moyens de communication relativement interchangeables (un *outil* peut en remplacer un autre) mais comme des modes de production spécifiques du social et du cognitif. » Privat Jean-Marie, « Jack Goody (1919-2015). La domestication de l'écrit », *Hermès, La Revue*, 3/2015 (n° 73), p. 253-258. <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2015-3-page-253.htm>

<sup>92</sup> Op.Cit.

<sup>93</sup> « Intervieweur : Vous réduisez le numérique pour des choses comptables. Pas pour vos notes de transmissions ou compte rendu ? Interviewé : Non... Nombre de douche, personne. La seule chose qu'on a dit, c'est homme, femme, enfant... Intervieweur : Oui, donc la manière d'utiliser l'appli dépend de votre façon de travailler à la base. Intervieweur : Oui, et encore une fois, on n'est pas beaucoup. J'ai pas 125 000 personnes. J'aurai un gros groupe, on passerait à mon avis sur un outil informatique, parce qu'on ne pourrait pas continuer sur le papier. Intervieweur : Parce que c'est une approche par besoin en fait. Interviewé : Oui. Intervieweur : C'est très pragmatique comme façon de travailler ? Interviewé : C'est pragmatique. Je suis une femme pragmatique. » ( Entretien avec une présidente d'association 15/03/17)

<sup>94</sup> « Toutefois, comme le souligne judicieusement Meryem Marzouki, le développement exponentiel des techniques de fichage des étrangers ne découle pas uniquement d'une dérive sécuritaire, mais participe également d'une logique gestionnaire issue du management privé. Ainsi, pour reprendre une grille d'analyse inspirée de celle des sociologues Luc Boltanski et Luc Thévenot, le fichage des étrangers fait appel à ses propres dispositifs ou « *accommodement* fondés sur une philosophie inspirée des techniques managériales : l'efficacité des contrôles devient l'alpha et l'oméga de l'évaluation des politiques publiques. Or, une telle logique est radicalement incompatible avec les principes présidant au droit à la protection des données personnelles. »

hiérarchie. Et les travailleurs sociaux sont donc confrontés à la tentation de l'exhaustivité, sans que cela soit pour autant pertinent : « Malgré les recommandations de la CNIL sur le traitement des données sensibles, certains services employeurs tentent, par une pression constante, d'obtenir du travailleur social qu'il transmette la totalité des données afin de travailler sur l'exhaustivité et obtenir des renseignements agrégés qui soient fiables. Selon la culture professionnelle du travailleur social, sa formation et son statut, cette démarche le mettra ou non dans une position de conflit de loyauté soit à l'égard de l'utilisateur, soit à l'égard de son institution. »<sup>95</sup> Mais rentrent également en jeu tout un rapport de force entre associations et acteurs étatiques, notamment au niveau des préfetures comme il sera évoqué plus tard dans cette partie.

## 2) Du fichage à la trace, de la trace au corpus : une perte de maîtrise accrue du traitement de l'information ▲

Il est donc temps de se demander comment un outil de travail peut devenir un outil de pouvoir. Comment se dessine cette frontière ? En fonction de la nature de l'information traitée ? De la personne ayant accès aux données ? Le cas des fichiers et des dossiers sociaux est intéressant à examiner dans le sens où ils cristallisent les fantasmes. Les exemples controversés des fichiers GAMIN<sup>96</sup>, AUDASS<sup>97</sup> ou le cas plus récent des SIAO<sup>98</sup> constituent des cas d'écoles, des cas limites. Or un fichier est nécessairement en soi un outil de contrôle, ou bien cela dépend-t-il de la finalité de son utilisation ? Toute la question étant de se demander comment et quand passe-t-on de l'un à l'autre, et donc par conséquent qu'est-ce qui définirait un outil de pouvoir, et à quelles fins ces outils de pouvoir pourraient être employés. Et ce d'autant que l'autonomie du secteur associatif peut être dans certains cas mise à mal. En bref, il s'agirait de voir précisément qui pourrait avoir accès aux fichiers et aux données, et ce par quels moyens et dans quelles finalités.

Le cas précis du SI-SIAO<sup>99</sup> est à ce titre intéressant à examiner. Pour rappel, ce logiciel a été adopté en vue d'une centralisation de la gestion des demandes d'hébergement d'urgence.

---

Foegle Jean-Philippe, « Les étrangers ont-ils des données personnelles ? », *Plein droit*, 3/2016 (n° 110), p. 24-27. <http://www.cairn.info/revue-plein-droit-2016-3-page-24.htm>. CF. Meryem Marzouki, « Fichiers : logique sécuritaire, politique du chiffre ou impératif gestionnaire ? », *Mouvements*, 2010, n° 2, p. 85-98. <http://www.cairn.info/revue-mouvements-2010-2-page-85.htm>

<sup>95</sup> Ibi. P.60.

<sup>96</sup> Gestion automatisée de la médecine Infantile.

<sup>97</sup> Automatisation des directions des affaires sanitaires et sociales.

<sup>98</sup> (Les services intégrés de l'accueil et de l'orientation, outil de gestion des places d'hébergement pour les sans-abris mis en place à partir d'une circulaire du 8 avril 2010)

<sup>99</sup> Plus précisément sur les acteurs engagés dans la mise en place du SI-SIAO : « La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) met en œuvre le traitement des demandes d'hébergement d'urgence et de logement d'insertion (délibération de la CNIL n° 2011-224 du 21 juillet 2011). Par délégation, elle transmet aux directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) ou aux directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) le pouvoir de mettre en place le SI-SIAO sur leur département. Les agents de ces collectivités pourront administrer l'application au niveau de leur territoire d'affectation : structure du territoire, utilisateurs et gestionnaires des structures. » <http://www.weka.fr/action-sociale/dossier-pratique/insertion-et-lutte-contre-les-exclusions-dt17/orienter-vers-un-hebergement-via-le-logiciel-si-siao-7898/> (Site consulté le 11/04/17).

Une première version est lancée fin 2010, qui en sera suivie d'au moins 5 autres<sup>100</sup>. Le dispositif est mis en place via un premier logiciel : Progdis, un logiciel utilisé par la FNARS, et élaboré avec les acteurs du terrain.<sup>101</sup> Néanmoins, l'Etat lance un appel d'offre. Sont développés deux logiciels par des sociétés privées, Netapsys et Paxtel. Or, ce dernier logiciel permettrait de recueillir une quantité d'information jugée disproportionnée, d'autant que les données récoltées seraient également destinées à l'élaboration de statistiques. Ce qui pose question comme le pointe la CNIL dans une délibération : « la nécessité de mieux encadrer le traitement statistique des données à caractère social, afin de ne pas glisser d'un travail d'évaluation du secteur de l'hébergement social vers une logique de fichage des personnes.»<sup>102</sup> L'anonymisation des données transmises est un premier gage de sécurité, gage jugé par certains travailleurs sociaux insuffisant : « Ensuite, on nous assure que les données sont anonymisées avant d'être transférées. Mais aucune procédure écrite n'a été établie, les garde-fous sont peu nombreux, si un jour un directeur d'établissement veut transmettre les données nominatives, il pourra le faire. »<sup>103</sup> Ce qui explique que plusieurs syndicats (notamment la SDAS-FO), revendiquent l'anonymisation de toutes les données, les données statistiques comme les données utilisées en interne des associations. Se jouerait dans ces négociations - selon un travailleur social - un rapport de force entre préfectures et associations, notamment au sujet de la nature des informations à faire remonter et leur finalité, sachant que cette remontée d'information peut donner lieu à de possibles dérives.

<sup>104</sup> Ce contexte motive le recours à la CNIL par la FNARS<sup>105</sup>, l'ANAS<sup>106</sup>, et Emmaüs. Or la délibération de la CNIL autorisant l'usage du logiciel Paxtel<sup>107</sup> serait – d'après un travailleur social – le fruit d'un compromis, résultant du même rapport de force entre associations et préfecture de police<sup>108</sup>. L'avis de la CNIL valide le recueil d'un certain nombre

---

<sup>100</sup> « Le choix de SIAO départementaux suppose une articulation interdépartementale forte, afin de garantir le fonctionnement d'un service public unifié. Par « unifié », la mission entend que les concepts utilisés soient définis de la même manière, que les outils et les pratiques professionnelles soient identiques d'un département à l'autre et d'une structure à l'autre et, enfin, que les informations utiles soient connues de tous en temps réel et circulent sans obstacle d'un département à l'autre. » Rapport relatif à l'organisation de la veille sociale en Île-de-France [https://www.samusocial.paris/sites/default/files/rapport\\_igas\\_veille\\_sociale.pdf](https://www.samusocial.paris/sites/default/files/rapport_igas_veille_sociale.pdf) (site consulté le 11/04/17)

<sup>101</sup> Logiciel autorisé par la CNIL (**DELIBERATION n°2010-418 du 16 novembre 2010**).

<sup>102</sup> **DELIBERATION de la CNIL n°2011-225 du 21 juillet 2011.**  
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCnil.do?id=CNILTEXT000024453661>

<sup>103</sup> Langlet Marianne, « Les inquiétants fichiers du SIAO », *Lien Social*, N°1015, 2011. <http://www.lien-social.com/Les-inquietants-fichiers-des-SIAO>

<sup>104</sup> « Une élue socialiste, Marie-Christine Staniec-Wavrant, selon Nord Eclair, a dévoilé au mois de décembre dernier que la préfecture du Nord aurait réclamé aux associations les identités, origines et dates d'entrée sur le territoire des familles Roms qui demandaient un hébergement pour la nuit... » Op. cit.

<sup>105</sup> Fédération des acteurs la solidarité.

<sup>106</sup> Association nationale des assistants de service social.

<sup>107</sup> Voir le document conservé en annexe. (**DELIBERATION n°2011-224 du 21 juillet 2011**)

<sup>108</sup> Une position de compromis qui serait habituel au fonctionnement de la CNIL : « On doit reconnaître que, sur de nombreux sujets, la Cnil a su afficher une position, poser les questions, susciter le débat, tenter le compromis entre des intérêts contradictoires (cf. des dossiers comme la carte d'identité infalsifiable, les registres médicaux et la recherche, la vidéosurveillance, les mailings...). Aux autres institutions, gouvernement et parlement, ensuite de prendre leurs responsabilités dans le cadre du jeu institutionnel classique. Il est bon que, parfois, des oppositions s'affichent, compromis ne signifiant pas consensus mou. » <https://www.univ->

d'informations,<sup>109</sup> mais comprend néanmoins des garanties allant dans le sens des revendications des associations. Notamment, la possibilité de ne pas remplir certains items est laissée ouverte par CNIL, ce qui ne serait pas le cas pour tous les logiciels : « Eu égard à cette finalité de suivi personnalisé de la personne concernée, à la mission d'assistance et de conseil des travailleurs sociaux et à leur devoir de respecter le secret professionnel (article L.226-13 du Code pénal), la Commission considère que le traitement de ces données est pertinent. Néanmoins, la Commission réitère ses observations sur l'item « refus de répondre » et demande à la DGCS<sup>110</sup> de ne saisir l'absence de réponse que par l'item « information non renseignée ». <sup>111</sup>

Néanmoins, l'usage de ces mêmes données à des fins statistiques est également intéressant à examiner de manière plus précise, sachant qu'entre en jeu la question de l'accès à des données nominatives. Donc, la CNIL approuve la transmission de données aux partenaires publics des associations, et notamment à la DDCSPP, <sup>112</sup> sous seul format anonymisé cependant. Ont donc accès aux données nominatives exclusivement les membres du SIAO, les travailleurs sociaux et les gestionnaires d'hébergement et de logement. En revanche, la FNARS rappelle l'existence de pressions pour avoir accès aux données nominatives, l'autonomie du secteur associatif peut être dans certains cas mise à mal.<sup>113</sup> En outre, on peut ajouter que l'anonymisation des données est une procédure complexe, qui ne garantit pas toujours une réidentification.<sup>114</sup> Or, si la réflexion est amorcée dans le secteur médical

---

[paris1.fr/diplomes/master-droit-du-numerique/bibliotheque-numerique-du-droit-de-ladministration-electronique/bibliotheque-thematique/protection-de-la-vie-privee/cnil-commission-nationale-informatique-et-libertes/changer-la-cnil-pour-quoi-faire/](https://www.paris1.fr/diplomes/master-droit-du-numerique/bibliotheque-numerique-du-droit-de-ladministration-electronique/bibliotheque-thematique/protection-de-la-vie-privee/cnil-commission-nationale-informatique-et-libertes/changer-la-cnil-pour-quoi-faire/)

<sup>109</sup> Voir le document conservé en annexe.

<sup>110</sup> Direction générale de la cohésion sociale.

<sup>111</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCnil.do?id=CNILTEXT000024453660> **Délibération n°2011-224 du 21 juillet 2011 autorisant la Direction Générale de la Cohésion Sociale à mettre en œuvre le traitement des demandes d'hébergement d'urgence et de logement d'insertion.**

<sup>112</sup> Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations.

<sup>113</sup> Au sujet des transmissions de données d'association aux services d'Etat : **« Difficultés dans le cadre de la transmission de données aux services de l'Etat »** : Certains demandent la transmission de listes nominatives pour les personnes hébergées en urgence, d'autres des listes avec des données relatives au statut administratif des personnes. Ces pratiques sont contraires au droit, qui prévoit la seule transmission des données agrégées aux services de l'Etat dans une finalité statistique, mais s'exercent pourtant sur les territoires avec des pressions financières et/ou de maintien de leur subvention. » Site de la FNARS (Fédération des acteurs de la solidarité). <http://www.federationsolidarite.org/champs-d-action/accueil-orientation/actualites-accueil-orientation/5026-cadrer-la-transmission-d-informations-et-faire-respecter-la-protection-des-donnees-personnelles-la-possibilite-de-saisir-la-cnil> (site consulté le 08/03/2017).

<sup>114</sup> « L'ignorance de l'identité ou l'ignorance du lien entre identité véritable et pseudonyme (l'impossibilité de remonter du pseudonyme à l'identité), est non seulement la condition de l'anonymat, c'en est la définition. Bien entendu, il est le plus souvent nécessaire de relier les enregistrements différents relatifs à la même personne, pour suivre et analyser les parcours de soins et mettre en évidence des liens de causalité. Ce « chaînage » implique que la même identité soit traduite par le même pseudonyme. Cela étant, même si les données sont de-identifiées ou pseudonymisées, et même s'il n'est pas possible aux utilisateurs de remonter d'un pseudonyme à l'identité, il n'en résulte pas nécessairement que la base ou le jeu de données soit anonyme. » 6 N° 64 / Juillet 2015 Données de sante : anonymat et risque de re-identification. Solidarité, santé. <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dss64-2.pdf>

autour des données de santé, ce serait nettement moins le cas dans le domaine de l'action sociale, du moins selon les témoignages recueillis en entretien. Pour finir, la question de l'accès aux données nominatives dépend également de la sécurité du logiciel. Et dans le cas du SI-SIAO, un communiqué de l'ANAS révèle l'existence de failles<sup>115</sup> permettant l'accès à l'ensemble des données saisies depuis 2013, soit 37 000 dossiers...

Or, comment les applications Homeless plus et Entourage s'inscrivent dans la continuité de ces questionnements, dans cette dialectique entre outil de travail et de contrôle ? Sachant qu'elles incluent des usages à la fois professionnels et grands publics. Les données utilisées dans ces applications ne sont cependant pas conservées dans le cas d'Entourage et ne viseraient pas à constituer des fichiers. Il s'agirait d'un agrégat de micro-informations sur les individus, de micros traces mises en réseaux sur les applications, de données éclatées entre usagers et qui ne seraient donc pas centralisées en un fichier unique. Il s'agirait donc de « traces » donc pour reprendre un terme utilisé en science de l'information, notamment par Louise Merzeau.

Plus précisément, l'application Entourage comprend plusieurs canaux de communication, notamment dans son usage grand public. Toute personne ayant téléchargé l'application a accès à un « Entourage » qui rend compte des demandes des utilisateurs. Ces derniers comprennent généralement des informations sur les personnes aidées, à savoir leurs besoins (alimentaires, vestimentaires), leur prénom, leur âge, et aussi assez fréquemment des indications plus précises en termes de localisation (stations de métro, parking, Eglises...), sans qu'il soit fait mention d'adresse en clair. Entourage comprend en outre une interface de dialogue d'utilisateurs, faite de simples échanges informels et coordonnant les rendez-vous entre les utilisateurs d'Entourage (points de chute de rendez-vous collectifs, nature de l'aide apportée, échange de numéro de téléphones...). Lors de l'observation de plusieurs « Entourage », on n'a pas relevé de données personnelles de personnes sans-abris dans le cadre de ces interfaces de communication.

La nature fragmentaire des informations fait conclure que les risques d'instrumentalisation de ces outils pourraient concerner des cas individuels plus que des collectivités ou des acteurs étatiques ? Ces traces paraissent en effet, contrairement aux fichiers plus ciblés, bien anodines. Dans le cas d'Entourage, les informations au sujet des sans-abris ne constituent a priori pas des données personnelles, et elles ne permettent pas en tout cas d'identifier nominativement de façon directe les sans-abris. Or, c'est cette banalité apparente qui est le propre de toute trace, comme l'écrit Dominique Carré : « Dans la trace, il y a l'idée que l'information détenue et communicable n'est plus suspecte, tant le projet de la produire y est mince, peu visible, voire inexistant, du moins du côté de l'Autorité ; et qu'elle n'oblige à aucune espèce d'action, ne coûte rien à produire. L'information que nous livre la trace est là, saisie par aucun, abandonnée, utilisable à merci. A la réflexion, on ne produit pas une trace, on la laisse, on l'abandonne. Ce n'est pas seulement une quantité négligeable, c'est aussi et surtout une quantité involontaire, une quantité de surcroît. »<sup>116</sup> Néanmoins, cette banalité

---

<sup>115</sup> [http://www.anas.fr/Faillle-de-securite-SIAO-l-Anas-alerte-et-saisit-la-Cnil\\_a978.html](http://www.anas.fr/Faillle-de-securite-SIAO-l-Anas-alerte-et-saisit-la-Cnil_a978.html) Communiqué de l'Anas sur les failles des SI-SIAO, en s'inscrivant sur le site du SIAO à l'aide d'une simple adresse mail, il était en effet possible à partir de l'adresse web d'un dossier d'avoir accès à l'ensemble du corpus conservé.

<sup>116</sup> Carré Dominique, Panico Robert, *Le contrôle social à l'heure des technologies de mobilité et de Connectivité, Du fichage ciblé des individus au traçage continu des agissements*. Colloque Creis-Terminal 2010. <https://terminal.revues.org/1292>

n'est qu'apparente. Une trace d'après Louise Merzeau, peut produire une forme d'information sans que le destinataire en soit toujours conscient,<sup>117</sup> et nombreuses sont les études évoquant des possibilités de «redocumentation» de ce type d'information<sup>118</sup> par accumulation, croisement de données de sources différentes. Existe alors une disjonction entre la situation d'énonciation, le support utilisé, traces produites et le document final. C'est cette disjonction qui en fait toute l'incertitude et qui rend difficile l'établissement d'une frontière claire entre outil de travail et de contrôle.

### 3) Dispositifs de protection et perceptions des risques ▲

Or, cette frontière dépend également des usages des individus, de leur perception des risques et du type de dispositif de protection mis en place face à la possibilité de fuite d'information ou de récupération par des tiers. Sachant que l'existence de telles garanties serait donc une des conditions d'utilisation des NTIC comme simple outil de travail. Seront donc examinées les modalités de protections existantes en amont et en aval, avant de revenir sur le rôle d'une institution comme la CNIL, entre garantie de protection et forme de légitimation. Le type de protection donnée mis en place peut en effet être relié à la perception des risques qu'en ont les différents acteurs.

Existe une première forme de protection en amont, utilisée notamment par l'application « We Save homeless », qui constitue une forme de « *privacy by design* ». Il s'agit tout simplement d'incorporer des règles de protection de données dès la conception du dispositif technologique. Ainsi, pour ce qui concerne l'application « We save homeless », cette dernière est constituée d'un système de conservation de données décentralisé : un fichier informatique centralise des identifiants, et les données personnelles des sans-abris sont conservées sur une carte NFC.<sup>119</sup> Les informations contenues dans cette dernière ne peuvent être modifiables que sous son consentement. Et la carte peut être détruite à sa demande. Cette solution a pour avantage d'éviter tout « *privacy paradox* » : « Pour les utilisateurs, la PbD entend alléger leur charge cognitive et résoudre le fameux « *privacy paradox* », autrement dit la discordance entre l'affirmation des principes de protection et les pratiques

---

<sup>117</sup> « L'empreinte numérique, elle, est automatiquement produite à l'occasion d'un calcul, d'un codage ou d'une connexion, le plus souvent sans que le sujet en soit conscient. Au lieu d'articuler une face sensible (signifiant) à une représentation psychique (signifié), la trace assigne une signature invisible à un comportement informationnel, qui n'est pas toujours perçu comme tel. » Merzeau Louise, « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès, La Revue*, 1/2009 (n° 53), p. 21-29. <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2009-1-page-21.htm>

<sup>118</sup> « Pour penser cette traçabilité, il faut se placer dans la perspective de ce que Jean-Michel Salaün appelle la *redocumentarisation*. Les empreintes que nous laissons sur les réseaux sont au cœur de ce processus qui permet aux récepteurs – destinataires ou non – de réarticuler les contenus selon leur interprétation. Utiles et signifiantes sans être encore des documents, les traces dépendent des opérations d'extraction, d'annotation et de réagencement auxquelles elles sont soumises. Alors que les contenus étaient jusqu'alors assignés à une matérialité qui les validait, les données numériques ne dépendent plus de la stabilité d'un support. La personnalisation des interfaces, la multiplication des liens et la généralisation des formats séparant forme et structure (XML) leur confèrent une plasticité inédite. Elles se prêtent aux recoupages et aux croisements, comme les éléments d'une base de données qui aurait pour contour l'identité. » Merzeau Louise, « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès, La Revue*, 1/2009 (n° 53), p. 21-29. <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2009-1-page-21.htm>

<sup>119</sup> Near Field Communication.

réelles de divulgation. Avec la PbD, l'individu est protégé de l'opérateur ainsi que de lui-même. »<sup>120</sup> Une solution technique ne peut néanmoins suffire comme garantie contre toute récupération de données malgré tous les « *pen testing* » et tests d'intrusion existants. Et dans le cas précis il n'est nul besoin de préciser que les cartes NFC sont controversées en raison de leurs failles. Les données conservées sur la carte sont donc chiffrées, sachant que sa sécurité dépend encore de la fiabilité de l'algorithme utilisé.

Dans le cas d'Entourage, la récolte de données par des acteurs diversifiés pourrait impliquer leur plus grande vulnérabilité. Se pose donc le cas de la perception des enjeux d'anonymisation des données chez le « grand public ». Face aux risques évoqués des dispositifs ont été mis en place : des chartes, l'existence d'un ancien membre de la CNIL au conseil d'administration, mais aussi des « monitoring » des interfaces et donc une forme de protection en aval. On peut toutefois interroger les garanties du respect des chartes et pointer du doigt les limites des techniques de « *monitoring* »<sup>121</sup>. Toute la question est de savoir quelle personne a alors accès aux données, sous quelles règles éthiques, et si cette dernière est sous secret professionnel par exemple.

Néanmoins, consultant régulièrement les « Entourages », on a pu observer qu'ils font mention de lieux, qui, sans être des adresses exactes, nous paraissent permettre de localiser les sans-abris. Par exemple, un « Entourage » faisait mention d'un sans-abri dormant près d'une station de métro (dont le nom était indiqué), un autre indique qu'un sans-abri vit dans un parking (en précisant le nom du parking en question), encore un autre commentaire précisant qu'un sans-abri était arrivé le soir même près d'une Eglise (encore une fois en précisant le nom de l'Eglise). Interrogeant un ancien membre d'une association à ce sujet, confirmation a été faite d'une possibilité de localisation : « Non Entourage ne géolocalise pas les gens, mais forcément quand tu poses la question de... Quand tu crées un « Entourage » dans ton quartier et tu dis là, à ce coin de rue là, il y a une personne, est-ce que vous voulez intervenir ? Indirectement tu localises. »<sup>122</sup> La présence de ces données malgré un discours éthique strict et un dispositif de « monitoring » pose question. Nous n'avons cependant pas assez de recul pour voir s'il existe une évolution dans la saisie des données.

Quoi qu'il en soit, ces données ne sont cependant pas conservées, elles sont supprimées après la création et la fin d'un « Entourage » ... Bien que supprimer une donnée ne soit jamais une réelle garantie. De manière plus générale, la doctrine de la CNIL pose le principe d'une conservation des données proportionnellement à leur usage, et une conservation de deux ans à compter du dernier contact avec la personne suivie. Mais certains témoignages surlignent le fait que des dossiers sociaux informatisés ne seraient pas systématiquement

---

<sup>120</sup> Pucheral Philippe, Rallet Alain, Rochelandet Fabrice, Zolynski Célia, « La Privacy by design : une fausse bonne solution aux problèmes de protection des données personnelles soulevés par l'Open data et les objets connectés ? », *LEGICOM*, 1/2016 (N° 56), p. 89-99. <http://www.cairn.info.ezproxy.univ-paris1.fr/revue-legicom-2016-1-page-89.htm>

<sup>121</sup> « Nous [f.A. : une association], on est super à cheval sur l'éthique. C'est un truc... C'est vraiment notre cheval de bataille. On travaille avec un ancien auditeur de la CNIL qui comme nous est un ayatollah sur la protection des données. Et c'est pas parce que les personnes de la rue sont vulnérables qu'elles n'ont pas le droit au respect de leur données sensibles, de géolocalisation, mais aussi données de santé, ou des données qui permettent d'identifier. Donc pour ça nous on a mis en place une modération hyper stricte, c'est-à-dire que moi je pense que toutes les trois heures on vérifie qu'il n'y a pas de données qui soient sensibles et dans le cas où il y a des problèmes, c'est arrivé assez rarement, on les supprime immédiatement. Il y a une modération qui est faite en interne chez nous. »(Extrait entretien avec 17/03/17)

<sup>122</sup> Entretien avec un ancien stagiaire d'[f.A. : une association] âgé de 25 à 30 ans (23/02/17).

supprimés, notamment dans des services administratifs<sup>123</sup>. Et en outre, la question reste technique mais des possibilités de récupération de données existent, même une fois ces dernières supprimées.

Or, dans quelle mesure la CNIL est-elle considérée comme une garantie de protection ? Il nous a paru intéressant d'interroger les acteurs sur leur perception de cette institution. Et donc pour la plupart des enquêtés cet organe constitue un gage de confiance et de professionnalisation dans la gestion des données, mais également une forme de légitimation. Le cadre juridique est jugé protecteur, malgré que soit régulièrement noté un manque de moyens alloués à l'institution, qui serait débordée face au nombre d'interpellations, et de cas à traiter, et malgré un rôle et un pouvoir limité<sup>124</sup>. Le débat d'une réforme de la CNIL coure depuis les années 2000.<sup>125</sup> Il en ressort une contradiction entre la nécessité d'un allègement de la charge de cas à traiter, et une « simplification » des demandes d'autorisation de traitement, qui pourrait entraîner selon certains acteurs une perte de protection et on assisterait à une évolution de la doctrine de la CNIL, qui se « ramollirait », du moins selon un terme entendu en entretien. L'adoption du « pack social » serait à ce titre symptomatique. Ce dispositif- adopté en avril 2016- permettrait aux associations et aux établissements d'avoir recours à une « autorisation unique » auprès de la CNIL en vue de garantir la conformité du traitement des données avec la loi de 1978.

Mais, malgré les recommandations de la CNIL<sup>126</sup> ce dispositif pourrait poser question pour certains acteurs qui craignent notamment qu'une autorisation unique induirait une moindre

---

<sup>123</sup> « La déclaration de mai 2008 adressée par le CD 93 à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) mentionnait une durée de conservation des dossiers sociaux informatisés de six mois, puis la déclaration modificative de mars 2011 a porté la durée de conservation de ces données à deux ans. Or, d'après le témoignage d'AS, la conservation va au-delà de deux ans. Les dossiers informatiques (qui ne prennent pas de place physiquement) sont rarement, pour ne pas dire jamais, archivés ou détruits. » Bombardi Muriel, Brahna Keltoum, « Quand informatisation rime avec réification. » *Le Travail social à l'épreuve du numérique. La Revue française de service social*. n°264, 2017/1.

