

COMITE REGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL

**CRTS**

DE BRETAGNE

*Les usages numériques dans  
l'accompagnement social et éducatif*

**Rapport**

*5<sup>ème</sup> saisine*

**Yvette Molina  
François Sorin**

– Mars 2019 –

# REMERCIEMENTS

La réalisation de ce rapport relatif à la 5<sup>ème</sup> saisine du CRTS de Bretagne, a été rendue possible grâce à une forte mobilisation des différents acteurs impliqués dans le projet

Nos remerciements vont donc dans un premier temps au secrétariat du CRTS qui a porté et guidé ce travail tout au long de ces deux dernières années avec Roland JANVIER, Président, Anne MORVAN PARIS puis Marion BOZEC, comme Vices Présidentes et enfin Marc ROUSSEAU, Vice-Président.

Il nous faut remercier également l'ensemble des membres du CRTS et en particulier, le groupe de travail qui a su mener un travail de grande qualité réflexive sous la conduite de l'équipe technique du CRTS<sup>1</sup> : Bruno BACQUET Sauvegarde 35 ; Yannick BESNIER, UNAFORIS Bretagne ; Aurélien BOUVIER, CCRPA 35 ; Nathalie DELALANDE, Conseil départemental des Côtes d'Armor ; Didier HERVE, Don Bosco, CNLAPS ; Pascale KERLIDOU, DRJSCS ; Elisabeth KERMORVANT, CAF du Morbihan ; Laurie PERIGAUX, Fondation Massé Trévidy ; Françoise PIVAUT, Conseil départemental Ille - et – Vilaine ; Caroline SOQUET CCAS de Rennes ; Maurice TOULLEC, Conseil départemental Ille - et – Vilaine.

Nos remerciements sont adressés également aux personnes qui ont accepté d'être interviewées et écoutées tant les professionnels des structures que les personnes accueillies et accompagnées pour l'enquête de terrain sur l'ensemble de la Région Bretagne.

Enfin, nous remercions tout particulièrement les institutions qui contribuent, par leur financement, à la réussite de ce type de projet : le Conseil régional de Bretagne, la Direction régionale de la Jeunesse et des Sports et de la Cohésion sociale, AFORIS Bretagne et enfin les quatre départements bretons : les Côtes D'Armor, le Finistère, l'Ille et Vilaine et le Morbihan<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> L'équipe technique a été constituée de chercheurs d'ASKORIA. Par ordre alphabétique : Yvette Molina, Marc Rouzeau, François Sorin, Eugénie Terrier

<sup>2</sup> Cités par ordre alphabétique

# SOMMAIRE

<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>2</b>
<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>3</b>
<b>PREAMBULE- PRESENTATION DU CRTS DE BRETAGNE .....</b>	<b>7</b>
<i>Fonctions.....</i>	7
<i>Animation et ressources .....</i>	7
<i>Instance de pilotage et équipe technique.....</i>	8
<i>Travaux du CRTS de Bretagne .....</i>	8
<i>Calendrier de travail 5<sup>ème</sup> saisine.....</i>	8
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>10</b>
ETUDIER LES USAGES DU NUMERIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET EDUCATIF .....	10
DE L'ETUDE A LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE, UNE DEMARCHE COLLABORATIVE .....	11
PLAN D'EXPOSITION DU RAPPORT.....	12
<b>PARTIE 1 : DES REPRESENTATIONS SOCIALES AUX USAGES DU NUMERIQUE .....</b>	<b>14</b>
1.1 LES DIFFERENTES DIMENSIONS DE LA NOTION DE « NUMERIQUE » .....	14
<i>Le numérique : une notion à large périmètre.....</i>	14
<i>Le numérique : une notion située dans l'expérience de la personne.....</i>	14
1.2 LES DIFFERENTES PERCEPTIONS DU NUMERIQUE ET DE SES EFFETS .....	16
<i>Le changement : entre rupture et continuité.....</i>	16
<i>La dualité entre réel et virtuel.....</i>	17
<i>Les risques et les dangers.....</i>	18
<i>Les possibles et les opportunités .....</i>	19
<i>L'exclusion et la fracture .....</i>	20
1.3 QUATRE FIGURES TYPES DU RAPPORT AU NUMERIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET EDUCATIF.....	21
<i>La fatalité .....</i>	21
<i>Le mouvement.....</i>	21
<i>La promesse.....</i>	22
<i>La crainte .....</i>	22
<b>PARTIE 2 : DES USAGES NUMERIQUES HETEROGENES.....</b>	<b>24</b>
2-1 EQUIPEMENTS ET ACCES AUX RESEAUX NUMERIQUES PERSONNELS DES PERSONNES INTERVIEWEES.....	24
<i>Les professionnels et les personnes accompagnées.....</i>	24
<i>Démarches en ligne et communication des personnes accompagnées avec les professionnels .....</i>	24
2-2 LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AVEC EQUIPEMENTS NUMERIQUES FIXES OU MOBILES.....	25
<i>Réaliser des écrits professionnels avec l'outil informatique .....</i>	25
<i>Renseigner le dossier informatique, le logiciel professionnel (le progiciel). .....</i>	26
<i>Produire ou mobiliser des dispositifs numériques pour l'intervention .....</i>	26
<i>Rechercher de l'information utile aux situations des personnes .....</i>	26
<i>Réaliser une veille professionnelle avec internet .....</i>	27
<i>Accompagner / former aux usages numériques.....</i>	27
<i>Réalisation de démarches en ligne pour / avec les personnes.....</i>	27
<i>Communiquer par mail, par SMS ou via les réseaux sociaux numériques.....</i>	28
<i>Mobiliser des dispositifs numériques de communication assistée / adaptée .....</i>	29
2.3 LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AVEC OU SANS EQUIPEMENTS NUMERIQUES .....	29
<i>Informar et renvoyer les personnes vers de l'information ou des services disponibles en ligne .....</i>	30
<i>Accompagner et réguler les pratiques numériques des personnes accueillies.....</i>	30
<i>Evaluer les compétences numériques des personnes accompagnées .....</i>	31

