

Notre recherche porte sur la *dématérialisation* d'un Service social d'aide à domicile, le service de livraison des Repas à domicile, au sein du Centre Public d'Action Social de Liège. Ce service est agréé en tant que Service d'Aide aux Familles et aux Aînés par la Direction Générale Opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action Sociale et de la Santé de la Région Wallonne. Au départ de la recherche que nous avons menée, une série de questionnements se bouscailaient autour du processus de dématérialisation qui allait s'opérer dans ce cadre organisationnel.

La mise en place de la recherche a dégagé les avantages et les limites de la « double posture », à savoir notre intervention à titre professionnel et notre positionnement de chercheur pour le Master en Ingénierie et Action sociales. Cette étape, déterminante, fut le point d'ancrage de certaines orientations de la recherche. Le fil de nos réflexions nous a encouragée à sonder le point de vue des bénéficiaires du Service sur l'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication (N.T.I.C.) et sur la question de l'informatisation du dossier social dans leur relation au travailleur social. Les raisons du choix méthodologique d'une recherche qualitative « *ex ante* » menée par la technique des entretiens ethno-biographiques auprès des bénéficiaires du Service nous ont menée à formuler la question de départ, à savoir : « Comment les bénéficiaires du Service de livraison des repas à domicile du C.P.A.S. de Liège perçoivent-ils la future informatisation de leur dossier social ? Cette innovation technologique aura-telle une influence, selon eux, sur la relation qu'ils établissent avec le travailleur social référent du service ? »

Les développements méthodologiques se sont appuyés en partie sur la méthodologie séquentielle hypothético-déductive (pour la mise en place de la recherche), et, en partie, sur une méthodologie dite « en parallèle », inductive, en somme fondamentalement basée sur les réalités effectives de l'ancrage empirique de notre recherche – c'est-à-dire sur les difficultés, les obstacles mais aussi les découvertes et les ouvertures qui ont émergé de notre terrain d'enquête (pour le recueil des données et l'analyse de celles-ci). Les résultats de recherche, c'est-à-dire le traitement en codage axial et l'analyse des données recueillies, se sont articulés dans une démarche proche d'une hybridation des approches explicatives et compréhensives.

Le traitement systématique des propos recueillis, prenant appui sur leur analyse lexicale, a permis de dégager des catégories et des étiquettes. Ces étiquettes traduisent, pour certaines, des dimensions communes à l'ensemble de l'échantillon : c'est ce que nous avons nommé les « dimensions transversales ». D'autres étiquettes distinguent des caractéristiques en regard des catégories d'âge : nous les avons qualifiées de « dimensions longitudinales ». L'étude longitudinale, par catégories d'âge, recèle une gradation dans les propos des bénéficiaires-acteurs. Pour ces propriétés « catégorisées », nous avons dégagé des étiquettes propres à chacune d'elles. Ainsi, les dimensions longitudinales ont été soumises à l'analyse du contexte historique et social. Des facteurs pertinents comme la dégradation progressive des conditions de travail, l'accélération technique, l'accélération du changement social et l'accélération du « rythme de vie » ont éclairé la gradation des propos. En ce qui concerne l'étude transversale, soit l'analyse des propriétés communes aux bénéficiaires-acteurs, nous avons éprouvé les limites d'un terrain rendu contingent par notre « double posture ». La technique d'échantillonnage a probablement conditionné l'émergence de propos que nous ne pouvons soumettre à davantage de pistes de réflexion à ce stade de la recherche.

Cependant, les propos communs relatifs à la relation entre les bénéficiaires-acteurs et le travailleur social nous ont ramenée progressivement vers le concept opératoire d'*identité professionnelle* du travailleur social. Notre conclusion soutient que l'identité professionnelle du travailleur social, en tant qu'acteur politique de changement social, est fondamentalement, responsable du projet tout à la fois de valorisation de l'identité du sujet et de contestation des prescrits institutionnels lorsqu'ils la menacent. Cette identité professionnelle de travailleur social ne peut, selon nous, faire l'économie du questionnement politique inhérent à cette mise en tension de ses deux constituants (l'échange salarial avec l'employeur, d'une part, et la relation aux bénéficiaires, d'autre part). C'est de ce déséquilibre, issu lui-même de cette mise en tension, qu'émergera le positionnement éthique utile à la fonction et au sentiment de *reconnaissance*. Ce que nous nous sommes risquée ici à nommer, en forgeant un néologisme pour en suggérer la portée, la « reconnais-sens ».