<sup>124</sup> « Si elle ne manque pas de représentants d'honorables institutions – le collège de la CNIL est composé de 17 membres éminents – elle manque, en revanche, cruellement de moyens financiers et de personnels techniques pour mener à bien son rôle. Elle l'indique elle-même. Si son rôle, en matière de fichiers publics, notamment de biométrie, a été totalement réduit depuis une modification de 2004 (elle n'a plus qu'un avis à donner qui peut ne pas être respecté), elle a par contre acquis un pouvoir de contrôle. Celui-ci l'autorise à effectuer des enquêtes et à sanctionner les contrevenants. Encore faut-il qu'elle dispose de véritables moyens personnels. De plus, la CNIL est aussi l'autorité chargée d'examiner les plaintes des personnes (vous et moi). Un droit d'accès à un fichier, une rectification ou une suppression de données ne sont pas autorisés. Or, il apparaît que les procédures devant la CNIL sont très longues et inadaptées au contexte actuel des technologies de sécurité. » Preuss-Laussinotte Sylvia, « Technologies de sécurité et respect des droits et libertés individuelles : quelle protection ? », in Aghroum Christian, Alberganti Michel, Bonelli Laurent et al. *Identification et surveillance des individus*, Éditions de la Bibliothèque publique d'information. 2010.

<sup>125</sup> <http://archives.mondediplo.com.ezproxy.univ-paris1.fr/article55712.html> Touret Florence, La Cnil, la réforme nécessaire. *Monde diplomatique*. Mars 2001.

<sup>126</sup> « La CNIL rappelle qu'il ne s'agit pas de délivrer un blanc-seing aux organismes pour collecter, de manière systématique, l'ensemble des données figurant dans les autorisations uniques mais de répondre aux besoins des acteurs du secteur social et médico-social. Autrement dit, ce n'est pas parce qu'une autorisation unique prévoit la possibilité de collecter un type de donnée qu'il faut le faire systématiquement pour toutes les personnes rencontrées. » <https://www.cnil.fr/fr/des-formalites-simplifiees-pour-la-sphere-sociale-et-medico-sociale> (site consulté le 12/04/17).

protection dans le recueil des données : « L'association s'inquiétait notamment de risques d'erreurs d'interprétations de ces outils dits de simplification. En effet à force de simplifier certains questionnaires risquent d'estimer que tout et son contraire est possible ce qui n'est pas du tout le cas. Les obligations des questionnaires de fichiers restent les mêmes que par le passé, c'est simplement la façon de déclarer qui est modifiée. »<sup>127</sup>

La CNIL traverse donc ce que certains qualifient de crise, et point intéressant David Forest analyse ainsi comment cet organe tente de gagner en légitimité via la « production d'images symboliques » visant à négocier sa place et son rôle : « Celle-ci vise à placer l'institution à équidistance du pouvoir et des opposants à sa politique sécuritaire par un effet de discours et la production d'images symboliques qui sont autant de signes-signaux et symptômes de son impossible neutralité-indépendance. Ainsi, selon son Président, Alex Türk : « *Par sa nature la CNIL est placée entre le marteau et l'enclume [...]* Je dis souvent que si on se fait critiquer autant par les grands flics que par la Ligue des droits de l'homme, c'est vraisemblablement qu'on a fait notre boulot ... ». La Commission endosse ainsi tour à tour et simultanément les nombreux habits (« vigie », « contre-pouvoir », « gardien des gardiens », « empêcheur de tourner en rond », « gêneur » ...) d'une fonction qu'elle n'est guère en mesure d'assumer. »<sup>128</sup>

Il serait en outre intéressant d'étudier le rôle des Correspondant informatiques et liberté (CIL) de manière plus approfondie. A ce stade de recherche, nous ne disposons que de quelques témoignages et que de peu d'informations. Est encore évoqué un manque de moyen alloué : « En général, ils ne sont pas dédiés qu'à ce travail, notre correspondant est submergé de travail, on sait très bien qu'il ne peut pas jouer son rôle en réalité, on va l'aider un peu. »<sup>129</sup> En entretien, un travailleur social faisait par exemple état du fait que la présence d'un CIL au sein d'un service ne constitue pas une garantie en soi. Est évoqué un exemple de problème de communication entre un CIL et acteurs de terrain : en l'occurrence, un refus de communication des coordonnées du CIL par des cadres à un travailleur social, dans le cas d'une demande d'information sur son outil informatique. Or, toujours selon les dires du travailleur social, l'absence de maîtrise et de connaissance du logiciel en termes de sécurité mettrait en jeu sa responsabilité professionnelle au regard de l'article 6 du code déontologique de l'ANAS.<sup>130</sup> Ce cas isolé pose question. S'agit-il d'un problème de gestion en interne au niveau de la hiérarchie et des travailleurs sociaux ? Que raconte-t-il des rapports entre l'institution et les acteurs de terrain ?

Pour conclure, la frontière entre outil de travail ou de contrôle dépendrait à la fois d'enjeux purement sécuritaires, de l'état du rapport de force entre institutions et associations, mais

---

<sup>127</sup> Autorisation unique des traitements de fichiers en action sociale : la cnil la inventée et validée. Billet de blog de Didier Dubasque. <https://dubasque.org/2016/05/24/autorisation-unique-des-traitements-de-fichiers-en-action-sociale-la-cnll-la-inventee-et-validee/comment-page-1/>

<sup>128</sup> Forest David, « La Politique symbolique de la Cnil », *Quaderni*, n°75, 2011. <http://davidforest.over-blog.com/2014/02/la-politique-symbolique-de-la-cnll.html>

<sup>129</sup> Témoignage d'une assistante sociale. In Fichier administratifs et travail social, histoire d'une incompatibilité. Acte de la journée d'étude organisée par la FSU93. [http://www.snuter-fsu.fr/IMG/pdf/Actes\\_-\\_fichiers\\_administratifs\\_evaluations\\_quantitatives\\_et\\_travail\\_social\\_-\\_histoire\\_d\\_une\\_incompatibilite\\_.pdf](http://www.snuter-fsu.fr/IMG/pdf/Actes_-_fichiers_administratifs_evaluations_quantitatives_et_travail_social_-_histoire_d_une_incompatibilite_.pdf)

<sup>130</sup> « Art. 6 - L'introduction et le développement des technologies modernes de recueil et de traitement des informations, imposent à l'Assistant de Service Social de se préoccuper, dès la phase de conception d'un projet, des règles de conservation et de recoupements, au regard du respect de la vie privée des individus et des familles. » Code déontologique de l'Anas. [http://www.anas.fr/Le-code-de-deontologie\\_a735.html](http://www.anas.fr/Le-code-de-deontologie_a735.html) (site consulté le 12/04/17).

également du dispositif de protection existant, que ce soit au niveau technique ou législatif. Or, il ressortirait au regard des différentes limites effleurées, que se prémunir de toute instrumentalisation impliquerait de se concentrer sur la responsabilité des individus, comme le surlignait Louise Merzeau, au sujet des identités numériques : « D'une façon générale, face à l'impossibilité de se soustraire aux systèmes de surveillance, c'est la mise en œuvre d'une *sousveillance* où l'acteur enregistre lui-même les indices de sa présence, qui peut l'aider à préserver l'intégrité de son identité. »<sup>131</sup> Or pour dépasser tout « *privacy paradox* », il s'agirait pour certains acteurs de développer dans le milieu du travail social des formations de sensibilisation aux enjeux de protection des données. Ou bien, prenant acte de l'absence des dites formations dans certains cas, Adrienne Charmet, chargée de campagne à la Quadrature du net, reconnaît qu'« on ne peut pas demander à quelqu'un qui n'est pas formé de pouvoir garantir la sécurité des données. En revanche, je pense qu'il est important qu'une administration, quand elle a mis en place des moyens de sécurisation, en parle avec les personnes qui vont utiliser au quotidien ces outils. Un directeur des systèmes d'information (DSI) ou un responsable de sécurité informatique devrait être en mesure d'expliquer aux utilisateurs globalement ce qu'il a fait »<sup>132</sup>

## **B) Géolocalisation, dispositif de pouvoir ou outil de travail ? La carte, un outil ambigu ➤**

L'étude des techniques de géolocalisation et de cartographie est l'occasion d'interroger d'autres aspects du travail des assistantes sociales, par exemple le déroulé des maraudes. La possibilité de recourir à des techniques de géolocalisation est généralement décrite comme une véritable rupture, bien qu'existe déjà des tentatives de recensement, impliquant dans certains cas la localisation de sans-abris. La cartographie peut être considérée en soi comme un dispositif de contrôle population, comme un dispositif de pouvoir (J.B. Harley).<sup>133</sup> Néanmoins, les cartes peuvent être synonymes d'initiatives civiques, voire d'engagement comme le prouve les études en contre-cartographie et en cartographie critique (comme le *counter-cartographie collective*<sup>134</sup>), ainsi que la cartographie participative ou « *folkmapping* », pratiques analysées notamment par Dominique Boullier.<sup>135</sup> Et Entourage ou Homeless plus peuvent, pour leur volet grand public et leur usage de cartes être rapprochées de ces initiatives. Ces démarches ne sont toutefois pas exemptes de toutes problématiques éthiques et comprennent des risques. Sachant que les cartes ont toujours

<sup>131</sup> Merzeau Louise, « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès, La Revue*, 1/2009 (n° 53), p. 21-29. <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2009-1-page-21.htm>.

<sup>132</sup> Dumaine Sandrine, Le Gall Joran, *La Revue française de service social. Le travail social à l'épreuve du numérique*. « Entretien avec Adrienne Charmet, coordinatrice des campagnes à la quadrature du net. » n°264, 2017/1. P. 29.

<sup>133</sup> Harley J.B. « Deconstructing the Map », *Cartographica: the international Journal for geographic information and geovisualization*, 1989, Vol. 26, n° 2. 2, pp. 1-20. <http://lazarus.elte.hu/~zoltorok/oktat/Kuhn/Deconstructing%20the%20Map.pdf>

<sup>134</sup> [http://www.countercartographies.org/Site du groupe « countercartographies » \(site consulté le 14/02/2017\).](http://www.countercartographies.org/Site%20du%20groupe%20«%20countercartographies%20»%20(site%20consulté%20le%2014/02/2017).)

<sup>135</sup> Boullier Dominique. « Des SIG à la cartographie contributive : politique de l'exploration spatiale ». Colloque " SIG La lettre ", Avril 2010, Ecole Nationale des Sciences Géographiques, Marne la Vallée, France. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-01053294/document>



également : « Ça c'est sûr, c'est hyper compliqué. La notion de consentement...Nous aujourd'hui on appelle systématiquement tous les créateurs d'entourages qui concernent les personnes pour s'assurer du bon consentement de la personne...Donc c'est hyper important... Après c'est très compliqué...On leur donne des conseils pour comment demander, parce qu'expliquer aux personnes de la rue qu'il y a une nouvelle application qui s'appelle entourage qui fait ça et moi je vais mettre un truc dessus, c'est jamais simple, donc nous on leur donne des petits conseils...après on ne peut pas parler à la place des personnes, et je ne sais pas quelle perception elles ont des données...Et j'imagine, ce sont des personnes comme les autres, elles sont tout aussi lucides... »<sup>141</sup>

Tout d'abord consentir, c'est évidemment avoir connaissance des enjeux que le choix implique, enjeu que cristallise la notion de « consentement éclairé », pratique propre au milieu médical et psychiatrique. A ce sujet, il suffit d'évoquer un article de Didier Dubasque, prônant son développement dans le milieu de l'action sociale. Or ce dernier surligne l'existence de freins, comme la capacité d'exprimer son consentement, d'en mesurer les conséquences. Mais surtout un malade ou une personne en précarité peut-elle avoir le choix ? Opposer un consentement plein et entier, c'est être libre de pouvoir refuser une aide. Dans le cas contraire, il n'est plus question que de consentement contraint : « Il en est de même en travail social. Pour accéder à un logement, pour ne pas voir son enfant retiré de la famille, la personne a-t-elle véritablement le choix de ne pas consentir à la proposition d'accompagnement du travailleur social ? Ne sommes-nous pas inscrits dans une logique d'aide contrainte qui fausse dès le départ tout consentement ? »<sup>142</sup> Un consentement pourrait ainsi s'inscrire dans le cadre d'une relation de domination, comme l'indiquent La Boétie et ses études sur la « servitude volontaire », ainsi que les outils et techniques de pouvoir étudiés par Foucault. Mais dénier la possibilité d'opposer un choix à la personne aidée, ce n'est pas réduire les sujets à l'état de victimes en leur déniaient toute possibilité d'action ? Se confrontent ainsi deux regards sur la question : « La position inverse, assise sur la figure abstraite du sujet de droit, s'expose au risque du populisme : en voulant réhabiliter les dominés et leurs capacités de choix et de résistance, elle peut occulter la réalité des rapports de force dans lesquels ils sont pris. Mais dans ce cas, l'autonomie qu'on entend protéger n'est-elle pas elle-même menacée ? Que faire des situations où l'autonomie de la personne est radicalement remise en cause, alors même qu'elle y a consenti (esclavage, violence exercée contre soi...) ? »<sup>143</sup>

Il ne s'agit pas de trancher mais simplement de remarquer qu'au regard de la difficulté de cette notion, on peut se demander si elle peut constituer une garantie éthique suffisante, et rappelle que la frontière entre outil de travail et outil de contrôle est encore une fois trouble. Et au regard de ces débats, comment alors prendre en compte l'utilisation « grand public » de l'application ? Malgré la présence de formation sous formes de tutoriels vidéos et de conseils, il ressort de nos entretiens de nombreuses craintes quant aux participations individuelles. Craintes qui traduisent ainsi une question traversant le monde associatif : la ligne de partage entre bénévoles et professionnels.

---

<sup>141</sup> Entretien 17/03/17.

<sup>142</sup> <http://www.travail-social.com/Le-consentement-eclairé-en-travail> Dubasque Didier. Le consentement éclairé en travail social. Oasis mag. Janvier 2014.

<sup>143</sup> Coste Florent, Costey Paul, Tangy Lucie « Consentir: domination, consentement et déni », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, 14 | 2008. <http://traces.revues.org/365>

## 2. Cartographie des maraudes : l'efficacité au prix de la surveillance ▲

On peut maintenant revenir sur les dispositifs de coordination existants avant de voir comment l'opération « open-maraude » lancée par Entourage s'articule à ces derniers. Si elle peut apparaître comme une réponse à des enjeux de rationalisation des maraudes, elle soulève également des questions d'éthique. Cette mise en balance entre efficacité et surveillance, l'application permet en effet le traçage des bénévoles, interroge encore une fois la frontière entre outil de travail et de contrôle, et pourrait également renforcer au sein des associations une certaine forme de gouvernance hiérarchisée et verticale.

Le développement d'associations d'intervention sociale dans les années 90, complexifie le partage des territoires des maraudes tout en maintenant des zones grises. Dans les années 2000, les pouvoirs publics se saisissent de la question et la mairie de Paris enjoint à la création de partenariats et appelle au développement de cartographies : « Il est indispensable que les services de l'état disciplinent l'activité des maraudes. Il s'agit de rétablir l'équité alors qu'aujourd'hui, selon que l'on est pris en charge par telle ou telle maraude, le service rendu et l'orientation seront vraisemblablement très différents, avec, potentiellement, des pertes de chance pour les personnes concernées. Ceci suppose une présence forte des agents et du directeur de la DRIHL<sup>144</sup> dans les instances de coordination.

»<sup>145</sup> Suite à la ratification d'un « cahier des charges » en 2006,<sup>146</sup> depuis 2010 un partage de territoire en quatre secteurs a été établi entre les principales associations. Et suite à des réunions inter-associatives, un Comité de gestion des maraudes est mis en place. Enfin, des postes de « coordinateurs de maraudes » sont créés.<sup>147</sup>

---

<sup>144</sup> Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement.

<sup>145</sup> Rapport relatif à l'organisation de la veille sociale en Île-de-France, Philippe Blanchard, Véronique Guillermo, Stéphane Paul, Membres de l'Inspection générale des affaires sociales, août 2010. [https://www.samusocial.paris/sites/default/files/rapport\\_igas\\_veille\\_sociale.pdf](https://www.samusocial.paris/sites/default/files/rapport_igas_veille_sociale.pdf)

<sup>146</sup> « Parmi les supports de ce souci d'encadrement, le « cahier des charges relatif à la coordination des maraudes dans Paris », ratifié en 2006, a été rédigé par un comité représentatif d'associations et d'institutions sous l'égide de l'État et des collectivités territoriales. Il fixe les modalités d'intervention des différentes équipes, instaurant que celles-ci doivent préalablement être « labellisées » par la DASS de Paris pour pouvoir être intégrées « au service public des maraudes », ce qui fut le cas pour les trois associations enquêtées. Cette certification s'accompagne d'une série d'engagements – à assurer la formation des intervenants, à travailler en réseau, à partager les informations détenues sur les personnes rencontrées, etc. – qui atteste du caractère prescriptif de ce document. En retour, les associations labellisées sont légitimées dans leur rôle de *policy-maker*. » Arnal Caroline, « Professionnaliser ses émotions : une injonction qui divise », *La nouvelle revue du travail*, <http://nrt.revues.org/2074>.

<sup>147</sup> Témoignage d'un coordinateur de maraude : « Mon rôle est de soutenir les équipes de maraude dans leurs actions, de veiller à la mise en place d'une organisation efficiente sur le territoire, de favoriser la connaissance mutuelle des acteurs pour les amener à travailler ensemble et de faciliter la circulation des informations entre les différents opérateurs. Pour donner un exemple concret, je peux être amené à intervenir sur une situation individuelle préoccupante en mobilisant des acteurs locaux pour tenter de trouver une solution répondant à la demande exprimée par la personne. J'assure également l'animation technique du réseau, en organisant des rencontres ou des réunions d'informations, afin d'optimiser le service rendu à la population en situation de précarité et d'errance. Malheureusement, faute de moyens, des arrondissements entiers ne sont pas couverts

Ce processus marque à la fois la volonté d'une meilleure efficacité, une professionnalisation croissante des acteurs du secteur. Ceci peut être dans certains cas interprété comme le symptôme d'une tendance à une délégation de service public, mais révèle aussi la nature des relations des associations entre elles, ainsi qu'avec la mairie de Paris.<sup>148</sup>

Cette coordination a pu être vécue comme une injonction de la part des pouvoirs publics, une remise en cause de l'autonomie des associations, enjoignant à modifier le tracé des maraudes et à remettre en cause un territoire. Or, le partage d'un territoire recoupe des enjeux de légitimations. Un territoire de maraude est un territoire de travail, la connaissance de ce dernier est valorisante aux yeux d'associations (surtout quand il s'agit d'associations bénévoles en quête de crédibilité). Mais se joue également une forme de concurrence comme Caroline Arnal le surligne : « Si les équipes jouent le jeu de la coopération (partage d'informations, transmission de signalements...) dans un contexte politique d'injonction forte au partenariat, l'observation prolongée des pratiques amène également à regarder leurs interactions spatialisées sous l'angle de la concurrence. La notion de territoire renvoie alors à la problématique de l'appropriation qui porte certains groupes de maraudeurs à interdire l'accès à certains espaces spécifiques. »<sup>149</sup>

C'est donc dans ce cadre qu'Entourage lance l'opération « Open-maraude », soit l'usage de son application de traçage de maraude pour une meilleure coordination. L'application permet de « garder une trace de son parcours » et « se coordonner avec les autres associations » ; est fourni en outre sur le web uniquement et à destination du responsable associatif une interface pour « suivre sa propre équipe », « communiquer avec elle sur le terrain », « améliorer la gestion de ses actions ». L'absence d'observation directe à ce sujet constitue une limite de ce travail, mais on a pu obtenir quelques informations en entretien. On peut donc se demander comment ce dernier s'inscrit dans les pratiques existantes. Lors d'un entretien avec Entourage, il a semblé que cette initiative partait du constat d'un « besoin » de la part de maraudeurs.<sup>150</sup> Toutefois, dans un autre entretien un acteur

---

par des maraudes d'interventions sociales. Aujourd'hui garantir un maillage complet et précis du territoire afin que toutes les personnes de la rue soient rencontrées par des travailleurs sociaux n'est pas possible ! »

<https://www.helloasso.com/associations/les-enfants-du-canal>

<sup>148</sup> « Pilotés par les instances publiques, ces dispositifs visaient en particulier à limiter l'intrication jugée trop complexe des interventions et à encadrer davantage l'exercice des maraudes. À titre d'exemple, l'établissement d'une cartographie et d'une labellisation des équipes furent parmi les outils créés pour instaurer un véritable service public des maraudes » par ailleurs largement assuré par le monde associatif. Ainsi, contrairement au poncif selon lequel la délégation des activités de service public aux associations s'inscrit dans le cadre de l'inéluctable « désengagement de l'État » [...] [celui-ci] continue de jouer un rôle central dans la régulation de l'espace associatif (Loison-Leruste & Hély, 2013, p.191-192). Dans le cas des maraudes, ce rôle s'incarnait en particulier dans une injonction combinée au partenariat et à la professionnalisation des équipes. » Hély Matthieu, Simonet Maud (dir.), *Le travail associatif*, Presses universitaires de l'Ouest, 2013

<sup>149</sup> Arnal Caroline, « Les Enjeux d'un partage. Négociations et conflits autour des territoires des maraudeurs. » in Bresson Maryse, Colomb Fabrice, Gaspar Jean-François. *Les Territoires vécus de l'intervention sociale*. Editions Septentrion. 2015

<sup>150</sup> « Intervieweur : « pour l'appli maraude pour les associations... Pourquoi avoir fait le choix de tracer les maraudes comme outil et pas d'avoir choisi un système de coordination en amont ?? Interviewé 1 : Parce qu'on sait très bien qu'on ne fait jamais ce qu'on a prévu. Interviewé 2 : Oui, c'est vrai, c'est une question. Ca

reconnaissait n'avoir que peu recours à l'application. Cependant, il ne s'agissait pas d'une association conduisant des maraudes classiques, mais proposant des services spécifiques. Cette association est donc moins touchée par les problématiques de coordinations de territoire.

Mais plus profondément, en quoi cet outil permettrait de dépasser les difficultés propres à une coordination inter-associative ? Il s'agirait de voir comment son usage s'articule aux partenariats existants.<sup>151</sup> Le fait de ne pas redessiner les territoires en amont, mais de s'adapter sur le terrain permettrait-il de préserver l'autonomie des associations ? Or, il est ressorti d'un entretien que les associations passaient d'abord par une phase de coordination en amont, avant d'utiliser l'application le jour même de la maraude. Les deux modes de coordination sont à penser en complémentarité. Sachant qu'il est ressorti des entretiens qu'il était trop tôt pour évaluer l'impact de la géolocalisation sur leurs pratiques.

Ce dispositif pose cependant question. Le fait de passer par une application de traçage ne peut être anodin. L'efficacité ne se ferait-elle pas au prix d'une forme de surveillance des bénévoles et des salariés ? Dans quelle mesure cette application fait-elle écho aux formes de cybersurveillance se développant dans le monde du travail ?

Sans avoir recours nécessairement à des outils de géolocalisation, les NTIC posent la question du rapport entre salariés et hiérarchie, interrogé notamment par le rapport de la Bouchet de la CNIL : « Le rapport Bouchet sur la cybersurveillance sur les lieux de travail (2002) a mis en avant une modification structurelle du contrôle disciplinaire dans les entreprises. Tandis que la surveillance sur les lieux de travail concernait jadis principalement la localisation physique des salariés et demeurait ainsi à la périphérie des processus de travail, celle-ci tend à s'immiscer de plus en plus au cœur même des activités de travail et a des incidences sur les rapports entre employeurs et employés. »<sup>152</sup> Pour analyser ce phénomène, le modèle habituellement convoqué est celui du panoptique de Bentham : un

---

dépend. C'est vrai qu'il y a des maraudes, d'associations qui disent moi j'aimerais bien prévoir mon trajet, comme ça, je le montre à l'avance... Or, nous ce qu'on peut apporter c'est vraiment une coordination précise en temps réel. Et on sait très bien qu'on ne fait jamais ce qu'on a prévu de faire, s'il y a quelqu'un plus loin, et bien on fait un détour, en fait on veut être au plus près. Interviewer : Oui, c'était pour savoir comment vous avez eu l'idée d'en passer par la géolocalisation. Interviewé 2 : Bah c'est vraiment les maraudeurs... soit on voyait trois maraudes qui nous apportait à manger, on s'est dit que si on montre le trajet d'une maraude le soir même, et bien la maraude d'à côté elle passait ailleurs... C'est comme ça que ça été pensé, avec cette association là en tout cas. « Entretien (17/03/17)

<sup>151</sup> « Le Samu social de Grenoble quand on a été voir (nom) qui était président qui nous disait... Bah moi j'ai toujours rêvé d'un truc pareil, j'ai essayé de le faire moi-même avec mes petits doigts, j'ai pas réussi. Donc il y a quand même un besoin du secteur d'harmoniser de... de mieux se coordonner même si le Samu Social fait ça très bien. Interviewer : Ils font déjà de la coordination inter-partenariat... Interviewé 2 : Oui donc il y a une coordination. Donc nous on apporte autre chose que peut apporter le Samu social, c'est quelque chose de plus concret, vraiment... Interviewer : Plus sur le terrain et pas en amont ? Interviewé 2 : Ouais, plus sur le terrain, donc ça peut être complémentaire ou pas... Après il faut que chacun soit libre d'utiliser les outils qu'il euh... désire. » Entretien (17/03/17).

<sup>152</sup> Noël-Lemaître Christine, « La cybersurveillance au travail, une nouvelle version du panoptisme managerial ? », *Humanisme et Entreprise*, 5/2007 (n° 285), p. 49-64. <http://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2007-5-page-49.htm>

individu peut exercer une surveillance sur tous, sans lui-même être vu. Sachant que ce même modèle a connu depuis de nombreux développements, dont celui du « panoptique inversé », une forme éclatée et décentralisée de panoptique selon lequel chacun participerait de sa propre surveillance<sup>153</sup>. Or, point intéressant Bentham est marqué par l'utilitarisme. Son dispositif vise à maximiser la fin recherchée (soit une amélioration des conditions de détention), et minimiser les effets négatifs<sup>154</sup>. Et cette dialectique entre efficacité et effets collatéraux est à la base de l'évaluation éthique de la cybersurveillance. Il est intéressant de noter que l'on retrouve la même ambivalence au sujet d'Open-maraude. Certes, l'objectif premier n'est pas de contrôler les salariés ou bénévoles, mais de mieux coordonner les maraudes comme il a été évoqué plus haut, soit un objectif utile. Néanmoins, il est certain que des « mésusages » peuvent exister, comme le surligne une enquêtée : « C'est intéressant parce que l'application Entourage, si vous la prenez comme un outil de flicage, vous pouvez le faire. (...) Mais là où je les défends, c'est que d'aucune manière Entourage peut être responsable des dysfonctionnements associatifs. »<sup>155</sup> Ces dispositifs ne créeraient pas tant une forme de surveillance qu'ils cristallisent des conflits plus anciens. Mais cela n'impliquerait pas de minimiser les conséquences négatives de l'application ? On en revient encore à se demander s'il s'agit d'un outil de travail ou de contrôle. Les frontières sont floues. De quoi dépendent-elles ? Outre l'existence de tensions préalables, la manière dont cette application est mise en place paraît également être un facteur important. Le fait qu'elles puissent être perçues ou utilisées à des fins de surveillance, dépend également de son acceptation au sein d'une association. En entretien, est assuré évidemment que l'application n'est pas imposée au sein de structures. Mais, l'absence d'observation directe rend néanmoins difficile tout développement sur ce point.

---

<sup>153</sup> « Le pouvoir en réseaux n'est pas un point fixe omniscient qui surveille et punit comme dans la prison panoptique de Bentham. Il est constitué par des myriades de miroirs qui réfléchissent l'image et l'identité de chacun accessible à tous dans une logique d'individuation individualiste à laquelle concoure la logique néolibérale et « parcellariste » actuelle. En d'autres termes, nous assistons à l'avènement d'un panoptisme horizontal où tout le monde se surveille, se contrôle, se juge et se juge sans surveillant général. » Borel Simon, « Le panoptisme horizontal ou le panoptique inversé », *Terminal*, 118 | 2016. <http://terminal.revues.org/1457>.