<i>Orienter les personnes vers les acteurs locaux de la médiation numérique</i> .....	31
2-4 TYPES D'ACTIVITES ET DE PRATIQUES NUMERIQUES .....	32
<i>Une typologie d'activités selon les objectifs poursuivis</i> .....	32
<i>Des familles de pratiques numériques</i> .....	35
<b>PARTIE 3 : DES ENJEUX EN TENSION</b> .....	<b>37</b>
<i>Les organisations de travail</i> .....	39
<i>L'intervention professionnelle</i> .....	39
<i>Les liens sociaux et accès aux droits</i> .....	40
<i>Les compétences numériques</i> .....	41
<i>Conclusion : entre intérêts et craintes</i> .....	41
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>43</b>
<b>AVIS - PRECONISATIONS</b> .....	<b>44</b>
INTRODUCTION .....	44
<i>Eléments de méthode</i> .....	44
<i>Un défi de traduction et d'accessibilité pratique</i> .....	44
<i>Avertissement de lecture des préconisations</i> .....	44
<i>Principes transversaux identifiés</i> .....	45
<i>Les thématiques déclinées en fiches opérationnelles</i> .....	45
FICHE 1 - LA FORMATION INITIALE ET LA FORMATION CONTINUE.....	46
FICHE 2 - LE RESEAU /LE TERRITOIRE .....	48
FICHE 3 - LES PAIRS USAGERS .....	49
FICHE 4 - LES INSTITUTIONS .....	50
FICHE 5 - L'ACCOMPAGNEMENT ET LA RELATION D'AIDE ET EDUCATIVE.....	52
FICHE 6 - LES NOUVEAUX METIERS / LES NOUVELLES FONCTIONS DU NUMERIQUE.....	54
FICHE 7 - LES ECARTS DANS LES USAGES .....	55
FICHE 8 - LA SPHERE PRIVEE ET LA SPHERE PROFESSIONNELLE.....	56
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>66</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>69</b>
ANNEXE 1 : ETAT DE L'ART .....	70
1-1 L'ACTIVITE NUMERIQUE.....	71
<i>Des représentations sociales : innovations technologiques et imaginaires</i> .....	73
<i>La notion d'usage numérique : de l'utilisation prescrite à l'usage effectif</i> .....	74
<i>De l'accès à l'appropriation : les trajectoires d'usage des technologies</i> .....	75
1-2 NUMERIQUE ET CHANGEMENT SOCIAL.....	75
<i>Liens sociaux virtuels ou réels ?</i> .....	76
<i>Un potentiel démocratique du numérique, une redistribution des pouvoirs ?</i> .....	76
<i>Fracture numérique et e-inclusion</i> .....	77
<i>Les effets de la dématérialisation des services publics</i> .....	79
1-3 ACTION SOCIALE ET NUMERIQUE .....	80
<i>Un sujet resté longtemps non prioritaire pour les pouvoirs publics</i> .....	80
<i>Informatisation des procédures ou développement d'une culture numérique ?</i> .....	81
<i>Les facteurs d'appropriation du numérique dans le champ social</i> .....	81
1-4 LE RAPPORT AU NUMERIQUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET EXERCICE PROFESSIONNEL.....	82
<i>Non-usages et usages limités des technologies numériques dans le cadre professionnel</i> .....	84
<i>L'accompagnement social et éducatif avec et par les technologies numériques</i> .....	85
<i>L'accompagnement des personnes aux usages numériques : une logique de médiation</i> .....	87
<i>Une nécessaire formation des acteurs de l'intervention sociale</i> .....	88
ANNEXE 2 : ENQUETE DE TERRAIN.....	90
ANNEXE 3 : GRILLES D'ENTRETIEN ETUDE DE TERRAIN.....	91