<sup>154</sup> « Bentham voit dans le panoptique un moyen d'améliorer l'efficacité des moyens de surveillance et la vie quotidienne des prisonniers. Le système carcéral de la fin du XVII le posait de nombreux problèmes de maladies, de manque d'hygiène, de violence et de corruption (Schmid, 2004). L'ambition de Bentham est de résoudre par une architecture et une organisation carcérales nouvelles l'ensemble de ces dérives. Il s'agit de contribuer à l'utilité du plus grand nombre. L'idée centrale qui préside à son projet est de minimiser les coûts de mise en œuvre d'un système de contrôle en en maximisant les effets. C'est le principe même de la société disciplinaire : tout contrôler au moindre coût ! » op.cit.

<sup>155</sup> Entretien avec une présidente d'association (13/03/17).

## CONCLUSION ▲

Pour comprendre la diffusion des NTIC au sein de l'action sociale, on est d'abord revenu sur la configuration du champ associatif au tournant des années 2010, sur les différents impacts du mouvement de privatisation traversant le secteur. Restait donc à comprendre comment Entourage s'inscrit dans ce processus. Néanmoins, plutôt qu'une réelle convergence vers le privé, on peut évoquer une forme de brouillage de frontières. Certes, les acteurs étudiés ont adopté un statut associatif, et développent des partenariats avec les acteurs traditionnels, leur permettant également de dépasser une crise de légitimité du fait de leur milieu professionnel d'origine. Mais l'organisation de la gestion administrative de l'association se fait via des méthodes venant du privé, quand bien même l'impact de ces dernières sur le cœur du travail associatif reste encore à déterminer, ce qui pose donc les limites de la validité d'une comparaison d'Entourage avec le modèle de start-up. Pour développer ce point, il serait nécessaire de revenir sur la nature des partenariats mis en place entre les membres d'Entourage et des travailleurs sociaux, notamment dans le cadre du Comité de la Rue. Plus précisément, on pourrait envisager d'interroger les associations qui ont été contactées pour participer au développement d'Entourage, à savoir les Semeurs d'Espérance et des membres d'Aux captifs la libération.

Ce premier cadre permet néanmoins de donner des pistes pour comprendre la diffusion des NTIC. Pour rappel, si elles participent au tournant néolibéral, il s'agissait d'un phénomène différé, s'inscrivant dans un mouvement antérieur, et qu'elles constitueraient plutôt une forme de catalyseur. Car ces dernières ne peuvent donc être considérées comme des outils neutres, dans le sens où elles s'emprennent des représentations et idéologies de leurs fondateurs. Ainsi, l'application Entourage correspond à une réponse spécifique à la question de l'exclusion. Sa version destinée aux professionnels peut être considérée comme un outil de rationalisation des maraudes. Or, on peut lier cet objectif de coordination à la fois à des exigences d'efficacité propres au mouvement de privatisation, mais aussi à une tentative de coordination des maraudes opérée dans le courant des années 2000.

A ce sujet, on a pu noter la conjonction de deux processus : un mouvement de privatisation conduisant à une mise en concurrence et un mouvement de rationalisation des maraudes, ayant comme objectif une coordination accrue. On pourrait alors se demander comment ces deux processus rentrent en contradiction ou en résonance. Cela supposerait alors de suivre l'évolution des usages du dispositif par les associations. Et pour mieux comprendre sa spécificité, il pourrait être nécessaire à titre comparatif, d'interroger un coordonnateur de maraude.

On s'est ensuite focalisé sur la réception des NTIC par les travailleurs sociaux, en s'arrêtant sur les possibilités et les causes de « résistance », à la fois en lien avec la nature des NTIC et celle du secteur associatif. Tout d'abord, les NTIC, notamment lorsqu'on a affaire à des logiciels de bases de données (et ces derniers sont nombreux dans l'action sociale de PRISME à COSMOS), ne va pas sans systématisation des traitements via l'utilisation d'items spécifiques, ce qui peut être perçu comme une forme de standardisation, rentrant alors en contradiction avec les valeurs propres au travail social, marqué par importance accordée aux individus, à l'intime etc. Néanmoins, ceci ne doit pas faire oublier d'autres facteurs, notamment l'existence de conflits antérieurs, qui se cristallisent sur les modes de diffusion

des logiciels. A ce sujet, on pourrait y voir le signe d'un maintien d'une intervention étatique au sein de la gestion associative (notamment dans la décision préfectorale d'imposer un logiciel dans le cadre de la mise en place du SI-SIAO).

C'est ainsi l'occasion de revenir sur les manifestations des formes de résistances, qu'elles soient directes (dans le cas de boycott de logiciel) ou plus indirectes. La question reste néanmoins ouverte de savoir si les NTIC favorisent une forme ou une autre de résistance. Or, si on établit un parallèle avec le ludisme, à savoir des « bris de machines » survenues en réaction à la révolution industrielle<sup>156</sup>, on peut toutefois rappeler la spécificité des NTIC du fait de leur nature ambivalente. D'autant que si on a pu utiliser le terme d'« outil » pour désigner les logiciels, applications, la notion de « milieu » aurait permis de souligner que s'il reste possible de résister contre un outil spécifique, il est peut-être plus difficile de le faire contre un écosystème numérique à la fois plus global et diffus. Néanmoins, dans le cadre du dossier, on a pu obtenir plus d'informations sur les formes ouvertes de résistances, en raison de l'abondance des sources syndicales disponibles sur internet. Par conséquent, ses dimensions plus quotidiennes ont été peu abordées. Il serait alors nécessaire d'en passer par des entretiens supplémentaires avec des travailleurs sociaux. Cela permettrait de varier les points de vue sur cette question, d'autant que dans les recherches bibliographiques ont été favorisées les sources venant de la circonscription sociale du 93.

Quoi qu'il en soit, le rapport aux NTIC reste clivé entre ces formes de résistance et des tentatives d'appropriations, plus ou moins sous contrainte. Pour se focaliser sur le cas d'Entourage, on est parti de l'hypothèse que les associations s'appropriant de cette application étaient en voie de professionnalisation. Ce modèle comprend toutefois ses propres limites : Entourage n'est pas toujours considéré comme tel, d'autres moyens de professionnalisation sont invoqués (comme les statistiques). En outre, l'usage de ce terme reste à creuser, on peut se demander si ce processus se situe dans la continuité du mouvement de privatisation évoqué, notamment via une forme de salarisation, comme l'évoque Matthieu Hély, ou bien mode de légitimation de leurs propres pratiques, utilisant le numérique à des fins de rationalisation de leur action.

Et en outre, on peut imaginer d'autres facteurs pour caractériser les associations utilisant l'application. D'autant qu'on a pu interroger qu'un nombre d'acteur limité. Il serait possible d'élargir des recherches à de nouvelles associations, selon d'autres variables, notamment géographiques. A ce titre, il est intéressant de relever que dans un article de Médiapart<sup>157</sup> est évoqué par un membre d'Entourage un clivage entre associations parisiennes et de province. On peut donc à dessein se demander ce que traduirait ce clivage.

---

<sup>156</sup> <https://www.franceculture.fr/emissions/la-vie-numerique/pourquoi-ne-brise-t-plus-les-machines> « Comme le dit très bien la chercheuse Louise Merzeau, ce qui distingue le numérique des technologies précédentes, c'est qu'il ne s'agit plus d'outils ou de médias, mais d'un milieu. Nous vivons désormais dans un milieu numérique. Pour le dire autrement : un robot installé dans une usine ressemble beaucoup à une machine à vapeur installée dans une usine textile à la fin du 19ème siècle. Mais un logiciel, mais une application qui se manipule sur le même outil que celui que nous usons pour appeler notre famille, c'est plus compliqué. Non seulement on ne saurait pas bien quoi casser, mais on peut même douter de l'utilité du bris. Du coup, pour les plus radicaux (mais les luddites étaient des radicaux), il me semble qu'à l'alternative entre se soumettre à la machine ou la casser, s'est substituée une nouvelle alternative : accepter ou quitter le milieu numérique qui est le nôtre, faire rupture avec notre monde peuplé de machines. Ça n'est pas non plus une solution complètement nouvelle, mais c'est celle qui semble s'imposer aujourd'hui. Le problème, c'est que quitter, ça a toujours des airs de défaite, c'est une décision plus individuelle (même si on peut rejoindre d'autres gens qui quittent), et ça n'est pas possible pour tout le monde. »

<sup>157</sup> <https://blogs.mediapart.fr/miroir-2017/blog/160217/focus-entourage-creer-du-lien-social-avec-les-sans-abris-de-son-quartier> « Il a suscité une certaine méfiance de la part des acteurs existants. "Nous sommes peut-être allés un peu vite, sans connaître vraiment les usages et les temporalités du secteur" confesse Claire Duizabo. Mais les freins étaient surtout parisiens, l'application étant très bien accueillie par les associations en province, à Grenoble, Marseille ou Lyon. »

Enfin, pour tenter de nuancer ce lien entre NTIC et néolibéralisme, on est revenu sur les formes d'engagement que permet cette application. On a pu donc faire l'hypothèse d'un engagement à la fois distanciée, individualisée, souple, sans adhésion mais de proximité. On a pu noter la difficulté à cristalliser un collectif, malgré qu'en soit exprimé la volonté. Néanmoins, en raison du facteur temps, il reste difficile de conclure sur ce sujet et la réflexion peut être continuée dans un délai plus large, afin de mieux saisir d'éventuelles évolutions. Pour dépasser ce « biais temporel », on pourrait avoir alors recours à des comparaisons avec des applications destinées à conjoindre liens sociaux et engagement associatif. Mais s'il existe nombre d'applications destinées au militantisme, mais celles concernant plus spécifiquement les bénévoles du secteur social sont, du moins à notre connaissance, plus rares.

Une seconde manière de dépasser ce contexte néolibéral a été de revenir sur la problématique du contrôle social et de ses liens avec les NTIC.

Si les NTIC rendent possibles des formes de contrôle, notamment en ce qu'elles ouvrent la porte à l'instrumentalisation de données à des fins coercitives, et en ce que les techniques de géolocalisation, construisent des formes de rapport de domination, que ce soit vis-à-vis des sans-abris, que des bénévoles. Les outils de géolocalisation pourraient tendre à renforcer fonctionnement vertical, contraire d'une vision numérique d'une gouvernance horizontale, ce type d'outils tendrait à durcir ce type de relations hiérarchique.

Il nous a paru néanmoins nécessaire de revenir sur l'ambivalence des NTIC.

S'il y a ambivalence, c'est tout d'abord que des formes de contrôle ne sont pas nécessairement horizontales, comme le souligne notamment le concept de « surveillance liquide », développés par auteurs comme Zygmunt Baumann. On aurait ainsi pu plus insister sur ce concept qui permet d'analyser les formes de surveillance dans les sociétés néolibérales.

Mais cette ambivalence traduit également les ambiguïtés propres du travail social, oscillant entre protection et surveillance, au-delà intentions des individus. Cette frontière labile dépend donc à la fois de la nature des NTIC et du contexte dans lequel ces dernières sont prises. Ce dernier concerne plus spécifiquement l'autonomie du secteur associatif, et de ses liens avec les acteurs étatiques, avec les préfectures notamment, caractérisés par l'existence de tensions et de négociation dans les remontées d'information et données concernant les populations plus vulnérables. Par conséquent sont mis en place des dispositifs pour tenter d'en sécuriser l'accès, à la fois en amont et en aval. Leurs limites ont été examinées.

Pour la suite des recherches, il est possible de se focaliser sur l'évolution des cas empiriques, notamment d'Entourage. On a en effet pointé le fait qu'il restait des formes de localisation indirectes malgré l'existence de dispositifs de protection, sous forme de monitoring. Pour plus d'information à ce sujet, il serait souhaitable d'interroger directement le membre de la CNIL faisant partie du Conseil d'Administration d'Entourage. Une autre solution – peut être plus simple – serait de tenter de contacter la personne employée par l'association au poste de monitoring. Serait alors intéressant de revenir sur son parcours. On peut néanmoins d'emblée faire l'hypothèse que ce dernier aurait connaissance des enjeux spécifiques à la protection des données dans l'action sociale. Et parallèlement, il est aussi nécessaire de poursuivre les analyses des fils de publications de l'application, afin de déterminer si on peut noter des évolutions sur ce point.

Enfin, on est revenu sur un second type de dispositif : le recours à une institution comme la CNIL, sachant que sa légitimité et ses capacités d'interventions sont interrogées. Tout comme celles des correspondants informatiques et libertés (CIL). Au niveau de l'action sociale, la question du « pack social » est particulièrement sensible et symbolise la difficulté à concilier allègement des charges, simplification et protection.

Il paraît nécessaire de poursuivre ces interrogations à l'aune des développements de nouveaux dispositifs législatifs, à savoir la Loi numérique et la nouvelle directive européenne en matière de protection de données, qui doit être appliquée à partir de mai 2018<sup>158</sup>. Il peut d'emblée être noté qu'en bref les principes retenus par ces textes législatifs restent ceux de la saisie à minima ainsi qu'une responsabilisation des acteurs, ce qui repose la question du lien entre éthique et numérique.

---

<sup>158</sup>Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

## ANNEXES ▲

### Annexe 1 : Bibliographie ▲

#### *Littérature scientifique*

« Le Travail social à l'épreuve du numérique ». La Revue française de service social. n°264. 20017/1.

« Le Travail social est-il de gauche ? » Le Sociographe, 2009/3, n°30.

<https://www.cairn.info/revue-le-sociographe-2009-3.htm>

«Associations, solidarités et institutions publiques », *Information sociales*, 2012/4 (n° 172).

<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-4.htm>

Alcaras Jean-Robert, Marchand Christèle, Marrel Guillaume, Nonjon Magali, « La " performance sociale " comme horizon ? Les directeurs départementaux de l'aide et de l'action sociales et leurs perceptions de la managérialisation », *Revue française d'administration publique*, 4/2011, n° 140, p. 757-771.

[https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=RFAP\\_140\\_0757](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=RFAP_140_0757)

Arnal Caroline, « Professionnaliser ses émotions : une injonction qui divise », *La nouvelle revue du travail*. 2015. <https://nrt.revues.org/2074>

Borel Simon, « Le panoptisme horizontal ou le panoptique inversé », *Terminal*, 118 | 2016.

<http://terminal.revues.org/1457>.

Bouchard Louise, Ducharme Marie-Noëlle, «Les Défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information »Nouvelles pratiques sociales, 2000 vol. 13, n° 1, p. 119-136.

Boullier Dominique, « Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste : discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers. » *Réseaux*, 1989, volume 7,

n°36.[http://www.persee.fr/doc/reso\\_0751-7971\\_1989\\_num\\_7\\_36\\_1351](http://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_1989_num_7_36_1351)

Boullier Dominique, *Sociologie du numérique*, Paris, Armand Colin, coll. « U Sociologie », 2016.

Boullier Dominique. « Des SIG à la cartographie contributive : politique de l'exploration spatiale ». Colloque " SIG La lettre ", Avril 2010, Ecole Nationale des Sciences Géographiques, Marne la Vallée, France. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-01053294/document>

Bouquet Brigitte « Le travail social à l'épreuve. Face aux défis, dynamiques et reconquête de sens... », *Empan*, 4/2007 (n° 68), p. 35-42. <https://www.cairn.info/revue-empan-2007-4-page-35.htm>

Bouquet Brigitte, « Du sens de l'évaluation dans le travail social », *Informations sociales*, 2/2009, n° 152, p. 32-39. <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-32.htm>

Brémond Piu, Gérardin Élisabeth, Ginestet Julia, « En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles ? », *Empan*, 2/2002 (n°46), p. 129-135. <https://www.cairn.info/revue-empan-2002-2-page-129.htm>

Bresson Maryse, Colomb Fabrice, Gaspar Jean-François (dir.), *Les territoires vécus de l'intervention sociale*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, Le Regard sociologique, 2015.

Bruno Isabelle, Didier Emmanuel, *Benchmarking, L'Etat sous pression statistique*, Paris, Zones, 2013.

Bruno Isabelle, Didier Emmanuel, Prévieux Julien (dir.), *Statactivisme. Comment lutter avec les nombres*, Paris, Zones, 2014.

Carré Dominique, Panico Robert, *Le contrôle social à l'heure des technologies de mobilité et de Connectivité, Du fichage ciblé des individus au traçage continu des agissements*. Colloque Creis-Terminal 2010. <https://terminal.revues.org/1292>

Cefaï Daniel, Gardella Edouard, *L'urgence sociale en action. Ethnographie du Samusocial de Paris*, Paris, La Découverte, coll. « Bibliothèque du Mauss », 2011.

Cefaï Daniel, Gardella Edouard, « La morale de l'urgence sociale. Une enquête au Samu social de Paris », *Empan*, 4/2011, n° 84, p. 18-24. <https://www.cairn.info/revue-empan-2011-4-page-18.htm>

Coste Florent, Costey Paul, Tangy Lucie « Consentir: domination, consentement et déni », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, 14 | 2008. <http://traces.revues.org/365>

Cottin-Marx Simon, « Précarité et monde du travail associatif ». *Mouvement*, 2009. <http://mouvements.info/precarite-et-monde-du-travail-associatif/>

Damon Julien, *La question SDF*, 2<sup>e</sup> éd., Paris, Presses Universitaires de France, « Le Lien social », 2012, 320 pages

Damon Julien, « Vagabondage et mendicité : délits périmés, contrôle persistant », in MUCCHIELLI L., ROBERT Ph. (dir.), *Crime et sécurité : l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 2002.

Davenel Yves-Marie, « Le Numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation, Politique d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement numérique des usagers. » *Les Etudes des cahiers des connexions solidaires*. Avril 2016. [http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude\\_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf)

Serre Delphine, « Gouverner le travail des assistantes sociales par le chiffre ? Les effets contrastés d'un indicateur informel », *Informations sociales*, 5/2011, n° 167, p. 132-139. <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2011-5-page-132.htm>

Foegle Jean-Philippe, « Les étrangers ont-ils des données personnelles ? », *Plein droit*, 3/2016, n°110, p. 24-27. <http://www.cairn.info/revue-plein-droit-2016-3-page-24.htm>.

Forest David, « La Politique symbolique de la Cnil », *Quaderni*, n°75, 2011. <http://davidforest.over-blog.com/2014/02/la-politique-symbolique-de-la-cnil.html>

Gajac Olivier, « La gouvernance de l'exclusion en France : analyse de trois modèles de gestion associative », *Revue Interventions économiques*. 2014. <https://interventionseconomiques.revues.org/2195>

Goody Jack. La domestication de l'écrit », *Hermès, La Revue*, 3/2015 n° 73, p. 253-258. <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2015-3-page-253.htm>

Harley J.B. « Deconstructing the Map », *Cartographica: the international Journal for geographic information and geovisualization*, 1989, Vol. 26, n° 2. 2, pp. 1-20. <http://lazarus.elte.hu/~zoltorok/oktat/Kuhn/Deconstructing%20the%20Map.pdf>

Hely Matthieu, Simonet Maud, *Le Travail associatif*, Presses universitaires de Paris Nanterre. 2013.

Ion Jacques, *S'engager dans une société d'individus*, Armand Colin, Paris, 2012.

Jean-François Laé, *Les nuits de la main courante. Ecritures au travail* », *Lectures* <http://lectures.revues.org/669>.

Lascoumes Pierre, Le Galès Patrick, « Introduction : L'action publique saisie par ses instruments », *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.), « Académique », 2005, p. 11-44. <https://www.cairn.info/gouverner-par-les-instruments--9782724609492.htm>

Lazerges Christine, « Un populisme pénal contre la protection des mineurs », in *La frénésie sécuritaire*, Paris, La Découverte, « Sur le vif », 2008. [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=DEC\\_MUCCH\\_2008\\_01\\_0030](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=DEC_MUCCH_2008_01_0030)

Malet Jacques, « Les associations, acteurs essentiels du secteur sanitaire et social », *Informations sociales*, 4/2012 (n° 172), p. 45-52. <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-4-page-45.htm>

Management et idéologie managériale, *Empan*, 2006/1, n° 61. <https://www.cairn.info/revue-empan-2006-1.htm>

Marrel Guillaume, Nonjon Magali, « Innovation technologique ou innovation sociale ? Usages et valorisation d'un outil informatisé de gestion dans l'IAE », *Innovations*, 2/2012, n°38, p. 151-166. <https://www.cairn.info/revue-innovations-2012-2-page-151.htm>

Mercier Clément, Mathieu Réjean « Le travail social : nouveaux enjeux, nouvelles pratiques », *Nouvelles pratiques sociales*, juin 2000, Volume 13, n°1. <http://www.erudit.org/fr/revues/nps/2000-v13-n1-nps229/000003ar/>

Meryem Marzouki, « Fichiers : logique sécuritaire, politique du chiffre ou impératif gestionnaire ? », *Mouvements*, 2010, n° 2, p. 85-98. <http://www.cairn.info/revue-mouvements-2010-2-page-85.htm>

Merzeau Louise, « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès, La Revue*, 1/2009, n° 53, p. 21-29. <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2009-1-page-21.htm>

Meyer Vincent, *Les Technologies numériques au service de l'utilisateur...au secours du travail social*. 2014, Les études hospitalières, Bordeaux.

Noël-Lemaître Christine, « La cybersurveillance au travail, une nouvelle version du panoptisme managérial ? », *Humanisme et Entreprise*, 5/2007 (n° 285), p. 49-64. <http://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2007-5-page-49.htm>

*Nouvelles Technologies de l'information et de la communication et travail social*. Collection : rapport du CSTS, édition ENSP.

Gautellier Christian, « Nouvelles technologies et travail social », *VST - Vie sociale et traitements*, 4/2002, n° 76, p. 8-11. <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2002-4-page-8.htm>

Parton Nigel, "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?", *The British Journal of Social Work*, Vol. 38, No. 2 (February 2008), pp. 253-269.

Perriault Jacques, traces numériques personnelles, incertitude et lien social. C.N.R.S. Editions, Hermès, *La Revue*, 2009. <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2009-1-page-13.htm>

Preuss-Laussinotte Sylvia, « Technologies de sécurité et respect des droits et libertés individuelles : quelle protection ? », in Aghroum Christian, Alberganti Michel, Bonelli Laurent et al. *Identification et surveillance des individus* Éditions de la Bibliothèque publique d'information. 2010.

Puaud David, « L' "empathie méthodologique " en travail social », *Pensée plurielle*, 2/2012, n° 30-31, p. 97-110. <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2012-2-page-97.htm>

Pucheral Philippe, Rallet Alain, Rochelandet Fabrice, Zolynski Célia, « La Privacy by design : une fausse bonne solution aux problèmes de protection des données personnelles soulevés par l'Open data et les objets connectés ? », *LEGICOM*, 1/2016, N° 56, p. 89-99. <http://www.cairn.info.ezproxy.univ-paris1.fr/revue-legicom-2016-1-page-89.htm> .

Terrade F., Pasquier H., Reerinck-Boulanger J., Guingouain G., Somat A., « L'acceptabilité sociale : la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques », *Le travail humain*, 4/2009, Vol. 72, p. 383-395. <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-4-page-383.htm>

### *Littérature grise*

Source journalistique

A Aubervilliers, les sans-abris ont une adresse, *Le Parisien* (01/01/09) <http://www.leparisien.fr/societe/a-aubervilliers-les-sans-abri-ont-une-adresse-01-01-2009-358922.php>

Avec son application, Entourage, il veut faciliter l'aide aux sans-abris, *Le Parisien*, (18/11/15). <http://www.leparisien.fr/paris-75/avec-son-appli-mobile-entourage-il-veut-faciliter-l-aide-aux-sans-abri-18-11-2015-5289713.php>.

Birchem Nathalie, « Entourage lance l'opération, les sans-abris vous écrivent », La Croix, 29/03/17. <http://www.la-croix.com/France/Exclusion/Entourage-lance-loperation-Les-sans-abris-vous-ecrivent-2017-03-29-1200835621>

Broué Caroline, Le numérique de nouvelles formes de précarité et des pistes pour s'en sortir. Les initiatives citoyennes, France Culture, 05/11/16. <https://www.franceculture.fr/emissions/les-initiatives-citoyennes/diana-filippova-le-numerique-de-nouvelles-formes-de-precarite>

De Malet Caroline, « L'application entourage veut lutter contre l'isolement des SDF » Le Figaro, 15/12/2016. <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2016/12/15/01016-20161215ARTFIG00412-l-application-entourage-veut-lutter-contre-l-isolement-des-sdf.php>

Entourage : créer du lien avec les sans-abris de son quartier. Le blog du miroir 2017. (16/02/17).

Entourage : créer du lien social avec les sans-abris de son quartier. Miroir 2017. 16/02/17. <https://blogs.mediapart.fr/miroir-2017/blog/160217/focus-entourage-creer-du-lien-social-avec-les-sans-abris-de-son-quartier>

Eychenne Alexia, Socialter, l'action sociale ubérisée : les applis au secours des sans-abris. [http://www.socialter.fr/es/module/99999672/354/laction\\_sociale\\_ubrise\\_les\\_applis\\_au\\_secours\\_des\\_sans\\_abri](http://www.socialter.fr/es/module/99999672/354/laction_sociale_ubrise_les_applis_au_secours_des_sans_abri)

Le Blevenec Nolwenn, Controverse autour d'une appli pour aider les sans-abris. 07/04/16. <http://tempsreel.nouvelobs.com/rue89/rue89-nos-vies-connectees/20160407.RUE2611/controverse-autour-d-une-appli-pour-aider-les-sdf.html>

Pourquoi ne brise-t-on plus les machines ? La vie numérique, Xavier Laporte. (03/04/17). <https://www.franceculture.fr/emissions/la-vie-numerique/pourquoi-ne-brise-t-plus-les-machines>.

Régnauld Irénée, Géolocaliser les sdf pour les aider, une fausse bonne idée, Streetpress, 16/01/17. <https://www.streetpress.com/sujet/1484575362-application-sdf-mauvaise-idee>

Touret Florence, La Cnil, la réforme nécessaire. Monde diplomatique. Mars 2001. <http://archives.mondediplo.com.ezproxy.univ-paris1.fr/article55712.html>

Vague de froid, homeless plus, merci pour l'invit, Entourage, ces différentes appli qui veulent vous inciter à aller à la rencontre des sans-abris. Lci. 05/01/17. <http://www.lci.fr/societe/vague-de-froid-homeless-plus-merci-pour-l-invite-entourage-ces-differentes-appli-qui-veulent-vous-inciter-a-aller-a-la-rencontre-des-sans-abri-2020339.html>

We save homeless : une application pour aider les sans-abris. Futura sciences. 31/01/17. <http://www.futura-sciences.com/tech/actualites/smartphone-we-save-homeless-application-aider-abris-66145/>

Revues spécialisées

Dubasque Didier, Le Consentement éclairé en travail social, Oasis mag, janvier 2014. <http://www.travail-social.com/Le-consentement-eclairé-en-travail>

Langlet Marianne, « Les inquiétants fichiers du SIAO », *Lien Social*, N°1015, 2011.  
<http://www.lien-social.com/Les-inquietants-fichiers-des-SIAO>

Trémintin Jacques, « L'évaluation des pratiques, une question de méthode » *Lien social*, n°902, 2008. <http://www.lien-social.com/L-evaluation-des-pratiques-une-question-de-methode>

La Gazette des communes. De la subvention aux marchés publics, les associations face à la mise en concurrence. 2012.  
<http://www.lagazettedescommunes.com/95479/de-la-subvention-aux-marches-publics-les-associations-face-a-la-mise-en-concurrence/>

Numérique, vers une action sociale 2.0. La Gazette Santé-Social. Juin-Juillet 2016.  
[https://odenore.msh-alpes.fr/documents/gss130\\_131\\_dos\\_act\\_sociale\\_2\\_0.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/gss130_131_dos_act_sociale_2_0.pdf)

N° 64 / Juillet 2015 Données de sante : anonymat et risque de re-identification. Solidarité, santé.  
<http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dss64-2.pdf>

Communiqués d'association

Faibles du logiciel SIAO, communiqué de l'ANAS, 23/03/17. [http://www.anas.fr/Faible-de-securite-SIAO-l-Anas-alerte-et-saisit-la-Cnil\\_a978.html](http://www.anas.fr/Faible-de-securite-SIAO-l-Anas-alerte-et-saisit-la-Cnil_a978.html)

Loi renseignement et travail social, communiqué de l'ANAS, 04/05/17.  
[http://www.anas.fr/Projet-de-loi-Renseignement-quels-impacts-sur-le-travail-social\\_a931.html](http://www.anas.fr/Projet-de-loi-Renseignement-quels-impacts-sur-le-travail-social_a931.html)

Communiqué portant sur l'adaptation du logiciel, 15/07/10.  
<http://www.federationsolidarite.org/index.php/rapport-pinte-sans-abri-accueil-et-hebergement/48-rapport-pinte-sansabri/2517-adaptationprodis115auxsiao>

Promulgation de la loi relative au droit des étrangers en France, communiqué de la FNARS, 22/03/17. <http://www.federationsolidarite.org/publics/refugies-et-migrants/6570-promulgation-de-la-loi-relative-au-droit-des-%C3%A9trangers-en-france>

Quelle contractualisation entre les associations et les pouvoirs publics, entre partenariat et prestation de service ? Un guide Pratique à destination des associations de lutte contre l'exclusion. Publication de la FNARS, décembre 2011.

[http://www.federationsolidarite.org/images/stories/4\\_lenvironnement\\_institutionnel/europe/ssig/Guide\\_Marches\\_publics/Guide\\_FNARS\\_-\\_Contractualisation\\_entre\\_les\\_associations\\_et\\_les\\_pouvoirs\\_publics\\_dec.\\_2011\\_.pdf](http://www.federationsolidarite.org/images/stories/4_lenvironnement_institutionnel/europe/ssig/Guide_Marches_publics/Guide_FNARS_-_Contractualisation_entre_les_associations_et_les_pouvoirs_publics_dec._2011_.pdf)

Communication d'information et respect de la protection des données personnelles, communiqué de la FNARS, 10/03/14.

<http://www.federationsolidarite.org/champs-d-action/accueil-orientation/actualites-accueil-orientation/5026-cadrer-la-transmission-d-informations-et-faire-respecter-la-protection-des-donnees-personnelles-la-possibilite-de-saisir-la-cnil>

Communiqué des Enfants du Canal sur un coordinateur de maraudes des Enfants du canal : <https://www.helloasso.com/associations/les-enfants-du-canal>

#### Rapports institutionnels

Avis sur les remontées d'informations nominatives, Conseil Supérieur du Travail Social Assemblée plénière du 5 décembre 2011 [http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2013\\_avis\\_CSTS\\_remontees\\_info\\_nominatives\\_SIAO\\_2011.pdf](http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2013_avis_CSTS_remontees_info_nominatives_SIAO_2011.pdf)

Rapport relatif à l'organisation de la veille sociale en Île-de-France, Philippe Blanchard, Véronique Guillermo, Stéphane Paul, Membres de l'Inspection générale des affaires sociales, aout 2010.

[https://www.samusocial.paris/sites/default/files/rapport\\_igas\\_veille\\_sociale.pdf](https://www.samusocial.paris/sites/default/files/rapport_igas_veille_sociale.pdf)

#### Textes législatifs

DELIBERATION de la CNIL n°2011-225 du 21 juillet 2011. <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCnil.do?id=CNILTEXT000024453661>

DELIBERATION de la CNIL n°2010-418 du 16 novembre 2010. <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCnil.do?id=CNILTEXT000023362302>

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

#### Tracts, littérature militante

Informatisation en service social, du rêve au cauchemar.

[http://www.antidelation.lautre.net/IMG/pdf/informatisationsocial\\_reveauchemar\\_partie1\\_janv13.pdf](http://www.antidelation.lautre.net/IMG/pdf/informatisationsocial_reveauchemar_partie1_janv13.pdf)

Rapport Journée FSU Fichier administratifs et travail social. Histoire d'une incompatibilité. Journée d'étude à l'initiative de la FSU93. Vendredi 14/19 octobre. <http://www.snuter->

[fsu.fr/IMG/pdf/ Actes -  
fichiers administratifs evaluations quantitatives et travail social -  
histoire d une incompatibilite .pdf](http://fsu.fr/IMG/pdf/Actes_fichiers_administratifs_evaluations_quantitatives_et_travail_social_histoire_d_une_incompatibilite.pdf)

Blogs

Secret professionnel. <http://secretpro.fr/blog/procret/secret-professionnel-etats-generaux-travail-social>

Secret professionnel, Laurent Puech. <http://secretpro.fr/blog/laurent-puech/-reactualiser-deontologie-secret-professionnel>.

Mais où va le web ?, Le numérique cet outil de pouvoir qu'il faut questionner.  
<http://maisouvaleweb.fr/le-numerique-cet-outil-de-pouvoir-quil-faut-questionner/>

Blog mobilisation d'assistantes sociales dans les circonscriptions sociales du 93 : :  
<http://rageas93.over-blog.com/article-l-informatisation-en-service-social-du-reve-au-cauchemar-114107426.html>

Entretien avec Hély Matthieu : Quelle professionnalisation pour le monde associatif ?  
<http://www.laviedesidees.fr/Quelle-professionnalisation-pour.html>

Dubasque Didier, Autorisation unique des traitements de fichiers en action sociale : La CNIL l'a inventée et validée. <https://dubasque.org/2016/05/24/autorisation-unique-des-traitements-de-fichiers-en-action-sociale-la-cnil-la-inventee-et-validee/>

## **Annexe 2 : Monographies** ▲

### *Monographie « Entourage »*

[supprimée pour la publication]

### *Monographie « Homeless plus »*

[supprimée pour la publication]

## **Annexe 3 : Extraits d'entretiens** ▲

Ces extraits d'entretiens sont présentés dans cette publication en forme anonyme (f.A.), tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales : les noms d'associations ont été remplacés par l'indication [f.A. : une association]

Entretien 23/02/17

L'entretien s'est déroulé avec un ancien stagiaire à [f.A. : une association], âgé d'une bonne vingtaine d'années, dans un café du 11<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, rue de Malte.

« Interviewé : Après il faut pas se leurrer... Enfin on peut croire à la bonté... A la solidarité pure...Agapé... Mais le fait qu'autour du fait... d'agir, d'entrer en relation avec un sans-abris...

Le fait qu'il y ait une application, il y a un cadre etc. forcément, c'est beaucoup plus pratique, attirant... Le fait de télécharger l'application, d'avoir un outil qui vient t'aider dans ta démarche de solidarité... ça a un côté, c'est indéniable pour moi, un côté... Sympa, agréable... Et puis tu as un appui quoi putain ! C'est pas une personne, donc t'es pas subordonné comme tu le serais dans une grande association, enfin comme tu le pensais l'être, sous la hiérarchie de quelqu'un, avec un cadre... Donc t'es libre, et en même temps tu as cet outil qui vient t'appuyer et que tu as peut être plaisir à utiliser parce que tu es un accros du Smartphone et que voilà en plus de ça, c'est quelque chose qui te mets en réseau, donc tu as potentiellement des contacts avec les autres, donc ça va potentiellement te faire rencontrer des gens, donc l'outil est euh... Moi je pense qu'une personne qu'a envie de... En fait ça va dans les sens si tu veux... Une personne qui n'a jamais eu envie de rencontrer un sans-abri avant, c'est pas parce qu'il y a [f.A. : une association] qu'elle va rencontrer un sans-abri, ça j'en suis convaincu. C'est pas l'application qui va lui faire... A la rigueur, ces gens-là, ils vont peut-être télécharger l'application, tu vois, mais télécharger l'application, ça suffit pas. C'est pas pour ça que tu vas te mettre en action, que tu vas parler au mec qui est dans ta rue, que tu vas discuter avec lui etc. Ça, ça suffit pas. Et il y en a des gens comme ça, il y en aura. Même des gens qui vont télécharger l'appli et qui vont... Et c'est là qu'[f.A. : une association], sa stratégie actuelle... C'est intéressant... Ils se disent que l'application, c'est vraiment un outil quoi... Nous ce qu'on porte, les valeurs qu'on porte quoi, c'est pas ça, c'est... Il faut se mettre en action. Et à la rigueur si vous vous détachez de l'application à un moment, et bah... On a réussi notre pari.

Intervieweur : Je sais pas si tu as moyen de savoir... Les bénévoles... Euh...

Interviewé : Les bénévoles ? Non, les utilisateurs.

Intervieweur : Ouais, bon les utilisateurs, si tu as moyens de savoir c'est qui ?

Interviewé : Non, je n'ai pas assez de données, de recul. Mais je m'imagine potentiellement des personnes plutôt... Plutôt qu'un profil, je pense que c'est plutôt plusieurs appétences qui peuvent être réunies et créer une forme de profil en fait... Des personnes qui n'ont pas le temps, qui n'ont pas forcément l'envie de se soustraire à une association, de rentrer dedans, d'être dans un cadre, de s'engager, à faire quelque chose tous les mercredis, des personnes qui utilisent le numérique, qui utilisent leurs Smartphone, qui sont curieux, téléchargent des applis, des personnes qui je pense, et là c'est vraiment un rapport entre toutes, qui ont cette attention pour la solidarité, pour ce qui s'y passe, pour cette personne qu'ils croisent tous les jours et qu'ils n'osent pas aborder etc. Et puis des gens qui s'intéressent à l'innovation en général, à l'innovation numérique, à comment elle prend part et elle rentre dans l'action, dans la société et dans le social maintenant, au-delà même de trucs... Enfin voilà quoi, plein de trucs... Mais non, je n'ai pas de profils en tête. Je vais dire des trucs plutôt caricatural (sic), plutôt des jeunes... Mais c'est pas sûr que ça soit très intéressant.

Intervieweur : C'est pas grave... J'avais une question. Est-ce que tu connais Jacques Ion ? Non, mais parce que tout ce que tu me dis me fait penser à ce qu'il écrit.

Interviewé : Alors, attends... la thèse de qui ?

Intervieweur : Jacques Ion.

Interviewé : Comment t'écris son nom ?

Intervieweur : I.O. N. Tout simplement, et un de ses gros bouquins, c'est sur le militantisme post-it, comme un post-it. Parce que justement, il fait le lien entre une forme de désengagement, enfin plutôt une méfiance vis-à-vis des associations, et en lien avec une forme d'individualisme, le fait de ne pas être lié...

Interviewé : Ce que tu dis là... C'est exactement ce que je leur ai dit quand moi j'y étais etc. Et il n'y a pas de jugement moral derrière ça, il y a un constat. L'individualisme il se matérialise dans pleins de choses dans la société. Partout. Il n'y a pas de raison pour qu'il n'imprègne pas dans l'action sociale... Partout... Il y a encore des bastions collectifs qui persistent, la morale, les valeurs... Très bien, mais je pense, que la société est plus individualiste dans son ensemble, après comment... Bah évidemment ça rentre aussi dans le champ d'action de la solidarité. Et puis de nos jours on n'a plus... Je pense qu'il y a beaucoup de jeunes qui ont envie de s'engager, et qui n'ont pas envie de rentrer dans un truc plus grand qu'eux, dans un collectif de valeur, de principes, de valeurs, de vision du monde commun. Forcément, parce que voilà, ils ont envie... Je ne sais pas si on peut apparenter ça à de la liberté, en tout cas ils ont envie de faire leur truc à eux, sans qu'on les guide, sans que ça s'inscrive dans un cadre. Mais ça se vérifierait dans plein de chose, le consommateur n'a plus envie d'intermédiaire, il a envie d'être en relation directe, etc. Ce qui pourrait être intéressant... Est-ce qu'on ne consommerait pas la solidarité comme on consomme... Ça c'est une vraie question. N'empêche que je pense fondamentalement, que quelqu'un qui n'était pas sensible, qui se sensibilise pas à ces sujets, qui ne s'est pas posé ces questions, je pense que c'est pas l'appli qui va faire qu'il va passer le pas.

Intervieweur : Oui, ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas une forme d'engagement ? C'est une forme d'engagement plus fragmenté ?

Interviewé : Je ne sais même pas si on peut parler d'engagement en fait. Et je ne sais même pas si... Là on parle du militantisme, d'engagement etc. Je crois que c'est absolument pas la volonté d'[f.A. : une association]. C'est... Moi j'ai presque envie de te dire que si demain une personne euh... qui ne disait pas bonjours, baisait les yeux devant un sans-abri, s'écarte etc. Et que grâce à cette appli, demain, elle lui dit juste bonjour, ça va, qu'elle connaît son prénom... Si tu veux pour moi, il y a une utilité sociale. Alors oui, il y a des gens qui te diront que c'est pas du militantisme, c'est pas de l'engagement. Euh... Tu pourrais faire plus. C'est individuel. Il y a pas de collectif derrière ça etc. Mais en tout cas, elle aura participé et c'est la volonté d'[f.A. : une association], à faire que ces gens fassent moins partie des murs. Et encore une fois, voilà... Si tu veux derrière le militantisme, et ce n'est pas du tout la culture d'[f.A. : une association] en plus, derrière le militantisme, derrière l'engagement, il y a toujours cette question, du monde commun, je pense, dans chaque structure, au Secours Populaire, au Secours catholique, à la Croix Rouge etc. Il y a des valeurs qui structurent ça, il y a des visions du monde qui structurent ça, il y a un imaginaire puissant, quelque chose dans lequel on a envie de vivre, et par nos actions on tend à ça. Sauf qu'il y a plein de jeune qui ne se posent pas ces questions-là, qui ne savent pas dans quel monde ils veulent vivre. Ils sont juste heurtés par des choses simple dans la vie, c'est-à-dire ce mec-là sale, par terre, et ça touche mon humanité, parce que moi aussi je suis humain ( ...) j'aimerais faire quelque chose, j'ai pas envie de m'inscrire dans quelque chose de plus grand que moi, et c'est critiquable peut-être, mais j'aimerais faire quelque chose, et je sais pas comment faire, j'ai des peurs, des appréhensions, et puis si je pouvais le faire de manière ludique, avec de la pédagogie, j'ai pas forcément envie de rencontrer des gens qui m'apprennent à comment le faire. Etc. le numérique c'est complètement dépersonnifié, tu vas sur Youtube, tu regardes une vidéo, personne ne te demandera de compte etc. etc. Bah là, c'est pareil, tu vas sur l'appli, donc je garde ma liberté pleine et entière, ma conscience pour moi et en même temps, j'ai potentiellement une aide technique qui vient m'aider à passer le pas, à me mettre en réseau. Mais il est beaucoup trop tôt pour voir si l'application a fait la preuve de

son efficacité. Il est beaucoup trop tôt, il faudra faire une évaluation d'impact dans tant de temps...

Intervieweur : Après comment on mesure l'efficacité par rapport ... Sur quelle échelle ?

Interviewé : Ça c'est sûr. Ça c'est dans quoi je travaille. La mesure d'impact social. De structure d'utilité sociale. Ça c'est une bonne question... Mais... Enfin, voilà ça c'est ma vision des choses. Je crois que c'est la leur aussi, mais pour moi l'appli, c'est un outil, c'est un outil moderne, un outil de notre temps, un outil qui séduit, un outil qui... Mais ça ne remplacera jamais les autres formes de solidarité. Ça ne remplacera jamais un travail social, et ça n'a même pas vocation à le faire, je pense...

Intervieweur : Il y a une forme de complémentarité ?

Interviewé : Complémentarité ? Ça ne l'est pas encore. Je pense que ça pourrait le devenir. Si vraiment il y avait du côté des associations de s'ouvrir aux riverains et de vouloir... Mais pas forcément, parce qu'il y aurait dix mille exemples qui pourraient montrer que... Bah euh... Voilà, une structure sociale peut avoir tendance à se méfier des riverains... Parce que le riverain bah voilà, il voit quelqu'un qui est bourré, qui est pas bien, ou je sais pas quoi... Il va se dire, mais comment ça se fait ? Alors que le travailleur social, ça fait la cinquième fois qu'il passe, qu'il connaît très bien cette personne depuis cinq ans et qu'il sait très bien que dans ces moments-là, ça ne sert à rien juste d'intervenir ou je sais pas quoi. C'est un vrai métier. Mais, et puis... Et ça peut être un outil à termes pour que les riverains, les citoyens, fassent des liens avec les associations. Tout ça, ça se pense.

Intervieweur : Et les associations... C'est compliqué ? Enfin, il y a les Enfants du Canal, par exemple... Qui sont assez critiques. A quoi est-ce dû ?

Interviewé : C'est... C'est pleins de choses je pense. Mais ce qui fait défaut, c'est surtout, les questions, mais ça, c'est vraiment mon interprétation, mon avis à moi... Ce qui fait que des acteurs comme les Enfants du canal se mettent en opposition par rapport à ce genre de chose, c'est vraiment ce que j'appelle de... de la posture idéologique. Mais vraiment.

Intervieweur : Une forme de technophobie ?

Interviewé : Non, pas seulement... je pense qu'il y a beaucoup d'association qui ont un rapport méfiant à la technologie, sûrement. Mais au-delà de ça. Il y a plusieurs... Euh... facteurs qui peuvent faire que... Automatiquement, on se replie sur nos positions. [f.A. : une association], structure jeune, qui fonctionne comme une start-up, le profil de Jean-Marc, ancien entrepreneur, le numérique, l'application, qui à la base est un truc utilisé pour consommer, pour jouer, pour etc.etc. En plus c'est pas des gens du secteur à la base. C'est des gens qui viennent de l'extérieur et qui veulent s'insérer la dedans. Si tu pars de ça, et on le fait tous, tous les jours, si tu veux, on part sur des postures. Moi, je vois un mec, j'ai même pas entendu qu'il m'explique ce qu'il a à me dire, si je sais que le mec, il vient du Front national, ou je sais pas, ce genre de truc... Et bien c'est bon, je pars sur un apriori. Donc déjà il y a ce truc là, ce côté de la posture idéologique. Il est... C'est sûr que ça fait réfractaire. Et après les Enfants du canal, je crois qu'ils avaient sortis plusieurs articles assez critiques etc. Mais il y en a où il y a vraiment du fond, il y en a où ils soulèvent des questions qui sont vachement pertinentes et intéressantes... Attention est-ce qu'on ne va pas créer des espèces de héros de rue comme ça... Quelle place on laisse aux travailleurs sociaux... Est-ce que ça ne devient pas un outil de contrôle etc. etc. Mais... C'est comme ce qu'on disait tout à l'heure si tu veux... Si tu pars du principe qu'il peut... Et c'est là qu'il y a une vision de l'homme je pense qui se matérialise derrière, c'est si tu pars du principe qu'il peut il y avoir de la malveillance... Si la malveillance est quelque chose de plus naturel que la bienveillance si tu veux. Oui, le numérique, ça peut être une dérive, et ça se voit dans tout et n'importe quoi. Et

d'ailleurs chez [f.A. : une association], je me souviens pour le côté application pro, ils disaient, souvent un truc qui était intéressant, ils disaient, c'est bizarre, il y a des associations qui nous disent, oh la la, ça va être l'horreur, on va pouvoir nous contrôler, voir ce qu'on fait etc. et il y en a d'autres qui disaient, c'est génial, on va pouvoir enfin prouver que ce qu'on fait, c'est top. Etc. Bah ça... c'est vachement intéressant, parce que sur le même outil, le même truc, là où il y a les mêmes risques, les mêmes intérêts etc. La posture de base est différente, parce que ça peut potentiellement nous servir à fond, s'il y a de la confiance etc. ou alors ça peut devenir un outil hyper... de contrôle etc. (...) Et ce qui serait super intéressant, moi j'adorerais faire ça, c'est de voir ce qui sous-tend l'action d'[f.A. : une association], et l'action des [f.A. : une association]. Et on se rendrait compte que la vision du monde commun, la vision du vivre-ensemble, l'anthropologie qui est derrière, elle n'est pas la même. Et ça expliquerait pleins de choses, j'en suis sûr. Il y a des gens qui vont te dire, moi ce qui m'intéresse, c'est la dignité humaine, c'est juste pour qu'on redonne de l'humanité à ces gens-là... C'est pas juste qu'on les case, qu'on les intègre. Etc. Et il y a des associations qui vont être sur complètement l'inverse, qui vont te dire... Je m'en fiche, à la rigueur, de savoir qu'il s'appelle machin ou je ne sais pas quoi, c'est pas normal que cette personne soit à la rue dont il faut qu'elle vive dans une maison. Juste c'est humain etc. etc. Et ça, ça sous-tend des visions de l'homme, de la société, du vivre-ensemble qui sont différentes (...) et derrière chaque structure, surtout dans l'associatif, il y a des valeurs, des visions du monde, de l'homme, et ça explique qu'il puisse avoir des réticences parfois etc. Le pire du pire, c'est quand la vision est la même et qu'on s'est mal compris et qu'on se juge sur des postures etc. etc. »

« Interviewé : Moi je suis fondamentalement contre... Encore une fois je parle à titre perso... tout ce qui est localisation des gens.

Intervieweur : Mais [f.A. : une association] ne localise pas, non ?

Interviewé : Oui, effectivement, [f.A. : une association] ne localise pas les gens. Mais forcément quand tu poses la question de... Quand tu crées un [f.A. : une association] dans ton quartier, et tu dis que là... Il y a une personne qui... Est-ce que vous voulez intervenir avec nous, etc. ? Indirectement tu localises, tu vois. Mais c'est pas [f.A. : une association] ça c'est sûr. Pourquoi... Je suis opposé à ça... De la même façon je n'accepte pas les gens qui te disent que dans la période de grand froid, un sans-abri qui refuse de se faire amener, on devrait l'amener de force, parce qu'il risque de mourir. Et bah ouais, parce que philosophiquement, je pense qu'on est dans une vision de liberté... Je pense que c'est à chacun de se décider de... Qui soit en capacité ou pas de le faire, peu importe. Voilà, si le mec, il a envie de rester là, et si la personne elle n'a pas envie de... Et c'est souvent le cas des profils que j'ai rencontré, il y a souvent des gens qui n'ont pas envie de savoir où ils sont. Ça les arrange bien que tu viennes les voir tous les mercredis parce que ce sont eux qui viennent vers toi etc. Mais si demain tu commences à t'introduire dans leur vie, à savoir que dimanche ils vont au parc, que mardi ils vont là, ils vont peut-être s'éloigner de toi, parce que ce sont des gens qui n'aiment pas avoir la pression. Moi, je supporterais déjà pas pour moi-même. Alors c'est sûrement pas sous prétexte de les aider, d'améliorer l'efficacité de notre action ou je ne sais pas quoi, que je me permettrais de dire, il faut les localiser ou je ne sais pas quoi. Là c'est purement à titre perso, moi je suis fondamentalement contre ça.

Intervieweur : Et au-delà même des questions éthiques, philosophiques etc. ça pose aussi des questions très pragmatiques. Parce que les gens... Pour être localisable... J'en sais rien... Mais comme par exemple les femmes ou les plus vulnérables, ils n'ont pas tendance à se cacher ?

Interviewé : T'as raison. J'ai pas la réponse, mais ça serait intéressant de le creuser, ouais, ouais... Complètement, est-ce...

Intervieweur : Ouais... Au-delà de l'éthique, est-ce que localiser les gens, ça peut vraiment les aider ?

Interviewé : Ouais, dépassons l'éthique et d'un point de vue purement pragmatique... Bah... Je sais pas, j'émetts une hypothèse, mais au-delà des gens qui purement sont pas localisables, qui bougent etc. etc. Tu sais un SDF... Tu sais les gens, ils dorment souvent au même endroit. C'est pas parce qu'ils bougent la journée, qu'il n'y a pas de fixité tu sais. Nous quand on va voir des gens dans la rue avec le Secours populaire... Tu sais très bien que tu ne marches pas à deux centimètres de la personne, parce que ça se trouve, c'est son petit salon à lui. Tu vas lui demander de s'asseoir, parce que c'est peut être sa zone, et que s'il venait chez toi. Et bah tu lui demanderais d'enlever ses pompes. Bah là tu fais pareil, parce que c'est peut être sa petite zone à lui. Etc. etc. Oui, ça existe les gens qui ne sont pas localisables, etc. Mais globalement, hypothétiquement, si demain on localise les sans-abris, ça améliorerait l'efficacité de nos actions, si le but, c'est de les aider. Mais pour moi, ça ne justifie en rien, qu'on le fasse. Je crois qu'aux Usa il y a aussi des trucs comme ça... Voilà, encore une fois, j'ai envie de te dire... Est-ce que la fin justifie les moyens ? Est-ce que la fin c'est reloger tout le monde... Bah, c'est pas l'idéal que je me fais, je crois au choix, à la décision de choisir etc. Je pense que peu importe l'état mental, social de cette personne etc. Bah voilà, s'il y a bien un truc qu'on ne pourra pas lui retirer, c'est... Parce qu'on lui a retiré tellement... Il a déjà perdu tellement de chose, que bah au moins, il lui reste ce truc-là quoi. »

#### Entretien 13/03/17

Cet entretien a eu lieu dans une école de développement/ codage, et s'est déroulé avec des élèves âgés d'une petite vingtaine d'années.

« Intervieweur : Et par rapport à [f.A. : une association] ? Vous vous êtes inspiré d'eux ? Eux ils géolocalisent les maraudes... Est-ce que ça vous paraît une bonne solution ? Est-ce que ça vous paraît critiquable, si oui pourquoi ?

Interviewé 1 : Ils géolocalisent les maraudes ? Eh bah en fait on a découvert [f.A. : une association] un peu après... Un mois et demi, deux mois après.

Interviewé 2 : A peu près dans ces eaux-là.

Interviewé 1 : Ouais du coup, nous on savait pas du tout, et on s'est rendu compte qu'au début ça paraît assez proche, et finalement le but est quand même assez différent nous on se focalise beaucoup plus sur les associations et le principe de besoin en fait.

Intervieweur: Et [f.A. : une association] ?

Interviewé 1 : Oui, pareil. En fait on a fait... En fait on a lancé l'appli. Et quand on a lancé, on n'avait pas du tout conscience de l'existence de ces projets-là, d'organismes qui faisaient la même chose que nous, enfin pas la même chose que nous mais qui étaient dans une démarche proche. Et du coup, on s'est renseignés, on est rentré en contact avec une des personnes qui travaillait pour Humans Relay, un autre projet qui vise à renouer les liens sociaux entre les personnes sans-abris et d'autres personnes. Et du coup on a discuté, on a trouvé ça intéressant, on s'est dit qu'on pourrait travailler ensemble. Il n'y a pas de souci. Après [f.A. : une association], on ne les a pas contacté, mais pourquoi pas.

Interviewé 2 : Enfin il n'y a pas... On ne ressent pas ça comme une concurrence.

Intervieweur : Non, mais c'était pour savoir comment vous vous situez par rapport à eux, si vous êtes critiques...

Interviewé 1 : Bah, on ne sait pas du tout, non...

Intervieweur : [f.A. : une association], ils sont très axés sur la géolocalisation...

Interviewé 2 : Ah oui, je me souviens, je vais peut-être dire une bêtise, mais [f.A. : une association], en tant que particulier, tu peux... on a accès à des géoloc.

Intervieweur : C'est ça. Exactement.

Interviewé 2 : Oui, du coup, nous on trouvait ça... On s'est dit que c'était un peu risqué. Et que ça pouvait éventuellement mener à des abus. Du coup, on s'est dit que c'était pas forcément une solution adaptée. Après à voir en pratique, hein. Évidemment.

Intervieweur : Oui, vous en plus vous êtes plutôt axés sur un usage pro, que grand public... Mais si vous développez une interface grand public... Vous faites une différence entre les deux ?

Interviewé 1 : Oui, clairement, le but ne vas pas être le même. En fait l'utilisateur va surtout être là pour aider les associations. Et créer un lien avec les sans-abris (blanc). En fait avoir la liste des associations, éventuellement. Comme unrelais.

Interviewé 2 : En fait, on ne veut pas mélanger une association qui va savoir comment gérer quelque chose, comment s'impliquer etc. Qu'il n'y ait pas de conflits entre quelqu'un qui va vouloir bien faire mais... bah qui sait pas. Et laisser l'association, mais qu'il puisse quand même aider l'association.

Intervieweur : Euh... Oui, donc le fait qu'il y ait des individus ça pose beaucoup de questions...

Interviewé 2 : Oui, bah justement, il y a quelque chose qu'on va beaucoup développer pour les particuliers... C'est, je sais pas, c'est pas faire du signalement par exemple. Juste je vois quelqu'un au loin et je note un truc sur l'appli. En fait ce qu'on voudrait vraiment, c'est que la personne aille discuter avec le sans-abri.