ANNEXE 4 : RELEVÉ LEXICAL DES RÉPONSES À LA QUESTION « QU'EST-CE QUE LE NUMÉRIQUE » .....	93
ANNEXE 5 : ÉQUIPEMENTS ET ACCÈS NUMÉRIQUES DES PERSONNES INTERVIEWÉES .....	95
ANNEXE 6 : USAGES NUMÉRIQUES DANS UN CADRE PERSONNEL.....	96
ANNEXE 7 : COMMUNICATION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES AVEC LES PROFESSIONNELS .....	98
ANNEXE 8 : AFFICHE JOURNÉE D'ÉTUDES RÉGIONALE DU CRTS DU 15 JUIN 2018.....	99
ANNEXE 9 : RÉACTIONS DU PUBLIC VIA KLAXOON LORS DE LA JOURNÉE D'ÉTUDES RÉGIONALE DU 15 JUIN 2018 .....	101
ANNEXE 10 : LA PARTICIPATION DES REPRÉSENTANTS DU CRTS AUX TRAVAUX DU GROUPE DE TRAVAIL « NUMÉRIQUE ET TRAVAIL SOCIAL » DU HCTS .....	103
<b>TABLEAUX .....</b>	<b>109</b>
<b>FIGURES .....</b>	<b>110</b>
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>111</b>