Interviewé 1 : Que les gens puissent vraiment discuter, et comme les gens nous le rabâche tout le temps, créent du lien social. Et faire de la réinsertion.

Interviewé 1 : En tout cas, qu'il y ait quelque chose qui se passe, que se soit pas juste quelqu'un qui passe dans la rue et qui dise, tient il y a quelqu'un... J'appuie sur deux touches, et puis voilà.

Intervieweur : Et justement comment construire du lien social, comme ça, avec des applis, comme c'est des usages plutôt individuels... C'est différent que de passer par une association pour vous...

Interviewé 2 : Oui, actuellement nous on se dit pour les particuliers, enfin, il n'y a rien de fixé encore, de défini, de ferme... Mais pour l'instant, on est plutôt sur une idée, en tant que particulier, l'utilisation parfaite, ça serait quelqu'un qui repère une personne sans-abri, isolée, que la personne se dise, tient je vais aller lui parler, je vais discuter avec lui. Et à l'aide de l'application, je vais pouvoir dire, signaler à des associations, attention, dans le secteur, il y a une personne qui est en détresse, et qui a besoin de ça, ça, ça... Il faudrait aller la voir.

Interviewé 1 : Oui, du coup, pour ce cas-là, ce n'est pas que du numérique. Il y a une discussion... Non, ça facilite pas, quelqu'un qui n'a pas envie de le faire, ne le fera pas. En tout cas les gens qui vont télécharger l'application. Ce sont des gens qui seront déjà sensibles à cette cause, qui vont dire OK, je vais rencontrer quelqu'un et ensuite grâce à ça, à l'appli, je vais pouvoir le mettre en relation avec des associations.

Intervieweur : Ce sont des gens qui pourraient être déjà engagés dans une association ?

Interviewé 1 : Oui, c'est pas quelqu'un qui va télécharger l'appli, et qui va se dire, oui tient moi j'ai envie de...

Interviewé 2 : Après évidemment, ça va déclencher des... peut être que ça va toucher plus de gens, qui vont se rendre compte de ce qui se passe vraiment. Et ça va leur mettre un électrochoc, certainement. C'est un effet voulu, mais pas forcément l'objectif principal. Ça va toucher un public plus large.

Intervieweur : Et vous, avant de développer cette application... Est-ce que vous avez déjà fait des maraudes ? Vous êtes déjà touché par des questions sociales ? Pourquoi vous en êtes venus à développer ce projet-là ?

Interviewé 1 : On est tous sensibles à ce sujet.

Interviewé 2: Moi personnellement, j'avais fait de l'humanitaire.

Interviewé 1 : Moi, ce que je trouve vraiment bien quand le projet est né, c'est qu'on a vraiment rencontré des gens qui faisaient de l'associatif, qui se sont dit, tient, là, nous on a besoin de quelque chose. Nous on s'est dit ok, bah on va mettre nos compétences du côté du numérique à votre service, c'est une cause qui nous touche, qui nous intéresse.

Intervieweur : Et au niveau associatif à part (nom) vous avez rencontré d'autres personnes ?

Interviewé 2 : (nom) c'est notre lien direct. On a affaire qu'à lui. Après lui, il en a parlé à d'autres associations.

Intervieweur 1 : Est-ce que vous connaissez la place de [f.A. : une association] au sein de l'action sociale ? C'est une association assez spécifique non ? Est-ce que vous avez une petite idée... pourquoi c'est lui qui est venu vous voir et pas un autre ?

Interviewé 2: La première fois qu'on a été en contact avec le [f.A. : une association] c'est lors d'une formation premier secours de l'école. Du coup on a discuté avec la personne, du coup on s'est revu, et là...

Interviewé 1 : Il avait besoin de gens pour... Il avait une idée d'appli et il cherchait des gens pour la développer.

Intervieweur : Ce que je trouve intéressant, c'est que c'est un acteur du milieu associatif qui soit venu vous voir... Parce que d'habitude, c'est le mouvement inverse, ce sont des gens qui ont développé des applications, qui sont extérieur au milieu et qui vont essayer d'intéresser les associations. Et là, c'est l'inverse. Parce que je... Je me demandais si vous saviez qu'au sein de l'action sociale, l'informatique, c'est pfiou... Ça pose question vraiment. Donc c'était pour savoir si sa démarche était suivie...

Interviewé 1 : Oui, donc c'est lui qui a poussé la démarche. Il rencontrait vraiment beaucoup de problème avec le Samu, donc il s'est dit que c'était peut être la solution.

Intervieweur : Ouais, et quels problèmes il rencontrait avec le Samu ? C'est en termes de coordination de maraudes ?

Interviewé 1 : Je sais pas exactement...

Interviewé 2 : A mon avis... Il rencontrait vraiment beaucoup de problèmes.

Intervieweur : OK, Il y a déjà des coordinations qui se font, avec des coordinateurs de maraude, donc je me demandais ce que ça changeait de passer par votre appli. C'était plus efficace ou est-ce que passer par un individu finalement, ça pose moins de question de protection de données.

Interviewé 1 : Le but s'est de pouvoir coordonner à grande échelle. Les gens ils vont avoir accès à des informations pas seulement sur le moment, et ça permet de prévoir les maraudes.

Interviewé 2 : La magie de la coordination, elle se fait, par exemple au moment où ouais mettons, je fais une maraude et je fais partie... Des Resto du cœur, ouais, j'ai rencontré quelqu'un qui a faim. Moi je dis, ok... Il a des problèmes de santé. Il faudrait des compresses et du désinfectant. En tant que personne des restos du cœur, c'est pas vraiment ce que je

fais, les restos du cœur, il font plus de la nourriture. Dans ce cas-là, ce qui est intéressant, c'est que moi, en tant que personne je vais pouvoir dire, moi OK, il y a quelqu'un là, qui a besoin... Et derrière, il y a la Croix Rouge qui va être plus apte à répondre à ce genre de besoin qui va pouvoir savoir qu'à cet endroit-là, il y a une personne qui a besoin d'une aide spécifique, à laquelle il peut répondre. Du coup, là, il y a vraiment de la coordination qui se fait entre associations.

Intervieweur : Ah ouais, OK. Plus que de la coordination géographique, c'est de la coordination en termes de besoins en fait...

Interviewé 1 : Ouais, c'est ça. C'est vraiment. Ou plutôt, il y a les deux qui se croisent. Et les secteurs, et les besoins auxquels ils répondent. (...) L'idée, c'est de faire une liste, pour savoir tout ce que dont une personne aurait besoin, tout ce qu'elle serait susceptible de distribuer. Et c'est pas une contrainte... C'est juste, ok, dans cette zone je suis susceptible de rencontrer telle personne qui a besoin de ça, et si vous voulez vous pouvez suivre cet itinéraire qui vous permettra de couvrir toute la zone qui vous est attribuée. C'est pas un GPS qu'on met en route et qu'on suit hein.

Intervieweur : Ouais, le fait de vouloir coordonner la maraude, faut que ça vienne de l'association.

Interviewé 1 : Ouais, c'est ça. Il n'y a aucune directive, ou quoi que ce soit.

Intervieweur : Et l'approche en termes de besoin, ça vous vient d'où ?

Interviewé 1 : Ouais, après entre l'idée du début, et maintenant, ça vraiment été le fruit de beaucoup de débat, d'échanges... En gros il y avait l'idée générale qui était là...

Intervieweur : Il y a eu de vraies ruptures ? Ou dès le départ, vous étiez assez clairs sur ce que vous vouliez ?

Interviewé 1 : Non, on n'a pas fait de virage à 180°.

Intervieweur : Et vous avez rencontré des problèmes de développement ?

Interviewé 1 : Non, ça va. On ne s'est pas trop planté.

Intervieweur. OK, on va changer de sujet... Une dernière question. Le fait de casser la carte NFC, c'est une garantie au droit à l'oubli, c'est ça ?

Interviewé 1 : Tout à fait.

Intervieweur : Et les données sont vraiment supprimées définitivement ?

Interviewé 2 : Oui, dès que la carte est supprimée, l'ID n'existe plus. Instantanément. Parce que c'est physique en fait. La carte est détruite.

Intervieweur : Et le fait que pour mettre à jour les infos sur sa carte, il faut la scanner, et ça garantirait la maîtrise de ses données par le sans-abri ? Ouais, bon, il peut donner la carte à un travailleur social, qui peut modifier les infos à sa place non ?

Interviewé 1 : Non, la seule chose qui peut être chiant, c'est que la personne suivante qui remplit des infos, bah (...) 26.

Intervieweur : Et pour modifier les données... C'est toujours le même référent, ou bien il faut avoir accès à un code ?

Interviewé 1 : En fait on a un compte par association. Et eux après, ils ont un identifiant. Et ils peuvent se partager le mot de passe par session. Mais si une asso veut plusieurs comptes, c'est possible.

Intervieweur : Et en termes de consentement ? Pour qu'ils aient la carte, il faut que ça soit eux qui l'acceptent. D'accord. C'est pas le fait de repérer un sans-abri, le géolocaliser, et puis.

Interviewé 1 : Ah non, du tout... Du tout... Il y a que les associations qui peuvent distribuer les cartes.

Intervieweur : Pour conclure, donc vous le numérique c'est un outil ? Un moyen au service de l'action sociale ? Que les associations peuvent utiliser ou non. Vous voyez pas ça comme la solution, nécessairement ?

Interviewé 1 : Ah, non, non. Après, ce qu'il faut se dire. Enfin... On va pas remplacer les gens. C'est un outil. L'informatique a sa place, mais c'est un outil. Ça peut changer, résoudre beaucoup de choses, mais ça va pas remplacer en fait. »

Entretien 15/03/17

Entretien avec une présidente d'association, âgée d'une cinquantaine d'années. L'entretien a été mené dans un bureau d'une direction centrale d'un ministère.

#### Statistiques et évaluation dans le milieu associatif.

« Interviewé : Et puis nous on a nos savoir faire, nous sommes aussi, je vous dis dans l'équipe y a méthodologue, statisticien, pourquoi chercher ailleurs ce que nous avons là ? Et c'est une enquête faite par (nom de l'association) , mais qui correspond à nous.

Intervieweur : Et à votre façon de travailler...

Interviewé : Et à notre façon de travailler, uniquement nous. Là on s'est occupé que de nous. Et on a besoin du numérique nous par exemple, puisqu'on va tout faire par ordinateur.

Intervieweur : Avec quel logiciel ? C'est votre outil à vous ?

Interviewé : C'est-à-dire que le bénévole quand il est dans (nom de l'association) doit aussi intégrer quelque part que les information qu'il va collecter dans une discussion normale et humaine vont à un moment donné servir à remplir un masque de saisie statistique, quand même, c'est pas rien.

Intervieweur : Ouais, ça pose des questions de catégories...

Interviewé : Ouais, bon tout est clair hein. Je vous dis on finalise notre questionnaire qu'on a re-travaillé, on l'envoie à la Commission.

Intervieweur : Et le fait d'être passé par des statistiques pour évaluer, c'est pour faire un retour sur votre propre travail ? Le fait de passer par ces outils là... Vous auriez pu passer par des rapports plus écrits... Qu'est-ce que ça vous apporte de passer par des statistiques ?

Interviewé : C'est le retour sur nos mesures, nos actions. Mesurer, s'estimer, évaluer... Il y a quand même pas 50 solutions... On peut toujours présupposer ce qu'on fait, mais quand on a des statistiques...

Intervieweur : C'est une façon d'objectiver...

Interviewé : C'est objectivé ouais, et ça nous permet de pas trop interpréter aussi. Le récit ça a une partie d'interprétation, ça veut pas dire que c'est faux, ça veut dire que l'un n'empêche pas l'autre, l'un se complète avec l'autre. Nous comme on n'a pas franchement beaucoup de monde, on a le temps de faire ça tranquillement et encore une fois on s'est posé qu'une seule question, qui est pour moi fondamentale, puisque j'ai plein de déclaratif là-dessus, je sais ce qu'apporte ( nom de l'association), dans la trajectoire de ces hommes et

de ces femmes... Ils nous le disent ! Maintenant d'avoir un peu plus de statistiques scientifiques, n'oubliez pas que ça nous sert aussi dans les demandes de subvention, dans nos partenariats, machin... Quand on travaille avec du mécénat, c'est bien d'avoir un rapport statistique qui donne un petit peu... C'est un petit peu le côté sérieux. Le déclaratif il est sérieux, mais il est difficilement estimable. Et puis... Nous aimons ça ! Voilà !

Intervieweur : C'est votre culture de travail...

Interviewé : Ouais, les membres du CA, c'est un peu leur culture de travail !

Intervieweur : Ouais, ok. Parce que c'est assez original au sein de l'action sociale... J'ai l'impression...

Interviewé : Ah oui, oui, oui !!! Beaucoup ne s'appuient pas sur la statistique.

Intervieweur : Oui, c'est même assez mal vu, non ?

Interviewé : Oui, justement, moi, quand je suis en réunion avec les Présidents d'association, j'arrête pas de dire, mais appuyez-vous sur la stat !

Intervieweur : Et... Hum...

Interviewé : Mais c'est un peu diabolisé hein !

Intervieweur : Oui c'est très diabo... Enfin c'est considéré que ça standardise, simplifie quelque chose d'humain.

Interviewé : Oui, mais ça n'empêche que moi quand je dis qu'il y a un peu plus de 1600 personnes, c'est parce qu'on les a compté. C'est pas juste la technique du doigt mouillé comme on dit chez nous en statistique. Oui, c'est pas j'estime... Nous avons-nous de quoi vous dire que depuis avril 2012 jusqu'à aujourd'hui 1600 sont passées dans nos véhicules... C'est pas inventé. Et cette mesure-là, elle est bien comptable... Un plus un plus un plus un... C'est le démarrage de la stat ça. Mais après moi c'est vrai que les déclaratifs comme j'ai entendu, les déclarations etc. Ce que je peux dire aussi, mes analyses c'est bien, c'est sûr, mais ça peut être renforcé par les statistiques.

Intervieweur : Ouais, mais... Enfin, ça pose question quand même, d'autant que vous travaillez avec des populations vulnérables....

Interviewé : Ah non, nous avons des questions qui sont claires et fermées à la base. Et il y a pas autre partout, une enquête où il y a trop de « autre », tout est autre à la fin. Par expérience ça finit comme ça. Et je suis contre les statistiques ethniques, ce n'est pas une histoire de stat, c'est une histoire de confiance. Et je n'ai pas confiance... Et en plus pas forcément confiance en les institutions. Mais ça va au-delà... Ça peut être récupéré par n'importe qui. Et puis selon le contexte politique, on va nous en faire des jolis commentaires. Donc moi, tant que je n'ai pas confiance, je ne mettrais pas là-dessus. Donc on est vraiment bordés, on est bordés dans un questionnaire qui correspond aux exigences... On va être, je l'espère, validés par la commission de la Cnil. A partir de là, nous sommes sereins.

Intervieweur : Pour vous la Cnil c'est une garantie essentielle ?

Interviewé : Ah oui ! Encore une fois, nous avons des membres du CA qui sont de l'INSEE donc c'est tous les jours qu'ils font ça, c'est leur métier. Donc je me dis quand même...

Intervieweur : C'est une garantie...

Interviewé : Ah oui. Entre leur expérience professionnelle, et la Cnil, moi je suis sereine. Mais j'ai bien vu hein, dans le milieu associatif quand je parle de statistiques etc. je me sens un

peu seule hein. Je me sens vraiment seule. Mais pour des raisons diverses et variées. On n'a pas besoin... Ecoutez, si vous ne renvoyez pas à vos financeurs des données mesurables...

(...) Interviewé : Mais une stat n'est pas à diaboliser, c'est la lecture qu'on en fait... (...)

Encore une fois, c'est uniquement de la perception. Je dis toujours la même chose, si vous avez des responsables... On va parler du monde associatif.... Qui considèrent que la stat...

Ouais c'est toujours faux... Gnagnagna... Oh mais j'en entends tous les jours de ça ! Si la personne qui prend des décisions à ce genre de perceptions, il y aura jamais la statistique au service de l'association. Mais on a largement le temps de transmettre, de former et de faire. Faut pas exagérer...

Intervieweur : Mais la stat c'est aussi lié à un cadre, hein... aux questions de management, de rationalisation du travail, qui est mal vécu... Et c'est aussi pour ça...

Interviewé : Mais tout dépend de votre enquête ! L'enquête de (...) ne touche pas les salariés, mais les bénéficiaires. Elle ne vise qu'à répondre qu'à l'impact de (...) l'association. (...)

Moi à chaque fois que j'interviens, même encore ce matin, je le dis. Ne diabolisez pas les statistiques, utilisez les statistiques comme un vrai outil. Et on a le droit d'être associatif et professionnel. Mais ça c'est quelque chose... Je vois la résistance, hein !

(...) Intervieweur : Oui, mais il y a des raisons, les statistiques et le fait de travailler avec de l'humain, du ressenti dans l'action sociale.

Interviewé : Ouais... C'est répété, c'est balbutié, c'est ânonné même ! Mais il n'y a pas de raison... Au moins ils savent de quoi ils parlent... On n'est pas que dans le ressenti. (...)

Moi j'invite fortement les associations de se comporter comme une association de professionnel... Et la statistique, bah euh...Moi je vois bien ce que ça fait quand je rencontre des députés qui voient que voilà, on sait chiffrer... ça pèse son poids quand même autour d'une table, hein...Et quand vous avez besoin de négocier, et bah c'est un sacré outil de négociation...

Intervieweur : Pour vos financements ?

Interviewé : Bah ouais, nous on a des mécènes... (...) ils nous ont fait remplir 157 pages, parce qu'à chaque fois tu remplis un dossier, avec plus de 18 pages, avec des outils d'évaluation. Ah ! (...) Moi je vois bien que ce soient les mécénats, les services publics ou même les adhérents, nos donateurs... (...) Et il y a vraiment des fondations, c'est là que je les trouve compliquées... Pour obtenir, pour avoir une chance de gagner des prix, attendent de nous qu'on ait déjà réfléchi sur des outils de mesure.

Intervieweur : Et pour les outils de mesure... Je suis curieuse de savoir... Quels critères d'évaluation étaient les leurs ?

Interviewé : Ah non c'était les nôtres, c'étaient pas les leurs ! Ah non , on a tout fait(...). Ça nous a demandé beaucoup de travail, mais c'était bien parce que ça nous a cadré aussi... Bon, ce n'est pas rien une enquête...

Intervieweur : C'est une forme de professionnalisation ?

Interviewé : Oui, bien sûr, bien sûr... D'ailleurs, ils sont persuadés que je tiens une entreprise et pas une association.

Intervieweur : Une entreprise ?

Interviewé : Ah, il y en a qui me voient comme PDG, mais vraiment hein ! En cap ! Bah non, je suis une association à but non lucratif, mais bah nous sommes des professionnels. Nous

avons professionnalisés les gens. Comme si le monde associatif n'avait pas le droit de se comporter comme une société... Bah si ! Moi, il n'y a pas d'enrichissement personnel...

Intervieweur : Ce sont des méthodes de travail plutôt...

Interviewé : Bah, nous valorisons nos savoir-faire. Moi, je vais pas faire semblant de pas comprendre la stat ! C'est notre histoire, notre parcours professionnel. Et je vois de la méfiance... Ce n'ai même pas un point d'interrogation, on sait pas trop, non, c'est de la méfiance. (...) Et il y a tout ça... C'est plutôt un rejet. Je me sens vraiment isolée quand je parle de ça. (...) Mais les deux ou trois qui se sont intéressées... [f.A. : une association], je leur ai proposé avec mes amis statisticiens et méthodologue à vérifier ce qui est collectable ou pas. Et ils n'ont pas peur eux.

Intervieweur : Il y a une peur assez forte non ? Que le travail social soit réduit à ça, à des chiffres, des évaluations.

Interviewé : Pff... Pour moi ça , ça fait partie de la méconnaissance.

Intervieweur : Mais c'est moins les stats que le cadre dans lesquelles elles sont utilisées, non ?

Interviewé : Mais par exemple, pour les grosses associations, qui demandent à être évaluées... une enquête qualitative en interne, ça serait bien... Quanti et quali. Voilà... Aujourd'hui trouvez-vous qu'il y ait toujours du sens dans les pratiques. Et ça permettrait d'approcher doucement d'une enquête statistique sans en avoir peur. Et puis nous vieillissons... Et moi les statistiques je les vois comme des précieux outils quand on veut changer, mesurer les changements... Que ce soit en intra ou en extra. Et on a bien vu qu'il y avait de nouvelles demandes. Et c'est ça, c'est un mouvement incessant. Il faut pas avoir peur de se changer. Il ne faut pas avoir peur de réformer. Moi je suis à l'aise avec ça. «

Vielles pratiques/ nouvelles pratiques :

« Intervieweur: Sur le côté vieilles méthodes / nouvelles méthodes ?

Interviewé : quand ils utilisent ce qu'on appelle vieille méthode, ça ne gêne pas le fonctionnement.

Intervieweur : C'est pas un changement... C'est pas linéaire. Y a des mélanges de vieilles méthodes/ nouvelles méthodes ?

Interviewé : Oui, oui, l'un n'empêche pas l'autre. Puisqu'a priori tout est possible. Mais ça ne se veut même pas comme changement en fait. C'est dans le champ des possibles.

Intervieweur : Ca s'intègre dans vos méthodes de travail ?

Interviewé : Voilà, vous pouvez utiliser ça, comme vous pouvez utiliser ça. Vous préférez ça, vous préférez ça.

Intervieweur : Mais vous pensez pas quand même que ça induit des changements ? On peut intégrer une technique, se l'approprier, mais cette technique peut induire en retour des façons nouvelles de travailler ?

Interviewé : Non pas vraiment. Non parce qu'ils l'écrivent sur un papier ou qu'ils – par ce qu'après ils le mettent sur Excel, donc il y a quand même des choses qui sont faites à travers l'ordinateur. (...) Et ça n'a pas d'effet sur les responsables de maraudes. Parce que ça se veut comme purement comptable, il n'y a pas d'autres enjeux derrière. Et ça n'influe pas la relation à l'autre.

Intervieweur : Vous réduisez le numérique pour des choses comptables. Pas pour vos notes de transmissions ou compte rendu ?

Interviewé : Non... Nombre de douche, personne. La seule chose qu'on a dit, c'est homme, femme, enfant...

Intervieweur : Oui, donc la manière d'utiliser l'appli dépend de votre façon de travailler à la base.

Intervieweur : Oui, et encore une fois, on n'est pas beaucoup. J'ai pas 125 000 personnes. J'aurai un gros groupe, on passerait à mon avis sur un outil informatique, parce qu'on ne pourrait pas continuer sur le papier.

Intervieweur : Parce que c'est une approche par besoin en fait.

Interviewé : Oui.

Intervieweur : C'est très pragmatique comme façon de travailler.

Interviewé : C'est pragmatique. Je suis une femme pragmatique.

Intervieweur : C'est pour ça que les tableaux excel / l'informatique vous pose moins de problème que si c'était une infirmière en psy ou...

Interviewé : (...) L'information arrive telle qu'elle est et ça n'influence rien du tout. C'est même aidant. Ah ouais quand même à la fin du mois on a quand même fait tant quoi... C'est aidant pour nous. »

Entretien 17/03/17

L'entretien a eu lieu au siège de [f.A. : une association], situé chez un de leurs mécènes, dans l'une des plus riches avenues de Paris. Les enquêtées sont deux femmes, la première est âgée d'une cinquantaine d'années, la seconde entre 25 et 30 ans.

Géolocalisation :

« Intervieweur : Pour l'appli maraude pour les associations... Pourquoi avoir fait le choix de tracer les maraudes et pas avoir choisi un système de coordination en amont ??

Interviewé 1 : Parce qu'on sait très bien qu'on ne fait jamais ce qu'on a prévu.

Interviewé 2 : Oui, c'est vrai, c'est une question. Ça dépend. C'est vrai qu'il y a des maraudes, d'associations qui disent moi j'aimerais bien prévoir mon trajet, comme ça, je le montre à l'avance... Or, nous ce qu'on peut apporter c'est vraiment une coordination précise en temps réel. Et on sait très bien qu'on ne fait jamais ce qu'on a prévu de faire, s'il y a quelqu'un plus loin, et bien on fait un détour, en fait on veut être au plus près.

Intervieweur : Oui, c'était pour savoir... comment vous avez eu l'idée d'en passer par la géolocalisation ?

Interviewé 2 : Bah c'est vraiment les maraudeurs... soit on voyait trois maraudes qui nous apportait à manger, on s'est dit que si on montre le trajet d'une maraude le soir même, et bien la maraude d'à côté elle passait ailleurs... C'est comme ça que ça été pensé, avec cette association là en tout cas.

Interviewé 1 : C'est pour pallier aux défaillances, parce qu'on se rend compte qu'il y a vraiment zones blanches et des zones ultra-saturées dans Paris quoi...

Interviewer : Du coup c'est bien accepté au sein des associations ?

Interviewé 1 : Ce tracé-là oui.

Interviewé 2 : Parce qu'en fait ce tracé n'est pas visible du grand public, il n'est visible que par les autres associations.

Interviewer : Et il y a des associations qui ne veulent pas l'utiliser ?

Interviewé : Oui, les associations qui ne veulent pas l'utiliser, c'est en partie parce qu'elles ne veulent pas qu'on voie leur tracé, donc ça peut poser problème, pour certaines associations. Parce qu'ils veulent rester discret, ou ils ne voient pas encore très bien ce que ça peut leur apporter, après c'est à nous... De toute façon si l'outil apporte quelque chose, il sera pérenne...

Interviewer : Et hum... ça ne peut pas... Est-ce que ça pose pas question quand même...

Hum... est-ce que vous savez si c'est bien accepté au sein des équipes de bénévoles ? Ça peut être un choix en interne et ça peut amener des tensions au sein des équipes... le fait comme ça d'être tracé... Après ça c'est en interne...

Interviewé 1 : Bah non en fait, les bénévoles ils foutent en fait. Bah les bénévoles ils savent bien que quand ils répondent à leur banque ou qu'ils ont leur téléphone bah de toute façon ils sont tracés.

Interviewé 2 : Dans la plupart des associations, c'est vraiment une décision libre de chaque maraudeur, c'est-à-dire qu'il y a pas de... (...) J'ai pas vu une association imposer le truc, c'est vraiment pas notre philosophie, on ne veut pas imposer, c'est proposé et...

Interviewer : Mais c'est en interne, c'est pas le fait d'imposer l'appli...

Interviewé 2 : C'est comme nous, on utilise Word ou je ne sais pas quoi, c'est à chacun selon notre feeling. «

« Interviewer : Le fait d'avoir un parcours dans le privé est-ce que ça a un impact sur la façon de... Est-ce que vous avez l'impression d'avoir une particularité en termes de « culture associative » ?

Interviewé 1 : OUI !!!

Interviewer : D'accord...

Interviewé 1 : En fait, nous [f.A. : une association], c'est vrai qu'on est une association...

Interviewé 2 : Presqu'une start-up.

Interviewé 1 : Oui, juridiquement on est une association, mais on a un modèle de fonctionnement... Quand on fait un entretien, on ne dit pas aux gens, bienvenu, t'es dans une start-up, mais c'est vrai que dans les faits... dans les pratiques, on a une culture en fait où on a quand même un produit technologique, donc a des sprints tous les 15 jours, quand on travaille avec les développeurs, puis nous même en interne, c'est vrai qu'on a cette culture, on aime quand ça va vite, on a une temporalité assez start-up parce qu'on va quand même assez vite, c'est vrai, dans nos outils. On utilise des outils de répartitions des tâches, de messagerie, qui sont des outils utilisés généralement utilisés par des start-up. Donc c'est vrai que ça détonne pas mal en termes de culture associative.

Interviewer : Ca peut jouer sur la façon dont vous êtes perçus par les autres associations...

Interviewé 1 : Complètement. (...) Qu'est-ce qu'ils pensent de notre culture start-up ? Parce que c'est vrai que parfois on se présente comme une start-up sociale... Après je pense que l'erreur qui est traditionnellement faite, c'est que technologie égale start-up égale on peut se faire des millions, égale on est à fond dans l'argent, et on ne pense qu'au fric. Parce qu'[f.A. : une association], on est à but non lucratif, je rappelle... Et vendre des données des SDF, c'est pas du tout dans notre plan. Donc c'est ça, les gens ils confondent, culture start-up dans nos méthodes de travail, les outils qu'on utilise, et notre finalité, qui est encore une fois, une mission d'association, de changer le regard des gens et que les gens... Tu dis secteur privé et ils pensent argent quoi.

Interviewé 2 : Et le secteur associatif ne s'est pas encore emparé de ces outils là... Mais il est en train de se rendre compte, qu'à un moment ou à un autre, qu'ils pourraient être beaucoup plus performants. Bah, parce qu'à un moment donné, il va falloir qu'il y ait de la performance dans le milieu associatif... parce qu'il y a de moins en moins de subvention et voilà... Pourquoi la technologie n'irait pas aider, n'irait pas aider à faire mieux, travailler plus vite et mieux aussi les associations. Ah, je pense que les associations en général... Oui bataillent pour leurs subventions...

Intervieweur : Donc oui, ce qui est intéressant, c'est de faire les liens entre le fait factuel de manque de subvention, efficacité et numérique.

Interviewé 1 : Oui, du coup nous on est subventionnés par des fondations... Et comme des investisseurs en start-up, on a aussi des comptes à rendre à nos bailleurs, on fait des rapports, et donc c'est pas absurde dans une association, de se dire on suit nos metrix, nos mesures et de se dire, bon bah au début de l'année on a été à tant d'association partenaire et à tant de téléchargements, à la fin de l'année on en est à tant... C'est pas être un requin de start up, que de voir, tiens c'est bon signe, les indications sont au vert...

Intervieweur : C'est pas forcément de la performance ?

Interviewé 1 : Bah non, nous on n'est pas dans un culte de la performance, il faut travailler 100 heures par semaines et se dépasser... Mais c'est plutôt le fait qu'il faut que les meilleurs talents, soit au meilleur moment. On a de la chance d'avoir une super équipe. On a de la chance d'avoir des talents super. On peut être efficace, ça c'est sûr.

Interviewé 2 : Et (nom) elle l'est.

Interviewé 1 : Ah oui... C'est vrai on n'a pas peur d'être rapide. «

### **Le comité de la Rue :**

« Intervieweur : Et le comité de la rue... Justement. Comment ça se passe ?

Interviewé 1 : Le comité de la rue... Ils sont 5 personnes aujourd'hui. Actuellement sans domiciles fixes, ou anciennement sans domiciles fixes avec une grande expérience de la rue. Pour nous, ils font partie de l'équipe, vraiment. On les considère vraiment... il n'y a pas de bénéficiaires ou je sais pas quoi... On est tous dans la même équipe. Les comités de la rue, ils ont lieu tous les quinze jours. Le mercredi à 17h, il y a ordre du jour qui est établi. Un compte rendu qui est fait. Donc c'est cadré. En fait, ils participent à la définition de la feuille de route de l'association. Et ils participent avec nous aux événements qu'on fait, aux ateliers, aux conférences, et ils ont leur mot à dire, littéralement, sur tout ce qu'on produit. On leur fait valider...

Interviewé 2 : Et c'est le plus important pour nous...

Intervieweur : Ils ont un droit de véto ?

Interviewé 1 : Ah ouais complètement...

Interviewé 2 : Quand il y a un truc qui leur va pas, on change, on change...

Intervieweur : Est-ce que vous avez des exemples de retours ?

Interviewé 1 : Et bah comme dans le livret pédagogique, c'est plutôt... euh... Oui... C'est quoi ? Ils aiment pas... C'est plutôt des expressions, des phrases, des trucs comme ça.

Intervieweur : Hum... Des mots ?

Interviewé 2 : C'est quand ils peuvent se sentir blessé par quelque chose, quelque chose qui n'est pas juste en fait. Ils sont là pour qu'on soit dans la justesse de notre communication. Et en fait c'est ça qui nous importe... C'est vraiment leur parole qui nous importe. Les autres ils peuvent dire n'importe quoi... «

#### Entretien 27/03/17

L'entretien a eu lieu au siège, à Montreuil, d'[f.A. : une association], grande association nationale venant en aide aux démunis et aux sans domiciles fixes notamment. Il s'est déroulé avec un délégué national, âgé d'une cinquantaine d'années.

«Intervieweur : L'évaluation, ça signifie forcément passer par des statistiques ?

Interviewé : Ouais, ça c'est une très bonne question parce qu'il y a pleins de dimensions. Vous disiez tout à l'heure qu'on est dans la relation humaine... Donc on ne peut pas tout quantifier là-dedans. Mais... Il y a pleins de choses qui échappent à une mesure quantitative... Ou alors il faut qu'on invente de nouveaux indicateurs et de nouvelles façons de mesurer certaines dimensions de la relation. C'est un peu ce qu'on fait dans des enquêtes de satisfaction () peut être qu'on peut imaginer un peu évaluer tout ça... Et effectivement, je pense que tout peut être évalué mais... (...) Les limites de ces évaluations, on évalue toujours à partir de ce qu'on veut évaluer ou de ce qu'on connaît... Ça permet pas toujours de faire surgir des idées nouvelles ou des idées de changement de pratique... Et donc à côté des évaluations, ce qui est déjà très bien, il faut peut-être faire... A [f.A. : une association], nous on fait des croisements des savoirs (...) donc on met dans une session de 4 jours, des personnes en précarité et des professionnels, donc admettons que ce soient des travailleurs sociaux de la CAF, et le but de tout ça, c'est de mieux se comprendre, et de déconstruire les représentations négatives que les uns ont sur les autres, et puis aussi partir d'exemples concrets, de démêler ça et puis d'en tirer euh... à la fin de la formation des conclusions pour savoir comment ça pourrait mieux fonctionner et donc quels changement de pratiques on peut mettre en route... Pour qu'à la fois les usagers en grande difficulté comprennent mieux les contraintes du service et que les professionnels comprennent qu'il y a peut-être un petit détail ou un grand détail dans leur façon d'accueillir les gens, constituer les dossiers qui peut améliorer beaucoup la façon de faire et donc ça, ces formations-là, on les pratique avec des professionnels de tout milieu, vendredi dernier c'était avec des médecins à Chambéry, on le fait avec des guichetiers de la poste, avec des magistrats, euh bref, y compris des juges pour enfants avec en face d'eux des parents, dont leurs enfants sont placés. Et donc on pourrait imaginer que pour évaluer, enfin la dématérialisation de certains services, on fasse ce croisement des regards ou des savoirs, parce qu'en fait quand on fait ça, avec des travailleurs sociaux volontaires, et en fait à chaque fois qu'on fait ça, nous on a l'expérience que ça fait naître des idées nouvelles et des changements de pratiques...

Intervieweur : Par exemple... Comme exemple concret ?

Interviewé : Bah par exemple avec les juges là, bah... La difficulté des audiences des familles en précarité, c'est qu'elles se retrouvent... A déjà pas comprendre le langage du juge, on a un accès très limité au dossier (...) une des propositions avec l'école de la Magistrature, c'est qu'aux audiences participent un tiers taisant, donc une personne qui a la demande de la famille aide à comprendre la situation, éventuellement lire le dossier... (...) Et les juges en participant à la co-formation ont compris que c'était important, pour beaucoup (...) Et donc un changement de pratique, c'était d'accepter des tiers taisant, et bien plus, proposer lorsqu'elle voit qu'une famille ne semble pas bien, pas sur la même longueur d'onde, et poser les questions, et proposer un tiers taisant (...) Ca cette histoire de tiers taisant elle n'est pas née d'une évaluation chiffrée, d'un bilan officiel, elle est né lorsqu'on croise les représentations, et analyser les situations très précises pour analyser les blocages, on arrive à trouver des solutions... On pourrait donc imaginer que pour la dématérialisation... Euh.... Il y ait des évaluations, en plus des évaluations quantitatives ou qualitatives, des choses comme ça... On peut vraiment creuser le sujet.

Intervieweur : Ouais donc le problème des évaluations, c'est que ça viennent d'en haut, d'acteurs externes ?

Interviewé : Ouais, c'est le fait que les évaluations viennent du service qui est à l'origine des mesures. Donc ils ont leurs regards à eux. Ça serait bien que le contenu de l'évaluation, donc les questions et les choses qu'on va mesurer soient aussi réfléchies avec les personnes, pas seulement les techniciens.

Intervieweur : Et aussi que ça viennent dans un contexte particulier, de privatisation ?

Interviewé : Ouais, ça c'est très dangereux, mais on sent que c'est le mouvement qui nous vient des Amériques. C'est beaucoup la philanthropie privée anglo-saxonne qui fonctionne comme ça. C'est très très critiquable à plusieurs points de vue. C'est que déjà des changements quand on est dans le domaine du social et de l'humain, et bien ils ne peuvent pas... Il faut du temps. Donc ils sont... Nous quand on fait une bibliothèque de rue, si on s'amuse à évaluer nos bibliothèques de rue aux nombre d'enfants qui viennent et si on n'atteint pas nos objectifs, c'est qu'on n'a pas réussi... On fermerait... On a 52 bibliothèques de rue en France là... On fermerait les 52. Parce que par exemple on sait qu'il y a une... On a un exemple par exemple d'une... Dans beaucoup de bibliothèque de rue, où la bibliothèque de rue se déroule presque sous ses volets, sous ses fenêtres, ou tout proche, et il va falloir presque deux ans pour qu'elle autorise ses enfants à descendre dans la bibliothèque de rue. (...) Et donc le problème d'évaluer l'action des associations... Donc de toute façon c'est comme ça que ça se passe... Nous on rend des bilans annuels... On essaye au maximum avec les pouvoirs publics de passer des conventions de 3 ans.

Intervieweur : Adapter les évaluations aux rythmes des associations ?

Interviewé : Ouais voir ce qui peut être évalué au bout d'un an, au bout de deux ans, au bout de trois ans... Donc que le fond de l'action ne soit pas évalué... Bah parce que si on est évalué au bout d'un an... On fait ce qu'on appelle de l'écémage, c'est-à-dire qu'on va toucher les personnes les plus dynamiques du quartier... Et donc ça, enfin nous justement on veut pas toucher le dessus du panier dans un quartier, on veut toucher le dessous du panier, parce qu'on pense... Parce que tout le quartier, qui peut le plus, peut le moins... Si on touche les personnes les plus enfoncées dans l'exclusion, et bah... Bah... On peut toucher tout le monde. Alors que l'inverse n'est pas vrai. Alors si on réfléchit pas à la manière dont on évalue notre action... ON risque de mal l'évaluer... Pousser les associations à faire de l'écémage, et donc à être avec les gens les plus dynamiques... Et puis aussi... Bah la plupart des objectifs qui sont fixés, bah nous on est là pour changer la société.

Intervieweur : Ola, ça prend du temps ça...

Interviewé : Bah ouais ça prend du temps... (rire) C'est compliqué... Et souvent ce qui change dans la société, c'est pas dans la liste des critères d'évaluation. Et moi je suis très critique sur la philanthropie privée qui... Il y a Nicolas Duvoux, un sociologue qui a fait un livre sur les USA (...) et donc dans ce livre-là, il a bien analysé que l'intervention des financeurs privés dans le domaine de l'action sociale, n'a pas pour but de corriger des dysfonctionnements de la société, mais de faire rentrer les gens, dans une société qui ne veut pas d'eux. Bon je schématise, mais c'est ça qui est risqué aussi, si l'évaluation d'une association n'est pensée que par les pouvoirs publics, qui en général n'ont pas pour objectif de pointer du doigt des dysfonctionnements ou des discriminations, ou des choses comme ça, et bah on évalue... On s'attaque à la partie émergée de l'iceberg, on s'intéresse à la partie émergée de l'action. (...) Et les grandes fondations américaines, Bill Gates, c'est ce qu'elle fait.

Intervieweur : Vous pensez qu'on va vers ce modèle ?

Interviewé : Oui... Enfin, il faut résister à ça.

Intervieweur : Mais c'est un vrai mouvement ou ... Pourquoi vous pensez qu'on va vers ce mouvement-là ?

Interviewé : C'est parce que les services publics se retirent de leur mission... Dans différents domaines en fait, dans le domaine de l'éducation euh... Microsoft comme de par hasard est de plus en plus présent en France. A tel point que dans le domaine de l'éducation les acteurs du logiciel libre n'ont même plus de droit de cité. Donc dans le domaine de l'action sociale, du soutien aux associations, les pouvoirs publics se retirent de plus en plus, au profit de grandes fondations d'entreprises Total pour ne citer qu'une. Donc ça c'est... En même temps, on n'en est pas... Au niveau où par exemple la Fondation Bill Gates démantèle l'éducation aux USA, en reformatant l'éducation. Euh... J'ai l'impression, mais faudrait étudier ça de plus près en France, que les financeurs privés... Ils financent des actions qu'ils trouvent intéressantes, mais sans trop faire d'interventionnisme. Euh... Mais je pense que c'est l'étape suivante... Dans quelques années si les pouvoirs publics continuent de se retirer comme ça... Alors, voilà... On va aller vers des services plus... Des acteurs privés qui ne sont pas du tout désintéressés puisqu'ils y gagnent une réduction fiscale et peuvent y gagner aussi, après s'ils ont des intérêts... (...) Or, ils fonctionnent uniquement à partir des objectifs quantitatifs. Ils font du Big Data pour tirer des enseignements sur ce qui marche, marche pas, sans remettre en cause les dysfonctionnements de la société. Il y a toute une phase des problèmes qu'ils ne voient pas. Quand on ne voit que le quantifiable et le Big data, il y a toute une dimension qualitative qu'on ignore. (...) Est-ce qu'on va vers... Une philanthropisation privée d'une grande partie des missions services public en France... Ouais, je pense qu'on va vers ça... En tout cas ces gens, j'imagine qu'ils ne sont pas soucieux d'évaluer objectivement leurs actions avec les usagers, les personnes concernées, ils vont plus évaluer avec le Big data (...)

Intervieweur : Le Big Data, c'est plutôt macro comme outil ? On est loin du qualitatif là...

Interviewé : Ouais, c'est très quantitatif. Tout ce qui est... Pour le dire autrement...

Pourquoi... Pourquoi le Big data ignore le qualitatif... Euh... Nous on a lancé avec des groupes de personnes pauvres de 6 pays de l'Université d'Oxford. Il y a quelques mois, une étude sur trois ou quatre ans, une étude sur les dimensions de la pauvreté... parce qu'on pense, que la façon quantitative dont les institutions internationales, la Banque mondiale et d'autres mesure la pauvreté, est... Donc... Fixent des objectifs aux politiques de lutte contre la pauvreté et les évaluent... Sont... Ces indicateurs sont uniquement quantitatifs... Et tout ce qui est... De l'ordre de la honte et de l'humiliation qui est ressentie par les personnes qui

sont mises de côté, victimes de discrimination à cause de leurs situation sociale est complètement invisible, n'est pas tenu en compte par ces institutions et par les philanthropes des fondations privés.

Intervieweur : Ce sont des indicateurs... Comme l'IDH ?

Interviewé : Voilà... oui l'IDH... Et par exemple nous on essaye de travailler sur des choses, mesurer en fait l'humiliation qui est associée au fait d'être l'objet de discrimination, d'avoir moins de chance de trouver un logement, connaître la réussite scolaire et trouver un emploi. On est présent dans 30 pays et les gens nous disent qu'ils marchent la tête baissée, et pour eux ce sont des humiliations... (...) Et donc l'échec des politiques de développement dans le monde, nous on dit qu'elles ne tiennent pas en compte de ces dimensions invisibles de la pauvreté, donc elles ne s'attaquent pas à l'humiliation ressentie par les gens... L'UNICEF s'interroge beaucoup la dessus. (...) Et le Big data ignore totalement tout ça. A moins qu'un jour, il arrive à mesurer que dans tel quartier, il y a telle ou telle population est victime d'un degré d'humiliation important et que la réponse à ça... (...) Mais le Big data ne s'intéresse qu'aux dimensions visibles et quantitatives. (...) Je pense que le Big data va atteindre ces limites, parce que pour le moment il ne peut pas s'attaquer à ces dimensions-là. Nous ce travail sur quatre, cinq ans... Il s'attaque à la mesure de l'humiliation qui est associée à l'exclusion sociale pour essayer de déterminer des indicateurs... Que la Banque mondiale ne dise plus le pauvre, c'est celui qui touche moins d'un dollar 90 par jour... Donc on va viser telle population avec telle politique, mais qui dise, voilà c'est les personnes sous ce seuil de revenu, et au-dessus de ce seuil d'humiliation et de non accès au service public...

Intervieweur : Mais comment vous faites pour monter ces indicateurs-là ? C'est subjectif... Enfin c'est toute la question...

Interviewé : Ouais, ouais c'est toute la question. C'est pour ça qu'on se donne trois ou quatre ans d'ailleurs. On y travaille comme dans la plupart des choses qu'on fait... A la fois avec les personnes en pauvreté et des acteurs de terrains, et puis des universitaires... Et bien... Euh... Je ne sais pas bien... Et bien rendez-vous dans trois ou quatre ans...

Intervieweur : Et pour ce qui touche l'usage des statistiques... De ces indicateurs là, ça pose la question du contrôle social. Pour vous la CNIL c'est une garantie suffisante ?

Interviewé : Bah, la CNIL, je pense que c'est une garantie suffisante. La CNIL protège assez... Enfin, j'ai l'impression. On a une législation qui protège bien les données en France. Il paraît qu'en Allemagne, c'est encore plus protecteur des données personnelles. Et c'est très bien. Après, il faut résister pour que le niveau de protection de données personnelles ne tombe au degré où c'est aux Etats-Unis. Et puis il y a ce que dit la loi, et les pratiques des personnes. Et là, bah les Français, ils sont réputés pour être les plus conscients de l'importance des données personnelles, qui sont captées par les réseaux sociaux, qu'on confie aux réseaux sociaux. Et on s'est bien qui s'est qui gère tout ça, et on est un des peuples qui confie le plus de données personnelles aux réseaux sociaux. On est pas conséquent. Mais la loi nous protège bien, en tout cas. Je pense que la CNIL protège bien tout ce qui... la gestion des données par les structures, les associations, les administrations ouais.

Intervieweur : Ouais, j'avais eu des retours comme quoi qu'elle protégeait bien, oui, mais qu'elle avait tendance à être débordée... Comme il y a beaucoup de cas...

Interviewé : Vous dites que la CNIL n'a pas les moyens de ses ambitions ? Ouais, bah ça c'est possible. On ne peut que souhaiter que ses moyens soient renforcés. Et puis, ouais, ça je sais pas très bien.

« Intervieweur : Et [f.A. : une association] là-dedans ?? Comme ils ont un modèle de Start up... Comment les situez-vous dans ce phénomène ?

Interviewé : A quel signe vous, vous...??

Intervieweur : Je leur ai demandé. Comme j'étais intriguée par leur parcours. Son fondateur à un parcours dans le privé, et je leur ai demandé si ça avait une conséquence en termes de culture associative, comme ça, sans utiliser le mot de « privatisation » pour voir ce qu'ils me répondraient. Et ils m'ont dit, que oui, on est... On revendique d'être une « Start up sociale ». C'est pas moi qui les aie étiquetés. Ça vient d'eux. Ils s'en revendiquent. Et c'est pour ça que je vous pose la question...

Interviewé : Mais Après ça veut dire avoir des objectifs quantitatifs ?

Intervieweur : C'est dans leur façon d'évaluer... Hum... Ils résonnent plutôt en nombre de téléchargement ou de partenariat associatif.

Interviewé : Ouais... Une évaluation très quantitative. Bah... Vous avez peut-être raison. C'est...Après je ne sais pas quelle culture... quelle formation ont (prénoms). Ce que je trouve impressionnant c'est que tous font des maraudes... En même temps que leur travail.

Intervieweur : C'est vrai.

Interviewé : Et donc ils essayent de comprendre de voir comment affiner ce produit là et voir comment ils peuvent répondre aux besoins...) Moi je sens qu'il y a des fortes exigences humaines. Après...Par rapport donc à leur ambition d'atteindre une certaine quantité d'utilisateur... Moi je ne les connais pas encore assez. (...) Là on démarre, ça fait, depuis mi-février que nous on a communiqué sur le fait qu'[f.A. : une association] était un outil qu'on trouvait intéressant au niveau d'[F.A. : UNE ASSOCIATION], alors pas uniquement pour aider les sans-abris de son quartier, mais pour se relier, et envisager des actions plus larges, solidaires...

Après nous on espère que ça va toucher des gens qu'on ne connaît pas. Mais ça prend du temps. On sait que les gens d'[f.A. : une association] ne sont pas dans la culture Smartphone. Il y a plus de gens chez nous qui ne savent même pas ce que c'est qu'un Smartphone. Et... Et... Ça prend du temps, car même quand on a un Smartphone... Il ne suffit pas de télécharger. Il faut aussi créer un [f.A. : une association], ou commencer à dialoguer avec les gens et... Et donc nous je pense que... Je pense que nos sujets de discussion avec [f.A. : une association], ça va être que nous on est dans la durée et le moyen terme, ou le long terme. En même temps, on a des grandes attentes parce qu'on voudrait trouver plusieurs milliers de nouvelles personnes en 2017 avec [f.A. : une association] qui vont à la fois venir rejoindre nos 100 groupes locaux et puis enrichir notre fichier général de personnes qu'on ne noie pas sous les courriers... On a des attentes vraiment importantes, on a besoin d'élargir nos cercles de personnes. On est en lien avec [f.A. : une association]... Nous est dans cette optique de long terme, parce que nous on a 60 ans, tout ce qu'on fait, ça s'étale sur des années, peut-être qu'[f.A. : une association] est plus impatient.

Intervieweur : C'est une jeune association dynamique disons...

Interviewé : Ouais, ils sont plus dynamiques que nous. Et... Mais... Bah... Peut-être qu'il y a deux cultures un peu différentes qui se... qui doivent dialoguer, mais nous on a besoin de leur culture à eux aussi. On a besoin de dire à nos membres que pour agir contre la misère, il faut qu'on utilise des outils qu'on ne connaît pas encore, qu'on aille vers des choses qu'on ne connaît pas, parce que si on reste avec le mail et éventuellement les réseaux sociaux, et bah... Le monde va continuer d'évoluer sans nous, et on ne touchera que les vieux, et voilà... Et c'est important que certains d'entre nous, qui sont pas les plus geeks ou les plus experts, bah ils font l'effort d'utiliser un outil nouveau comme ça...Bon on a été les premiers à mettre

l'ordinateur dans les rues de New York, on ne doit pas être les derniers à utiliser des applis qui permettent aux gens de se relier les uns aux autres. »

Entretien 29/03/17

L'entretien a eu lieu le 29 mars 2017 dans un café en présence d'une chercheuse en théorie politique et d'un consultant en numérique, tous deux sont âgés de 25 à 30 ans environ.

« Interviewé 1 : Si on saisit l'objet technologique pour le critiquer, on ne peut pas être pour ou contre. Il faut le circonscrire, il faut le définir, et il faut l'analyser. Donc technophile, technophobe ça n'a pas, ce n'est pas... Pour moi... C'est une posture idéologique, c'est une opinion. Des opinions, il y en a autant que des gens dans ce bar... Euh... dans cette bibliothèque (rire). Donc ça n'a pas de sens d'être technophobe ou... voilà quoi... Moi je me considère plus comme technocritique, même si c'est le terme un peu à la mode qui pue par certains côtés. En fait on est juste critique.

Interviewé 2 : Mais du coup c'est toujours l'idée d'avoir un regard critique et de mettre en perspective les choses. Je pense que c'est plutôt ça. Pour mieux rebondir et essayer de prendre conscience de quelque chose derrière. Ouais c'est ça la différence avec les technos par exemple. C'est qu'une fois que tu dis, une fois que tu dis la technique c'est bien, la technique c'est mal. Bah finalement, t'as finalement posé aucun problème, et deuxièmement t'apportes aucune réponse. Parce que l'idée ce n'est pas de retourner dans des cabanes, parce qu'on donne souvent l'exemple de Thoreau, ouais mais le mec tous les week-ends il y avait des gens qui venaient lui donner à manger... Donc à un moment (rire).

Interviewé 1 : Et puis après c'est un sujet qui est éminemment politique, et je rajouterais que la technologie, c'est un prisme. On n'a pas... Quand tu interrogues la technique, tu interrogues en tant que faisant partie d'un milieu technique qui est aussi un milieu social, qui est un milieu politique. La technique toute seule, elle est imbriquée dans tout, dans la vie des humains, parce que c'est l'homme qui fait la technique.

Intervieweur : C'est les usages ?

Interviewé 1 : C'est pas que les usages. C'est la technique en elle-même, en tant que, dans son essence, en tant qu'elle est réalisée en fait. Si tu prends que les usages... Ouais, moi la question des usages moi me gêne un peu parce que tu vois, tu finis toujours par dire quelque part la technique c'est ce qu'on en fait, et c'est une posture que moi je n'ai pas. Parce que moi je pense que ça dépend des techniques, ça dépend... T'as des techniques, qui par définition vont plutôt... Centraliser, permettre...

Interviewé 2 : Toujours la technique est faite en vue de quelque chose.

Interviewé 1 : Elle s'inscrit dans un temps. Je veux dire à un moment donné... On a traité le sujet des algorithmes dernièrement, dans un monde tel qu'il est fait aujourd'hui, bon en allant très vite, avec un petit côté altermondialiste, gouverné par l'argent, on ne va pas faire des algorithmes socialistes quoi. Donc tu vois c'est... Ou communiste... Ou j'en sais rien, tous les concepts que tu voudras mais... Voilà, la technique, elle s'inscrit dans l'histoire humaine. Je reviens au début, c'est un prisme. C'est une façon d'attaquer tous les sujets de société, parce que comme dit (prénom), c'est un fait social total le numérique. Et donc on peut parler de tout.

Intervieweur : Hum... Parce que... Justement dans ton article tu interprètes l'application comme le reflet d'un retrait de l'Etat.

Interviewé 1 : Il y avait le côté... Je vais revenir à ta question, hein... du désistement de l'Etat qui était un peu rapide. Mais, tu te retrouves... Parce que celle-là elle est vendue à des mairies au final hein... Avec une mairie, une collectivité territoriale qui peut savoir en temps

réel, que bah t'as tant de SDF qui ont été déclarés dans tant d'endroits dans la rue. Après à quel escient c'est fait, bah ça, j'en sais rien. Pour les aider en effet, pour les brancher avec une association avec les maraudes. Est-ce que c'est pour filer des infos aux flics ? C'est pas aussi simple, c'est pas un truc qui va être accepté comme ça. On est en France etc. Mais, ça pose toutes ces questions-là. Et... Désistement de l'Etat, je me souviens plus... Putain, j'aurais dû relire l'article avant de partir, mais euh...

Intervieweur : C'était par rapport à Pierre Rabhi au mouvement des Colibris...

Interviewé 1 : Ah ouais... Alors mon sentiment... En regardant ça, je me suis dit finalement, quelque part tu comptes sur les petites actions individuelles, des uns et des autres qui... par pure charité, vont aller décrire quelqu'un comme étant dans le besoin pour faire en sorte de l'aider. Et je me suis dit pourquoi pas, mais j'ai relié ça justement aux petits colibris de Pierre Rabhi, c'est genre changer les choses individuellement et ce que je dis dans mon article, c'est que ça, évidemment qu'il faut le faire, mais ça ne peut pas être le seul levier d'action, parce qu'il y a des gens que ça satisfera bien évidemment de savoir que chacun se débrouille de son côté et que finalement la politique publique, parce que c'est ça, la pauvreté, c'est un problème, c'est une politique publique, et ce que je dis dans mon article, c'est que laisser mourir des gens dans la rue, c'est un choix politique. On pourrait leur donner un toit, parce que c'est ça le problème, et on pourrait faire pleins de choses que font déjà les associations. Mais si on doit compter sur les gens individuellement pour régler le problème. On lâche un peu le...

Interviewé 2 : Ouais moi ça me fait penser à un truc qui n'a aucun rapport. C'était à l'Assemblée Nationale, genre il y a deux ou trois semaines, où t'as un mec justement spécialisé dans la criminologie, qui se félicitait qu'en France il y avait de plus en plus de signalement et que les citoyens s'emparent du problème sécuritaire en signalant leur frère, leur cousin...

Interviewé 1 : Ça s'appelle de la délation.

Interviewé 2 : Exactement, et ce qui était marrant, c'est qu'il a quand même eu une ovation ce mec. Parce qu'il était là, ouais bon c'est bien que les citoyens se rendent compte quand même... que la sécurité, ce n'est pas que la police. Mais c'est à eux...

Interviewé 1 : Des milices !

Interviewé 2 : Effectivement, il y a un autre nom pour ça... Ça s'appelle de la délation. Il y avait le ministre de la Défense qui était là aussi, qui était tout content, et c'est vrai que c'est un des... Enfin, bref voilà... Je pense que le lien peut être fait assez facilement, et c'est vrai que ce côté où... C'est bien de signaler tout le monde, tout le temps....

Interviewé 1 : Je vais revenir la dessus... Le désistement de l'Etat, de la démission, plutôt qu'un désistement, c'est un peu rapide, l'Etat ne démissionne pas complètement. Mais tu prends les aides aux associations en Ile de France, Péresse... Les aides aux associations qui aident les SDF ont été coupées pour 50%... Donc à un moment donné... Quand tu as ces mêmes élus, enfin pas forcément les mêmes, t'as pas une élite... Je dis pas ça du tout. C'est pas un complot. Mais à un moment donné, il y a le pouvoir, et la French Tech... Et là en l'occurrence c'était au CES à Las Vegas, qui est quand même... Parce qu'il faut décrire le CES, c'est quand même le temple du capitalisme néolibéral, avec des gens bien attentionnés, et avec des gens qui sont là pour faire du pognon. Pour y aller il faut payer d'ailleurs, et cher. Et tu te dis... Il y a deux poids, deux mesures quoi. Est-ce qu'on peut... Tu vois... Est-ce qu'on peut dire aux gens... Certes le numérique apporte de l'efficacité, mais est-ce que c'est à cet endroit-là qu'on cherche de l'efficacité ?

Interviewé 2 : Et en plus j'ai l'impression que les messages ne sont pas forcément très clairs derrière. Parce que bon... Du coup anecdote... Mais ma mère travaille dans une boutique... où... Elle est comptable, et en gros... Il se trouve que maintenant, tu as l'obligation quand tu declares tes employés, de... euh... C'est quoi le truc, déjà ? Enfin le truc c'est si jamais, t'es en face d'un migrant qui a son contrat de travail etc. de toute façon tu dois le... signaler. Encore une fois. Et c'est toute la question de... A un moment, c'est bien de signaler gentiment ton pauvre petit SDF qui est dans son coin, mais tu ne sais pas après c'est pour quoi... Si c'est pour vérifier s'il a ses papiers, c'est pour vérifier s'il a le droit d'être là... Et en ce moment, il se trouve qu'il y a quand même des mesures derrière qui sont prises, et qui sont mises en place.

Interviewé 1 : Il y a un climat, qui est quand même... Le FN peut être demain au pouvoir.

Interviewé 2 : Qui est quand même problématique. Et il y a plusieurs trucs... Ouais, maintenant genre si tu veux louer une place de garage, avant tu donnais simplement ton nom et ta date de naissance, maintenant, il faut que tu donnes une photocopie de ta carte d'identité.

Interviewé 1 : Putain, j'ai envie de rebondir là...

Interviewé 2 : Ouais, non mais c'est con, mais c'est ça tu vois. C'est comme le truc là... Wanted bon plan sur Facebook... Tu vois, il y a pleins de cas, où tu vois il y a quelqu'un qui dit... Oh moi j'ai parlé à un SDF et il a besoin d'un travail, toute la communauté se mobilise et finalement le mec à la fin il trouve un travail et c'est happy end, et ça a arrivé genre... Trois ou quatre fois... OK, ça a marché quatre fois. Mais est-ce que ça veut dire que ça va marcher à chaque fois et c'est ça qu'il faut faire.

Interviewé 1 : T'as des milliers de SDF de morts par an et... C'est juste un fait.

Interviewé 2 : C'est tellement des visions court-termiste. Il y a un moment, tu dis... Dans le long terme, ça tient pas.

Intervieweur : Ouais, mais ces associations-là, elles te disent qu'elles n'ont pas vocation à remplacer le travail social etc.

Interviewé 2 : Bah non...

Intervieweur : Mais, c'est...C'est...

Interviewé 1 : Bah, elles font ce qu'elles peuvent. Moi c'est ce que j'écris dans mon article. Et puis l'enfer est pavé de bonnes attentions.

Intervieweur : C'est pas une question d'intention.

Interviewé 1 : Mais la question, c'est celle que soulève des gens comme Gorz, comme Ellul avec tous leurs défauts. C'est pas du tout des divinités pour moi. Je dis ça parce qu'on a tendance... Mais ils ont des points de vue qui sont intéressants, des analyses qui sont intéressantes, quand par exemple ils te disent que... Que reprennent des gens comme Morozov par exemple aujourd'hui. Que tout problème social est aujourd'hui converti en question technique. Ils te disent hein... Pour les marteaux de la Silicon Valley, tous les problèmes sont des clous. Tu prends un problème, t'en fais un problème technique, et tu le résous par la technique, mais... C'est pas aussi simple que ça. Enfin voilà... Mais qui a les rennes de la technique aujourd'hui... Qui a les rennes du numérique.... Pfff... C'est une initiative qui vient du privé, qui en soi n'est pas le diable, ils peuvent faire des choses bien. Mais bon...

Intervieweur : Sur les liens entre privé et action sociale ?

Interviewé : C'est quand même le problème, que le privé s'empare de l'action sociale, c'est... Jamais neutre. Les entreprises peuvent faire des choses biens socialement, et pas que pour défiscaliser, même si c'est souvent le cas. Après la puissance publique, c'est pas que quelque

chose qui suit un intérêt économique. Il peut... La dette, machin... Au bout d'un moment, j'ai l'impression que les chemins ne convergent pas. Tu vois le business model de ces mecs-là, quelque part, c'est... Tu prends une entreprise qui veut être pérenne, son client c'est le SDF tu vois. S'il y a plus de SDF, il n'y a plus de boîte, donc... Génial, la boîte, elle va te dire... Bah nous notre vocation, c'est de plus exister. Mais, toute entité à tendance à persévérer dans son être dirait Spinoza tu vois (rire).

Intervieweur : Ouais, mais... Hum... Ce sont quand même des associations hein.

Interviewé 1 : Ouais, bon les mecs qui codent le truc, c'est 42 hein. Là, ils le font dans leur temps libre parce qu'ils sont étudiants. 42...

Intervieweur : 42 ? C'est quoi ?

Interviewé 1 : C'est l'école qu'a monté Xavier Niel, le mec de Free.

Intervieweur : Ah, oui, oui. Je vois.

Interviewé : Donc ces mecs-là, quand ils sont à l'école, ils montent un maximum de projet, ce qui est normal, pour cultiver l'esprit entrepreneurial.

Intervieweur : C'est plus compliqué quand même. Il y a d'autres associations, qui sont sur le même genre de projet, et ils ont un statut associatif. Même s'ils ont un modèle de start-up.

Interviewé 1 : Bah il y a les deux.

Intervieweur : Ouais.

Interviewé 1 : Il y a un mélange des genres, des cultures. Alors, donc c'est vrai que typiquement pour les maraudes, il y a de bons arguments, d'amélioration, de gain en efficacité des maraudes... Je repasse pas deux fois au même endroit etc. Mais j'en suis venu à penser en parlant avec les journalistes de Streetpress que quelque part tu pourrais mettre des machines quoi... A un moment donné, donner des jetons aux SDF, ou en leur disant... Ou une puce RFID quoi... Tu leur colles une puce sous la peau et il a le droit à trois bouts de pain par jour.

Intervieweur : Et ça existe presque déjà... Sans la puce. Il y a un projet comme ça, de bornes pour des SDF.

Interviewé 1 : Ouais, mais quelque part, tu pérennises le problème. C'est évidemment de trouver à manger et à boire, parce qu'une bouteille de vin, ça tient plus chaud qu'une couverture. Mais le problème d'une politique publique, ce n'est pas de leur donner une couverture, c'est faire en sorte de les sortir de là... S'ils veulent. Après c'est toujours la question.

Intervieweur : Oui, c'est toujours potentiellement normatif.

Interviewé 1 : Oui, bien sûr ! Alors voilà, c'est ça. On n'est pas là... On est dans la gestion. Mais ça ce ne se gère pas un problème comme ça, ça doit se résoudre. ( ...) Mais c'est juste le problème technique. Tu peux avoir une entreprise qui a des bonnes attentions, mais qui a un mécanisme technique, qui ne remplit pas sa fonction de service public. (...)

Intervieweur : Oui et du coup on se repose sur la technique comme solution. C'est un peu comme la *Privacy by design*. On saute du coq à l'âne, là. Mais tu vois, si on prend la question de la protection des données...

Interviewé 1 : Oui, la *Privacy by design*, je ne maîtrise pas trop le sujet, mais je connais le concept. En gros, tu construis des protocoles qui dans leur fonctionnement même toute fuite, en termes de confidentialité, est impossible. Mais, je suis pas la bonne personne pour en parler.

Intervieweur : Ouais... J'ai l'impression qu'il y a toujours des scénarios possibles, et que le risque zéro n'existe jamais et que donc s'en remettre à ce type de solution là, c'est... C'est

une façon de percevoir le risque, et peut être que ça tend à déresponsabiliser les gens... Enfin, c'est une question, hein.

Interviewé 2 : En fait, je comprends pas pourquoi tu parles de déresponsabilisation.

Interviewé 1 : Si, si, je suis d'accord.

Intervieweur : Mais c'est parce qu'on tendrait à moins sensibiliser les gens sur le type de données qu'on rentre dans l'application. Et on compterait plus sur une forme de protection en amont.

Interviewé 2 : Mais là tu parles de protection pour qui ? Si moi, je signale un SDF, mes données, en vrai, on s'en fout.

Interviewé 1 : Non, ce sont des données, sur le SDF...

Interviewé 2 : Mais dans ce cas, c'est toute l'appli qui est en cause.

Interviewé 1 : Non, la question, c'est de dire qu'à un moment donné, il y a un fait technique qui est possible qui dans un monde parfait ne pose pas problème parce que ce monde est parfait, mais qui demain, dans un monde totalitaire potentiel... Mais ça c'est aussi un problème de long terme, c'est juste qu'on ne s'imagine pas aujourd'hui, vivre dans un Etat totalitaire... Et puis c'est comme toi, quand tu donnes des données sans être conscient de ...

Interviewé 2 : Mais j'ai l'impression que c'est pas tout à fait le même problème. Le problème de La Boétie, c'est par rapport à toi... Alors que là, c'est toi qui donne des infos sur un autre, tu sais pas où elles vont, mais c'est pas la question de la responsabilité. Non, parce que c'est toi, t'es quand même conscient d'avoir donné des informations.

Intervieweur : Il y a quand même une question de responsabilité de l'autre...

Interviewé 1 : Si, si... Je pense que du coup quand c'est toi qui donne tes propres données, que t'en es pas conscient. La Boétie, blabla...

Interviewé 2 : C'est quand tu sais pas que tu les donnes hein...

Interviewé 1 : Mais c'est pareil pour un SDF, tu sais même pas que tu peux donner des données qui peuvent nuire à la personne ! Toi tu as une responsabilité envers cette personne.

Interviewé 2 : Non, c'est différent. C'est quand même toi qui donne les données, et c'est toi qui... Tu vois ce que je veux dire.

Interviewé 1 : Oui, mais est-ce que tu es conscient que ces données-là demain pourront nuire ?

Interviewé 2 : Non, mais ce que je voulais dire que là c'est différent... parce qu'en justice, ça sera l'application qui sera mise en cause... Ça sera pas toi. Si demain il y a un problème. Je sais pas moi... S'il y a un mec qui est fou et qui récupère toutes les données de l'application et qui se dit, moi j'ai envie de tuer tous les SDF... Ouais, il tue tous les SDF, disons... Et bah, c'est toi qui a donné les informations. Eh bien, toi tu pourras dire, eh bah non moi, c'est pas moi... Moi je l'ai fait parce que le but de l'application, c'était juste de localiser les gars. Et c'est différent de Facebook où t'es pas conscient de donner des infos. Là tu donnes des informations de manière consciente. C'est totalement différent. Toi tu les donnes dans un but précis... Après c'est l'utilisation qui en est fait a posteriori. (...) Le niveau de responsabilité est totalement différent. Tu vois. (...) Tu peux parler de servitude volontaire en parlant de Facebook, tu ne peux pas en parler au sujet de cette application.

Interviewé 1 : Il y a une nuance, mais je ne pense pas qu'il y ait une rupture. Je pense que les deux.

Intervieweur : Mais, pour l'appli, on parle de responsabilité, pas de servitude. C'est pas comme Facebook...

Interviewé 2 : Non, mais tu vas dire que j'ai fait ça pour ça, et en fait, ça ce n'était pas pour ça...

Interviewé 1 : T'as bien résumé là...

Interviewé 2 : N'empêche que moi, je l'ai fait pour ça... Et c'est ce qui était dit au départ. Moi, dans ma tête, j'ai signé pour ça. Bon, bah en justice, c'est l'application qui va prendre, et pas toi. Et donc, ton niveau de responsabilité, il est conscient... Alors que sur Facebook, c'est plus compliqué. Parce que quand tu dis, je suis à Berlin, et bien t'en es conscient, pas conscient... Si c'est pour Facebook ou pour ta communauté. Ça vient dans un troisième niveau d'analyse.

Interviewé 1 : Mais la question de la protection des données, c'est une question d'éducation, sur ce que peut la technique, l'Etat...

Interviewé 2 : Mais du coup... Je reviens sur ta question de responsabilité, parce que tu parlais de sécurité. En fait, je vois pas pourquoi tu mets l'utilisateur dans la boucle... Tu donnes telles données pour tels buts... Après, c'est le problème de l'application si les données elles partent ailleurs ou pas. La responsabilité de l'individu, elle est ultra-limitée. C'est à l'application de boucler son truc.

Intervieweur : Non, je suis pas tout à fait d'accord, parce que c'est l'individu qui rentre les données, et une fois qu'elles sont dans l'application...

Interviewé 1 : Et oui, tu confies quand même à la personne le soin de définir qui est SDF ou pas. En précisant si ce SDF a besoin d'être aidé ou pas.

Interviewé 2 : Non, mais ce que je veux dire... C'est que c'est le principe de l'application qui est à remettre en cause.

Interviewé 1 : Mais c'est ça. On est dans le sujet... C'est le sujet de la neutralité de la technique. La technique te donne des leviers pour faire des choses, donc elle n'est pas neutre. Et c'est cette technique-là, ou cet ensemble de technique, de cet objet numérique là, t'amène à faire des choses, qui sont par définition pas morales ou correspondant à certaines éthiques... En effet, moi en tant qu'individu, j'irais pas dire telle personne, est SDF et à besoin de ci ou de ça. C'est pas à toi de faire ça. Et c'est compliqué, parce que ça veut pas dire que tu ne veux pas aider les gens... Et puis c'est un certain détachement, à un moment donné... Je remets toujours les choses dans leur contexte, sans vouloir faire mon gauchiste de base, tu as un moment donné où les coupes budgétaires elles sont réelles, ou le précaire, c'est un problème qui est peu ou pas abordé, la détresse... Pfff...

Interviewé 2 : Non, mais pour revenir à la responsabilité... C'est plus l'application, qui...

Interviewé 1 : Non, mais l'application qui s'inscrit dans un temps, et qui amène les gens à continuer à être comme ça, alors que la technologie...

Interviewé 2 : Non, mais le mec qui aurait donné 3 euros comme ça, il va peut-être se dire, bah non... Je vais faire une bonne action, et il va le signaler... Et il va pas filer 3 euros.

Interviewé 1 : En plus, et c'est pas forcément bien parce que le mec, ça se trouve il avait juste besoin de 3 euros pour se payer une bouteille de vin et pas crever.

Intervieweur : Mais... Attendez-là... hé... C'est intéressant votre débat là (rire). Attendez... On va recadrer un peu non ? (rire). Comme le risque zéro n'existe jamais, ce qui compte c'est peut-être moins le côté technique, d'être assuré de ça, que d'être conscient qu'il y a un risque, plutôt que de se dire, oui, bon nous on est super blindé en termes de protection de données, ouais ça je l'entends tout le temps, mais tout le temps, et bien sûr jamais le fait qu'on est conscient qu'il y a un risque et du coup, on fait attention à la base à ce qu'on rentre comme données, et ça...

Interviewé 1 : Bah, ça c'est des questions compliquées... Tu peux avoir la conscience de la protection. EN effet, tu mets un label CNIL, ça rassure les gens, tu mets un label écolo, ça va rassurer les gens, ça a une valeur mine de rien. Après être conscient que ça peut fuiter, c'est pas une question qui est propre au numérique... Est-ce que t'es conscient quand tu jettes un papier dans la rue...

Interviewé 2 : Et surtout c'est pas le problème principal...

Interviewé 1 : Si, si... C'est une partie de l'équation. Mais en effet, ce n'est pas le problème principal.

Interviewé 2 : Mais je veux dire que même si les données fuyaient pas, et que tu savais qu'elles allaient pas fuiter, ça pose un problème de fond quoi. Dans ce cas-là tu fais plus rien. Ça c'est un dysfonctionnement, et tu pars du principe que le truc de base, et à un moment tu peux regarder le principe de l'application, et son idéologie, enfin pas dans un sens négatif, mais pourquoi, elle a été faite et à quel problème elle répond, pour moi, la question de la fuite, c'est un problème de dysfonctionnement. Donc, c'est un problème annexe.

Intervieweur : Ouais, mais le problème, c'est que tu n'agis pas pour toi...

Interviewé 1 : Ouais, t'es quand même conscient que dans ce cas-là, la fuite, elle... le dysfonctionnement, quelque part, non, mais c'est une question intéressante, parce que quand tu étudies la technique de près, tu sais que ça marche jamais, que toujours il y a une fuite possible, et c'est un truc qui doit être mis dans la tête des gens. Et le risque zéro n'existe pas, comme tu disais tout à l'heure.

Interviewé 2 : Non, mais pour moi, si tu veux critiquer cette application de manière constructive, tu ne peux pas lui donner comme premier biais, cette question de la fuite.

Interviewé 1 : Bah si. Quand tu fais une centrale nucléaire tu dois...

Intervieweur : Mais parce qu'avec des sans-abris...

Interviewé 1 : C'est le principe de précaution. Tu dois dire à un moment, les gars, ça peut péter. Et c'est pareil sur les applications. Il n'y a rien en informatique qui est complètement stable. C'est toujours piratable, critiquable. Au-delà du problème moral, les gens vont peut-être penser que cette question-là du risque en termes de fuite, il est aussi réel. (...) C'est pas parce que tu as un label... Regarde les trucs bios, tu vois derrière comment les cochons ils sont traités. Tu vois ce que je veux dire. Et je comprends ce que tu dis, tu dis que quelque part, le consommateur n'est pas responsable, et c'est vrai, je pense qu'à la base, il n'est pas responsable. Il a confiance dans ce qu'on lui donne.

Interviewé 2 : Non, mais pour moi, quand tu fais une application, ok, c'est à toi de penser à ces trucs-là etc. Mais, je veux dire, pour moi, c'est dans un second temps que tu vois... C'est pas une critique frontale.

Interviewé 1 : C'est comme quand tu achètes une voiture, tu sais que tu peux te tuer avec. Et bien l'informatique c'est ça, il faut que tu saches qu'il y a des données, et que comme la voiture, un jour ou l'autre, ça peut péter.

Interviewé 2 : Oui, bon, mais une fois que tu as dit ça... C'est comme quand tu dis, oui bon tu peux marcher dans la rue, et tu te prends un pot de fleur sur la tête.

Interviewé 1 : Bah oui.

Interviewé 2 : Mais oui, et bah voilà, eh bien on le dit pas assez.

Interviewé 1 : Sauf que quand tu te prends un poteau, c'est toi qui a mal à la tête. Mais quand tu donnes des données sur un SDF. Tu vois, c'est autre chose. Et là ce n'est pas qu'une éducation aux failles de la technique, c'est une éducation, à putain mais regarde ce qui s'est passé dans les camps. Bah, quand tu fais une liste de gens, et bah, c'est dangereux.

Interviewé 2 : Bah tu vois que la question du signalement, est plus perturbante que la question de la fuite potentielle.

Interviewé 1 : C'est pas pour autant qu'elle ne l'est pas.

Interviewé 2 : Non, mais à mon avis, c'est pas du tout le même niveau. Le signalement en lui-même est un problème. Dans la hiérarchisation des problèmes, la fuite, ça reste annexe pour moi.

Intervieweur : Non, mais c'est parce qu'on est sur une question éthique et après c'est une question plus concrète, c'est pour ça qu'on peut pas hiérarchiser.

Interviewé 1 : Le mot annexe, moi me gêne. Dans la hiérarchie des problèmes, tu as les problèmes moraux, les problèmes de valeurs et après les autres problèmes sont aussi des problèmes. (...)

Intervieweur : Non, mais on peut être conscient de plusieurs problèmes. Pourquoi hiérarchiser ?

Interviewé 1 : Non mais tout connement, c'est un levier, qui permet, plus que la question morale d'activer les gens. Car ce qui est important dans la morale, de ton éthique, et puis il y a ce qui fait réagir les gens. Des fois il faut des exemples concrets. »

#### **Annexe 4 : Observation participante** ▲

Maraude dans la nuit du 18 mars 2017.

Cette observation participante s'est déroulée dans [f.A. : une association] une petite association non professionnalisée, composée strictement de bénévoles et fonctionnant sans salariés. Pour participer à une maraude, nulles réunions préalables, ou rencontres avec les autres membres : une inscription sur le site de [f.A. : une association] a suffi, inscription qui a été néanmoins suivie d'un premier coup de téléphone en vue de fixer les détails purement pratiques : ce qu'il fallait amener, la durée de la maraude, le point de rendez-vous etc. Ce premier coup de téléphone a été également l'occasion d'apprendre que l'association, dont les statuts ont été déposés il y a deux ans, ne fonctionnait que par « dons », et restait dépourvue de subventions publiques.

La maraude s'est donc déroulée un soir de mars entre 19 heures 30 et 3 heures du matin. On est arrivé, avec un peu de retard, porte de la Chapelle, quartier où est situé un des locaux de l'association, à savoir un box loué dans un parking sous-terrain d'un immeuble. Là étaient stockés couvertures, produits d'hygiène, paquets de pâte et lentilles. Ce stock est donc composé à majeure partie de dons. Ceci nous a été indiqué lors de la présentation de l'association faite par un habitué, la présidente finissant encore de préparer les repas pour les sans-abris dans un squat à Montreuil. En buvant un café préparé grâce à une petite bouilloire « piquée » aux [f.A. : une association], nous a donc été expliqué le déroulement de la maraude. Celle-ci allait se concentrer dans le Nord de Paris, en fonction de trois trajets, fixés à l'avance. Avant de partir, on préparait des « clayettes » garnies en fonction du stock du jour, en fonction des dons des bénévoles. Puis on chargeait les dites « clayettes » dans les voitures. Là aussi l'improvisation primait puisqu'en plus de la voiture de la présidente, on utilisait les véhicules des bénévoles, banalisés avec un logo de l'association. Puis, on empruntait un des trois circuits, qui reliaient donc les principaux lieux du Nord de Paris, à savoir la Gare de l'Est, la Place de la République, la Bourse... Restait possible de prendre des détours en fonction des rencontres. Cependant, on tentait de conserver un tracé fixe des maraudes. Un dernier détail a été relevé après la maraude : les bénévoles de cette association ne portent pas de signes distinctifs, brassards ou autre. Pour

la présidente de l'association, ceci marque la volonté d'être sur un pied d'égalité avec les sans-abris : le brassard d'humanitaire instaurant une forme de distance, que l'association ne cautionne pas. Pour d'autres associations en revanche, il s'agit là d'un signe de manque de professionnalisme, l'absence de brassard pouvant même selon certaines mettre en danger les bénévoles (rendus peu visibles pour les autres véhicules notamment).

Pour revenir à la maraude, entre-temps la présidente de l'association était arrivée dans une vieille Citroën. On la nommera R. Au total, une dizaine de personnes étaient présentes. Une dizaine de bénévoles, « c'était pas mal pour une soirée » nous a indiqué R., en précisant que la semaine dernière, il n'y avait eu que « des scouts et des ados ». Or, comme on devait l'apprendre plus tard : « ça tournait pas mal, et il y avait beaucoup de nouvelles têtes chaque samedi ». Toujours est-il que ce soir-là, en plus de trois apprenties infirmières préparant une enquête sur les habitudes alimentaires des réfugiés, étaient présents deux hommes de l'immeuble, ainsi qu'un retraité de l'import / export avec une trentaine de maraudes à son actif, une jeune femme déjà engagée dans le milieu associatif depuis plusieurs années, notamment dans la cause des sans-papiers, et une femme d'une cinquantaine d'année accompagnée d'un jeune réfugié qu'elle accueillait chez elle, ainsi qu'un de ses amis, qui dormait à l'hôtel, et d'un jeune homme qui vivait à la rue, mais qui tenait également « à aider ceux qui allaient plus mal que lui » selon ses dires. Pour finir, R. avait amené son « fils adoptif », un adolescent qui avait aussi « fait de la rue ».

Les premières étapes de préparation d'une maraude ont donc été strictement logistiques, puisqu'il s'agissait de préparer les « clayettes » déjà évoquées. Il fallait caser tous les bénévoles dans les véhicules, en fonction des trajets, ce qui fut l'objet d'une longue discussion, suite à laquelle je me suis alors retrouvée dans une voiture avec l'ancien de l'import/ export, que l'on nommera K., et M., un réfugié. Puis, une fois les équipes composées, les bénévoles échangèrent leurs numéros de téléphones pour pouvoir se joindre durant la maraude. Il y avait deux groupes. Un premier « convoi » allait emprunter un trajet allant de Gare de l'Est jusqu'à Chatelet. R. était quant à elle responsable du trajet circulant dans le quartier de la porte de la Chapelle.

Pour notre circuit, on a donc commencé par descendre le boulevard Magenta, les autres véhicules suivaient d'abord avec difficulté, d'où une coordination réglée à coup de téléphone. Le chauffeur de la voiture où je me trouvais n'ayant pas de portable, c'était donc à moi de jouer les intermédiaires. « La technologie, c'est parfois utile. » avait concédé K.

Nous sommes arrivés à la gare de l'Est vers 22 heures. On est descendu de voiture. M. me glisse qu'il y a à peine quatre mois il venait tous les soirs venir manger ici. Dans un coin d'une avenue on croise deux hommes d'une association, que je ne connaissais pas. Nous est alors fait un court résumé de la situation, nous indiquant le nombre de repas distribués, le nombre de personnes venues trop tard et n'ayant pas mangé. On reste alors vingt minutes environ, sur un banc près de Gare de l'Est à distribuer des assiettes de soupe. K. me dit qu'il s'agit surtout d'habitues, des femmes par exemple qui ne sont pas nécessairement à la rue, mais qui vivent dans une grande précarité. Au bout de vingt minutes environ, K. décrète qu'on peut partir, sans savoir s'il reste encore des personnes à aider dans la zone.

On continue le trajet. Les passagers doivent garder un œil attentif sur les bas-côtés, afin de repérer les personnes dormant sur le trottoir. Dès qu'on repère quelqu'un, on stoppe la voiture. Si cette personne est réveillée, et seulement si elle est réveillée, alors on va lui demander s'elle veut à manger ou non. Dans le cas contraire, si elle dort, on peut lui laisser un sachet contenant un petit déjeuner. Puis on repart. On suit le trajet fixé à l'avance et ce soir-là, on ne dévie pas trop, bien que dans l'absolu K. nous confie finalement ne pas tenir

plus que ça au trajet. « Il y a tellement de sans-abris que de toute manière, on pourrait faire ça au hasard. » nous a-t-il dit. En revanche, G. – qui nous suit dans une autre voiture – prend systématiquement des notes, sur son téléphone, et recense les sans-abris rencontrés pour les prochaines maraudes.

Et il y a les habitués. Monsieur F. par exemple, qui dort toujours au même endroit et qui demande des nouvelles de R. quand on vient le voir. En guise de remerciement pour la soupe, il nous tire l'horoscope, en griffonnant des notes sur son journal. Horoscope qui se révèle être un long monologue mêlant des digressions sur Marie Curie, et le cinéma, sur Alain Delon et Annie Girardot. On passe cinq bonnes minutes à l'écouter parler. Puis on part. « On a beaucoup de gens à voir » indique K. On est quelque part près de la Rue des Petits chevaux, non loin du New Morning. Il y a d'autres habitués qu'il connaît bien. Elles dorment près de bouches d'aération du Métro. Mais elles ne sont pas présentes ce soir.

« Peut-être ont-elles été expulsées par les flics ? » se demande K. On continue le trajet, sans s'arrêter. Il faudrait aller voir Monsieur P., mais il n'est pas là aussi. K. ne sait pas pourquoi. On roule toujours, prêtant un œil attentif aux passages, et aux petites ruelles où se cachent souvent des sans-abris. Puis on arrive Place de la République, des associations sont déjà passées. Mais on rencontre un homme ayant perdu ses affaires. On lui donne des vêtements et des affaires. On repart à nouveau et on arrive dans le centre de Paris, et dans ce quartier des Halles, où les terrasses des bars et des clubs de jazz sont pleines, on n'aperçoit pas de sans-abris.

On poursuit derrière le centre Pompidou, dans le quartier du marais. Près d'un parking on rencontre un homme qui nous dit avoir traversé trois guerres, sans toucher une arme, avoir été prof de mathématique à l'Université, et enseigner le code informatique. Il fait l'éloge des « geeks » et finit par réciter de mémoire un poème de Rimbaud. Il faut y aller. On n'a pas le temps de rester. On arrive ensuite à la Bourse de Paris. On ne croise aucune association. Il doit être une heure trente du matin. Il y a une dizaine de tentes sous les galeries, où dorment des réfugiés auxquels on laisse des sachets pour leur petit déjeuner. La maraude est finie pour ce soir. Mais ces dernières peuvent se prolonger jusqu'à trois heures le matin. En règle générale, la fin des tournées coïncide avec la fin des stocks sans qu'il n'y ait d'heure fixée à l'avance. On rejoint alors rue Rivoli les maraudeurs de l'autre équipe, qui distribuent des paniers repas aux sans-abris campant le long des arcades. Puis, R. décrète une pause. Le groupe se retrouve donc Place du Palais Royal au pied du Conseil d'Etat. Chacun revient sur la maraude sans pour autant évaluer exactement le nombre de personnes aidées. R. ne nous demande pas grand-chose, elle nous raconte des petits bouts d'histoires sur les sans-abris. Puis, on repart tous pour finir la maraude à Jaurès. Vers deux heures du matin passées, on distribue nos derniers cafés, nos derniers paniers repas à des fumeurs de crack. Vers trois heures il ne reste plus rien. Il est temps de rentrer et de retourner au local de l'association pour ranger les clayettes. Encore une fois, il n'est pas question de compte rendu. R. ne tente a priori pas d'établir avec les bénévoles le nombre de sans-abris aidés, et clôt la maraude sur un discours sur les temps suspendus que ce sont pour elle ces moments de solidarité. Pour finir, elle me demande simplement si je compte revenir un soir, sans qu'il ne soit question formellement d'un engagement régulier.

## **Annexe 5 : Délibération de la CNIL**

### **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés**

## **DELIBERATION n°2011-224 du 21 juillet 2011**

### **Délibération n°2011-224 du 21 juillet 2011 autorisant la Direction Générale de la Cohésion Sociale à mettre en œuvre le traitement des demandes d'hébergement d'urgence et de logement d'insertion**

**Etat:** VIGUEUR

(Demande d'autorisation n°1505194)

La Commission nationale de l'informatique et des libertés,

Saisie par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) d'une demande d'autorisation relative à la création du traitement SI-SIAO destiné à mettre en œuvre un Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) ;

Vu la Convention n°108, du 28 janvier 1981, du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel ;

Vu la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, et notamment son article 25-I-7° ;

Vu le décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifié par le décret n°2007-451 du 25 mars 2007 ;

Vu la loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale ;

Vu l'article L.345-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles ;

Vu les circulaires du 8 avril 2010 et du 7 juillet 2010 de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) relatives au service intégré d'accueil et d'orientation ;

Après avoir entendu M. Philippe GOSSELIN, commissaire, en son rapport et Mme Elisabeth ROLIN, commissaire du Gouvernement, en ses observations ;

Formule les observations suivantes :

En application des dispositions de son article 25-I-7° de la loi du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004, la Commission a été saisie par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) d'une demande d'autorisation relative à la création d'un traitement destiné à la gestion des demandes d'hébergement d'urgence et de logement d'insertion, dénommé SI-SIAO.

La Commission prend note que, depuis la fin de l'année 2010, le traitement SIAO avait été mis à la disposition des gestionnaires d'hébergement et de logement (GHL), dans une première version, qui renseignait les besoins du demandeur d'hébergement, et le type d'hébergement attribué, à l'exclusion de toute donnée relative aux difficultés sociales des personnes (déclaration n°1443696).

La Commission prend acte que le traitement modifié, dénommé SI-SIAO, répondra aux exigences des circulaires du 8 avril 2010 et du 7 juillet 2010, dont l'objectif est de réorganiser le secteur de l'hébergement et du logement social par la création d'un nouveau dispositif de gestion de l'offre et de la demande, dénommé Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO).

Ce service sera géré à l'échelle du département, via l'utilisation d'une plateforme informatique unique, commune à l'ensemble des gestionnaires d'hébergement et de logement (GHL) du département, dans le secteur de l'urgence mais aussi de l'insertion.

La Commission prend également acte que l'« opérateur » sous la tutelle duquel le dispositif

sera mis en œuvre au sein de chaque département, autrement désigné par la circulaire du 7 juillet 2010 « organe centralisateur » ou SIAO, sera « désigné par le représentant de l'Etat à l'issue d'une large concertation locale avec l'ensemble des acteurs de l'hébergement et du logement et avec les partenaires institutionnels (collectivités locales, bailleurs sociaux, acteurs du logement adapté notamment) ».

Elle relève que le dispositif SIAO doit être considéré « comme une « plateforme unique » qui doit favoriser la transition de l'urgence vers l'insertion et garantir la nécessaire fluidité vers le logement. Il ne s'agit pas de créer un lieu physique pour y enregistrer les demandes de logement, ni de créer une structure d'accueil supplémentaire avec une implantation physique différente de celles déjà existantes sur votre territoire » (circulaire du 7 juillet 2010).

Dans ce cadre, le traitement SI-SIAO sera utilisé pour gérer l'ensemble des demandes d'hébergement d'urgence et d'insertion au sein du département et les affectations dans les centres d'accueil, ainsi que pour permettre une remontée d'informations statistiques des GHIL vers les services déconcentrés de l'Etat, par l'intermédiaire de l'opérateur SIAO.

La Commission prend en considération qu'aux termes de la circulaire du 7 juillet 2010, il est de la responsabilité de chaque GHIL de mettre « en place le service intégré d'accueil et d'orientation pour qu'il soit opérationnel le 15 septembre », notamment afin que le SIAO de chaque département soit en mesure de transmettre à la Direction départementale de la Cohésion Sociale et des politiques publiques (DDCSPP) les données chiffrées concernant la mise en place du dispositif.

Pour répondre à cet impératif, et sur sollicitation des GHIL utilisant SIAO, la DGCS a créé une application dénommée SI-SIAO, qu'elle soumet aujourd'hui à la Commission dans le cadre d'une demande d'autorisation.

Sur les finalités

La Commission prend en considération que le traitement SI-SIAO répond à une triple finalité. En premier lieu, le traitement mis en œuvre par la DGCS permettra l'adaptation de l'offre et de la demande à l'échelle du département.

Il s'agit de mieux gérer l'offre et la demande en hébergement social au sein du département, en identifiant les places disponibles, les besoins de chaque demandeur, et le service à rendre de la manière la plus adaptée.

En second lieu, le traitement répondra à une mission d'observation et d'évaluation de la qualité de l'hébergement social.

Il s'agit d'observer et d'évaluer statistiquement la gestion de l'hébergement social au sein du département afin, notamment, de mieux connaître les populations concernées, d'apprécier la qualité de l'accompagnement social, et, le cas échéant, de réorienter les politiques publiques en vue de garantir un meilleur service.

En troisième et dernier lieu, SI-SIAO constituera un outil de suivi personnalisé des personnes, du traitement de leur demande d'hébergement social en urgence vers leur réinsertion.

Ainsi, le traitement a pour objectif de permettre, d'une part, à l'opérateur SIAO, aux gestionnaires d'hébergement et de logement, aux travailleurs sociaux et aux gestionnaires du 115 de gérer les données relatives aux demandeurs d'hébergement sous format nominatif, et, d'autre part, à l'opérateur SIAO de transmettre des données sous format anonymisé aux services déconcentrés de l'Etat.

Sur les données collectées

La Commission souligne que les finalités d'adaptation de l'offre et de la demande et de suivi personnalisé des personnes comportent la nécessité, pour les partenaires du secteur social, de saisir des informations détaillées sur la situation sociale de ces personnes.

Elle observe que les données saisies correspondent à des informations relatives à l'accueil des personnes concernées, aux données identifiantes et personnelles de la personne concernée, aux orientations et aux réponses apportées, et aux informations à renseigner uniquement pour

l'activité du 115.

La Commission prend acte que les données traitées dans SI-SIAO correspondent, pour partie, aux données du dictionnaire de codification rédigé par la FNARS concernant la codification des données et le respect de l'anonymisation des informations (délibération n°2010-418).

Elle se félicite que le traitement SI-SIAO exclue la collecte du numéro de sécurité sociale et de l'identifiant CAF figurant dans l'annexe 4 de la circulaire du 7 juillet 2010.

Afin de porter adaptation du logiciel à la mise en œuvre du dispositif SIAO, les données adjointes dans le traitement SI-SIAO concernent tout d'abord l'accueil des personnes : nom et prénom de la personne qui a saisi les informations ; admission directe (oui/non) ; nature de la demande (urgence/insertion).

Elles concernent ensuite la saisie des données à caractère personnel des personnes suivies : profil du demandeur et de ses éventuels enfants (nom, prénom, nom d'usage, nom de jeune fille le cas échéant, date et lieu de naissance, âge, sexe, avec « possibilité de renseigner une autre information identifiante ») ; situation familiale (célibataire, marié, pacsé, concubin, séparé, divorcé, veuf) ; suivi des cas spécifiques (femme enceinte de plus de 3 mois renseignant la date du terme, femme victime de violence) et des demandes de logement adapté (personne avec des problèmes de mobilité indiquant l'usage éventuel d'un fauteuil roulant, personne nécessitant des soins médicaux, personne avec un animal) ; composition du ménage ou du groupe (nombre d'adultes, nombre d'enfants et nombre total de personnes) ; lien de parenté (conjoint enfant, membre de la famille, autre, chef de famille : oui/non) ; nombre d'enfants à charge, présence des enfants (oui/non) ; placement (oui/non) ; décision (accord amiable/jugement) ; droit (droit de garde/droit de visite) ; mesures éducatives (oui/non) ; existence d'un suivi en PMI si l'enfant a moins de 6 ans (oui/non) ; scolarisation (oui/non) ; classe d'âge des enfants concernés (0-3 ans, 3 ans-17 ans, 18 ans et plus).

Concernant la « possibilité de renseigner une autre information identifiante », la DGCS a précisé qu'il s'agissait exclusivement de données permettant d'identifier les personnes qui souhaitent maintenir leur anonymat ou qui ne sont pas en mesure de décliner leur identité (par exemple un « x » à la place du nom).

La CNIL prend acte qu'à moyen terme, la génération automatique d'un identifiant est envisagée afin de faciliter le suivi de la demande (numéro séquentiel généré automatiquement par ordre d'arrivée des personnes).

Concernant la mention du rôle de « chef de famille », la Commission souligne le caractère subjectif de cette qualification et recommande de substituer à cet item, la mention « référent de la famille/du groupe ».

La Commission ne retient pas qu'une information sur la situation familiale de la personne précisant si celle-ci est célibataire, mariée, pacsée, en concubinage, séparée, divorcée ou veuve soit strictement nécessaire pour procéder à un accompagnement personnalisé et adapté. Elle demande donc une suppression de ces informations au profit d'une case à cocher précisant spécifiquement, le cas échéant, les droits dont pourrait bénéficier une personne mariée, pacsée, en concubinage, séparée, divorcée ou veuve, et dans la seule mesure où ce droit conditionne la prise en charge de la personne concernée dans le logement.

Des données supplémentaires permettront également de renseigner :

- la situation du demandeur face au logement (Centre d'accueil des demandeurs d'asile, domicile parental, domicile personnel ou conjugal, établissement de cure, postcure, foyers, hébergement mobile ou de fortune, hébergement par des tiers, hôpital général, hôpital psychiatrique, hôtel payé par le ménage, prison, rue, structure d'insertion, structure d'urgence, structure de stabilisation, autre, information non renseignée, refus de répondre) ;

- les besoins d'accompagnement de la personne concernée (passage en commission DALO ou DAHO, et, en cas de caractère prioritaire du dossier, date de passage, réservation préfectorale, demande de logement social ou de logement privé : secteur et date de la demande, accompagnement social accepté : oui/non) ;
- la capacité à accéder à un logement (non, oui : maisons relais, résidence sociale et intermédiation locative résidences hôtelières à vocation sociale, logement de droit commun) ;
- le motif de sa demande (chômage/perte d'emploi, décès, départ du département d'origine, départ du pays d'origine, expulsion ou perte de logement, fin de prise en charge ASE, fin de prise en charge par le Conseil général, intermittent de la rue, rupture, sortie de CADA, sortie d'établissement de cure/postcure, sortie d'établissements, sortie d'hôpital général, sortie d'hôpital psychiatrique, sortie de prison, violence, autre, information, refus de répondre).

Concernant la saisie de l'item « sortie d'établissement de cure/post cure », la Commission relève qu'il n'est pas strictement nécessaire au suivi de la personne concernée. Contrairement à l'item « personne nécessitant des soins médicaux », cette information ne conditionne pas directement la prise en charge de la personne et doit donc être supprimée.

Concernant la situation du demandeur face au logement et les motifs de la demande, la Commission insiste sur la nécessité de remplacer les mentions « établissement hospitalier », « établissement de cure/postcure », « d'établissements », « hôpital général », « hôpital psychiatrique », « prison » par les mentions « établissement hospitalier » ou « pénitencier ». Il en va de même pour la mention « Intermittent de la rue », qui stigmatise la situation de la personne ; elle pourrait être dénommée « sans domicile stable » ou bien rangée dans la catégorie « autre », créée à cet effet.

De surcroît, la Commission souligne que cette information devra être librement communiquée par la personne aidée au travailleur social en charge de son accompagnement personnalisé, sans que cette information ne fasse l'objet d'une demande obligatoire, ni d'une saisie systématique dans le traitement.

En outre, il apparaît à plusieurs reprises que le détail des données à collecter soit excessif au regard de la mission d'assistance des personnes à la recherche d'un hébergement ou d'un logement.

Ainsi, la Commission estime que la mention des items « information non renseignée » et « refus de répondre » ne saurait être collectée dans l'intérêt de la personne concernée, et demande à la DGCS de ne saisir l'absence de réponse que par l'item « information non renseignée ». Le « risque [...] de reposer une question à laquelle le demandeur refuse de répondre, à chaque mise à jour de l'évaluation sociale » soulevé par la DGCS ne saurait justifier une telle distinction, mais pourrait donner lieu à la saisie d'une information spécifique, telle que « donnée à actualiser : oui/non ».

La même observation peut être formulée en ce qui concerne la distinction entre « départ du département d'origine » et « départ du pays d'origine ». En effet, ces deux cas de figure ne correspondent pas à un motif de demande, lequel peut être, par exemple, un rapprochement de la personne de son lieu de travail ou de sa famille. En revanche, cette information est susceptible d'être significative pour mieux connaître la personne à accompagner. Elle pourrait donc donner lieu à la saisie d'une information supplémentaire dans la catégorie « informations administratives concernant la nationalité », telle que « accompagnement spécifique nouvel arrivant : oui/non ».

Dans le cadre de l'accompagnement social de la personne concernée, des informations sur les ressources et sur la situation administrative et sociale de la personne pourront être :

- situation professionnelle (emploi : CDI, CDD, saisonnier, temps partiel, apprenti-stagiaire-intérim, détail du parcours professionnel, demandeur d'emploi, retraite, sans activité, date de fin de travail) ;
- montant des ressources et origine des ressources (ressources d'activité, autres ressources personnelles : retraite, ASSEDIC, formation, autre, minima sociaux dont RMI, RSA, API, AAH, ASS, allocations familiales, allocation temporaire d'attente, autre, information non renseignée, refus de répondre)
- endettement (non/oui : détail des dettes, montant total des dettes et du remboursement mensuel, dossier de surendettement précisant la date de dépôt du dossier) ;
- charges mensuelles (loyer, EDF, GDF, eau, assurance, mutuelle, Impôts, Transport, Garde d'enfant(s), pension alimentaire, téléphone, autre(s)) et montant total mensuel de ces charges ;
- droits ouverts à la sécurité sociale (non/oui, à préciser : CMU, CMU complémentaire, mutuelle, régime général, régime agricole, couverture sociale européenne, sans couverture sociale, démarches administratives en cours) ;
- informations administratives concernant la nationalité (Français/UE/Hors UE/Apatride, Non renseigné, champ texte), la possession de papiers d'identité (oui/non, déclaration de perte ou de vol, information non renseignée), le cas échéant, le statut de demandeur d'asile (non concerné, réfugié, débouté, information non renseignée) ;
- suivi social (par une association, un CCAS, un Conseil général, un hôpital, un instructeur RMI, la Justice, une Mission locale, un organisme de protection sociale, un tuteur ou un curateur, autre, information non renseignée, refus de répondre) ;
- nom du référent unique -qui remplace le « référent social » (numéro de téléphone, nom du remplaçant, nom du référent personnel).

La Commission prend en considération que l'ensemble de ces données est saisi dans le double objectif de porter assistance aux personnes concernées et, le cas échéant, de les informer de leurs droits et de rendre la gestion des données traitées plus transparente.

Eu égard à cette finalité de suivi personnalisé de la personne concernée, à la mission d'assistance et de conseil des travailleurs sociaux et à leur devoir de respecter le secret professionnel (article L.226-13 du Code pénal), la Commission considère que le traitement de ces données est pertinent.

Néanmoins, la Commission réitère ses observations sur l'item « refus de répondre » et demande à la DGCS de ne saisir l'absence de réponse que par l'item « information non renseignée ».

La Commission souligne que, dans l'intérêt des personnes concernées, et en application de l'article 6-3° de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, l'ensemble des données préalablement collectées dans le cadre du traitement SI-SIAO a fait l'objet d'une révision partielle.

Elle rappelle que la nationalité des personnes concernées ne doit être saisie sous une forme différente de « Français/ressortissants UE/ hors UE/ Apatride/ Non renseigné » que dans le cadre de la gestion de contraintes exceptionnelles, telles que les arrivées massives d'un pays. Dès lors, il conviendra de renseigner la situation d'une « arrivée massive » ou d'un « cas particulier » (oui/non), seule une réponse positive à cette question permettant de saisir la nationalité en toutes lettres.

Elle souligne que, pour garantir l'objectivité des données saisies, la plupart des items de réponse revêt la forme de barres déroulantes à choix multiples.

Toutefois, la Commission appelle l'attention de la DGCS sur le fait que ce faisceau de questions à choix multiple a pour objectif de limiter strictement le nombre de commentaires en champ libre qui pourraient être saisis. Par exemple, la Commission recommande de ne pas

maintenir la mention « détails » des motifs de la demande en champ libre, dès lors que l'information peut être saisie au moyen de cases à cocher décrivant 17 situations, dont une situation « autre ».

En outre, elle recommande que la saisie des items en champ libre soit strictement encadrée. Pour éviter l'enregistrement de commentaires inappropriés, et garantir que les données contenues dans les zones commentaires sont pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement, la Commission recommande que la mention suivante apparaisse (en filigrane ou en surimpression) dans chacun des champs libres accessible sur le progiciel : « Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjective, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée ».

A toutes fins utiles, la Commission constate que, malgré la légitimité et la nécessité d'un suivi personnalisé des personnes concernées par les structures d'hébergement, le traitement automatisé de données nominatives constitue per se un risque de « fichage » des populations hébergées.

Elle appelle donc l'attention de la DGCS et des opérateurs SIAO sur le fait que les mesures de sécurité à mettre en œuvre doivent effectivement garantir les droits des personnes concernées, notamment en évitant toute confusion entre les données de suivi individuel, « de terrain », et d'évaluation des politiques publiques, par les services déconcentrés de l'Etat.

Ainsi, elle porte l'attention de la DGCS sur le fait que l'ensemble des informations traitées ne doit faire l'objet d'aucune transmission nominative, ou réutilisation, qui serait contraire à l'intérêt de la personne.

Il en va ainsi des informations relatives aux demandes de droit d'asile, aux « ressources » et à l'«endettement » permettant d'apprécier si les personnes en demande d'hébergement ont tout mis en œuvre pour accéder à un logement, et quel type de suivi doit être proposé en vue de leur réinsertion.

En dernier lieu, la Commission approuve que, dans le cadre d'une évaluation des politiques publiques, les données relatives aux personnes ne soient accessibles aux partenaires publics des SIAO, et notamment à la DDCSPP, que sous format anonymisé.

Sur les destinataires

Les destinataires des données nominatives sont exclusivement les membres du SIAO, les travailleurs sociaux (TS) et les gestionnaires d'hébergement et de logement (GHL).

La Commission prend note que le personnel du service téléphonique 115 accède aux données de SI-SIAO en mode « création », « saisie », « consultation » et suppression.

Elle approuve que les DDCSPP soient destinataires des données agrégées, c'est-à-dire uniquement en mode « consultation de statistiques ».

Sur la sécurité

Concernant les habilitations, la Commission relève que celles-ci relèvent des fonctions propres de chaque utilisateur (personnel du SIAO, personnel des GHL, travailleurs sociaux, personnel du 115), la DGCS et les DDCS n'accédant qu'aux données statistiques.

La Commission observe que le ministère a mis en place une journalisation des accès en lecture et en écriture aux dossiers, et une conservation de ces journaux pendant 12 mois.

Elle prend acte module de gestion/consultation des traces de connexion et de consultation/modification des données sera mis en œuvre dans la version de SI-SIAO livrable fin 2011. Elle recommande que la liste des données traitées, qui restent à définir, lui soient communiquées avant la fin de l'année 2011.

Par ailleurs, elle observe que la durée de conservation des données à caractère personnel et les informations concernant les hébergements alloués sur la base de SI-SIAO est de deux ans.

Elle prend acte du fait qu'il sera opéré, un chiffrement des données directement identifiantes (nom, prénom, date de naissance, numéro d'identification), ce chiffrement étant réalisé au moyen de l'algorithme AES.

La Commission constate également que le mot de passe permettant d'accéder à SI-SIAO soit de 8 caractères, contenant des chiffres et des caractères spéciaux, et soit d'une durée de validité limitée.

Enfin, elle rappelle que ce traitement est soumis au RGS, et qu'il devra donc y être conforme et notamment faire l'objet d'une homologation de sécurité.

Sur la durée de conservation

Les données collectées sur les personnes sont conservées durant vingt quatre mois à compter de la dernière opération enregistrée sur SI-SIAO. Ce qui n'appelle aucune observation.

Sur les droits des personnes

La DGCS confirme que, dans le respect du principe de l'inconditionnalité de l'accueil, les personnes interrogées peuvent librement refuser de répondre aux questions posées.

La DGCS a indiqué que certaines informations, portant un astérisque rouge, devaient être saisies de manière obligatoire. Dans le formulaire de demande, ces informations sont : le nom, le prénom, le sexe, la date de naissance, le rôle (personne isolée, membre d'une famille monoparentale, membre d'un couple sans enfant, membre d'une famille, membre d'un groupe), le type de demande (urgence/insertion) et le SIAO auquel est envoyée la demande.

La Commission prend acte du caractère obligatoire de la saisie de ces données, mais surtout du fait que cette obligation de saisir ne signifie pas, pour la personne concernée, une obligation de répondre. Par exemple, le nom et le prénom d'un demandeur d'hébergement pourront être saisis au moyen d'un « X », d'un « espace » ou, à terme, d'un numéro séquentiel pour valider l'acte de saisie, alors même que le demandeur n'aurait indiqué ni son nom, ni son prénom.

En application de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, elle prend acte que l'information des demandeurs et des personnes hébergées soit effectuée par voie d'affichage au sein de la structure et par l'insertion de mentions spécifiques sur le site internet du ministère de la Cohésion sociale et des solidarités.

La Commission prend note que, eu égard à la présence de données portant sur les difficultés sociales des personnes, une information individuelle des personnes est préconisée aux utilisateurs opérant la saisie des données (travailleurs sociaux, personnels du SIAO, des GHM et du 115), à l'attention des usagers. Elle se félicite de la mise en œuvre d'une formation des agents habilités et de la génération systématique de messages d'alerte à l'attention des agents opérant la saisie des données (exemple : case à valider par l'agent utilisateur lors de l'ouverture de l'application).

Elle constate qu'une information des personnes sur leurs droits d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression est proposée, individuellement, lors de la saisie des données, par voie orale (dans le cadre du service téléphonique 115 ou lors de l'entretien individuel avec le demandeur d'hébergement) ou, le cas échéant, par le recours à des mentions spécifiques sur le questionnaire de demande d'hébergement utilisé.

Par ailleurs, elle précise que cette information doit comporter des dispositions explicites sur l'absence de conséquences d'un défaut de réponse, en particulier à l'égard des demandeurs d'hébergement.

La Commission rappelle que l'intérêt des personnes concernées correspond tout autant au respect du droit d'accéder à une assistance et à un suivi social personnalisés qu'au respect du secret professionnel et du droit à l'oubli.

En conséquence, en application de l'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, une copie des informations saisies doit pouvoir être demandée par les demandeurs d'hébergement, les

personnes hébergées et les personnes sorties des structures d'hébergement.  
Conformément à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, les candidats à l'hébergement et les personnes hébergées conservent la faculté de s'opposer, pour un motif légitime, à ce que leurs données soient saisies dans le progiciel SI-SIAO.

\*

Eu égard à la multiplicité des dispositifs d'évaluation du secteur de l'hébergement social mis en place depuis quelques années, le traitement SI-SIAO rappelle, comme cela est le cas pour le traitement PAXTEL 115-SIAO et le traitement PROGDIS 115-SIAO, la nécessité de mieux encadrer le traitement statistique des données à caractère social, afin de ne pas glisser d'un travail d'évaluation du secteur de l'hébergement social vers une logique de fichage des personnes.

En ce sens, la Commission constate l'existence, dans le progiciel SI-SIAO, de deux modules distincts :

- l'un, permettant aux SIAO d'opérer un traitement nominatif des données collectées dans le cadre de leur mission de suivi des personnes aidées ;
- l'autre, permettant d'opérer le traitement des données anonymisées, en vue de les transmettre aux DDCSPP concernées.

En conséquence, la Commission autorise la mise en œuvre du traitement SI-SIAO compte tenu que :

- l'ensemble des données saisies est collecté à titre facultatif, et dans le cadre du suivi individuel du demandeur d'hébergement ou de la personne hébergée ;
- la collecte des données traitées est strictement encadrée afin de ne pas basculer d'un recueil de données objectives vers un fichage subjectif des demandeurs d'hébergement et des personnes hébergées ;
- la transmission des données aux directions départementales de la cohésion sociale ne permettra ni l'identification directe ni l'identification indirecte des personnes ;
- les personnes concernées seront individuellement informées de leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition, de la faculté d'exercer librement ces droits et de l'absence de conséquences, en particulier à l'égard du demandeur d'hébergement, d'un défaut de réponse,
- le recours aux réponses en champ libre sera strictement limité aux informations ne pouvant être saisies par des réponses à choix multiple ;
- le traitement est conforme au RGS et fera l'objet d'une homologation de sécurité ;
- la DGCS présentera la liste des données de journalisation des accès en fin d'année 2011, ainsi que, dans un délai de deux ans à compter de cette autorisation, un bilan de la mise en œuvre du traitement, à la Commission, notamment afin de mettre en relief les difficultés rencontrées.

Le président,

Alex TURK