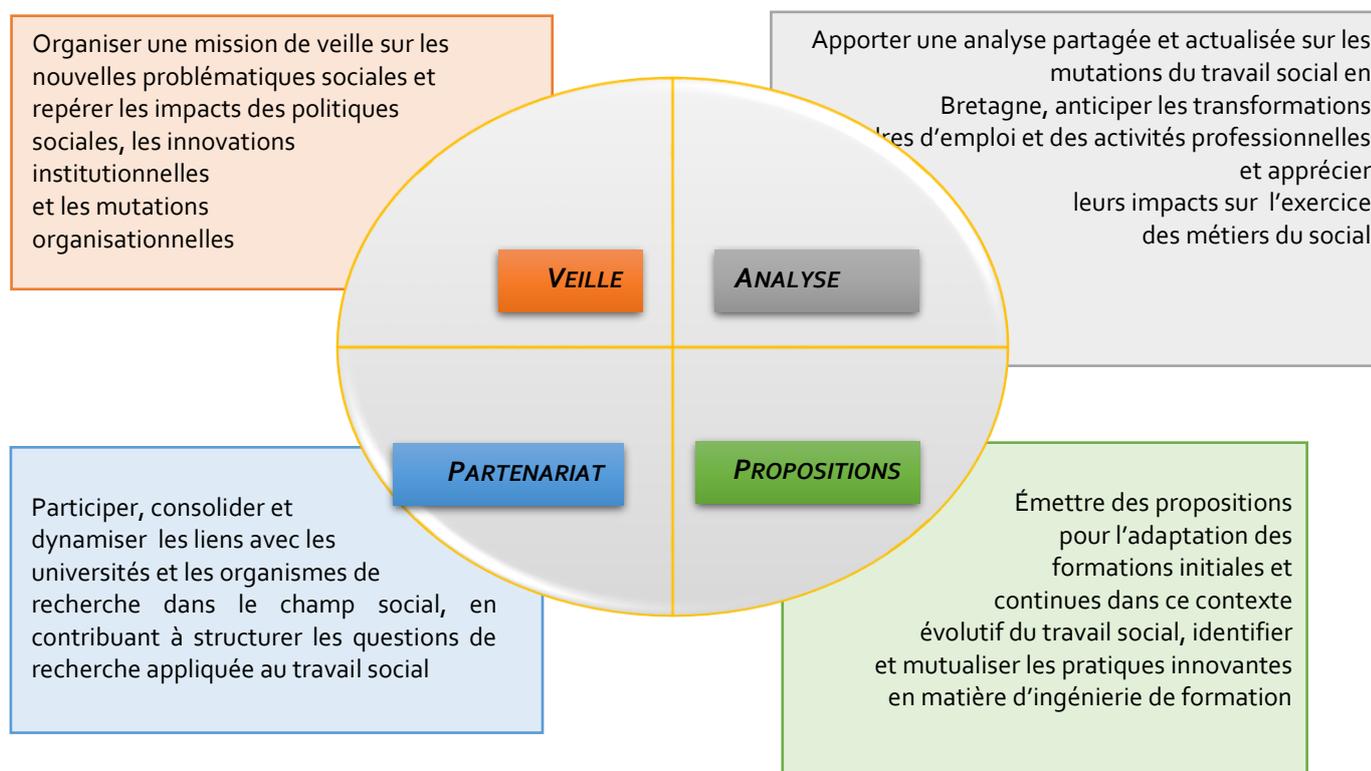


# PREAMBULE

## Présentation du CRTS de Bretagne

Espace de concertation régional, le Comité Régional du Travail Social de Bretagne remplit, depuis le 15 octobre 2008, une **mission de veille diagnostique et prospective**. Il réunit une **soixantaine d'acteurs du travail social** : représentants institutionnels des champs sanitaire, médico-social et social (pouvoirs publics, employeurs, organismes fédératifs, syndicats, organismes de formation).

### *Fonctions*



### *Animation et ressources*

L'ensemble des membres du CRTS de Bretagne se réunit deux à trois fois par an en séance plénière afin de proposer des saisines, prendre connaissance des travaux des différents groupes de travail et donner un avis sur les thématiques évoquées.

Un groupe de travail volontaire se constitue pour chaque nouvelle saisine. Il est chargé de documenter et d'analyser les enjeux puis d'élaborer, avec le soutien du secrétariat, le rapport puis l'avis diagnostique et prospectif. Ces documents sont ensuite amendés par les membres du CRTS de Bretagne en assemblée plénière.

L'animation technique des travaux est confiée, depuis le 22 avril 2016, à ASKORIA *Les métiers des solidarités*.

### *Instance de pilotage et équipe technique*

Le CRTS de Bretagne s'est doté d'une instance de pilotage, le secrétariat, et d'une équipe technique :

SECRETARIAT	
PRESIDENT	> <b>Roland JANVIER</b> (Directeur de la Fondation Massé Trévidy)
VICE-PRESIDENT	> <b>Marc ROUSSEAU</b> (Chef de projet Plateforme UNAFORIS Bretagne)
VICE-PRESIDENTE	> <b>Marion BOZEC</b> (Directrice du Développement social, Conseil départemental des Côtes d'Armor)

EQUIPE TECHNIQUE	
RESPONSABLE	> <b>Marc ROUZEAU</b> puis <b>Yvette MOLINA</b> (à compter de mars 2019)
CHARGÉE DE MISSION ET DE RECHERCHE	> <b>Eugénie TERRIER</b>
SECRETARE	> <b>Valérie Mahé</b>

### *Travaux du CRTS de Bretagne*

Ces différentes années écoulées, les travaux du CRTS de Bretagne ont porté sur<sup>3</sup> :

- L'appropriation des enjeux de l'évaluation du travail social (2010)
- La prévention de l'usure professionnelle des travailleurs sociaux (2010)
- Le pari de la participation (2013)
- Les nécessaires évolutions des formations sociales (2015)
- Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif (2016-2018)

Les travaux portant sur « les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif » constituent donc la 5<sup>ème</sup> saisine du CRTS de Bretagne depuis sa création en 2008.

### *Calendrier de travail 5<sup>ème</sup> saisine*

- **Phase exploratoire - Novembre 2016/Janvier 2017**
  - Etat de l'art – Carte heuristique et synthèse documentaire n°1
  - Propositions thématiques et méthodologiques
- **Enquête de terrain - Février 2017/Juillet 2017**
  - Précision de la problématique
  - Visites de terrain et analyse des entretiens

---

<sup>3</sup> Voir rapports et avis du CRTS de Bretagne sur le site : <http://www.crts-bretagne.fr/>

- Finalisation de l'état de l'art
- **Premières analyses et synthèses - Septembre 2017/Janvier 2018**
  - Analyse des entretiens
  - Rédaction synthèses
- **Restitution des premiers résultats : janvier à juin 2018**
  - Pré rapport
  - Journée d'études régionale du CRTS le 15 juin 2018 <sup>4</sup>
  - Réalisation d'un film documentaire
- **Remise du rapport final et avis : mars 2019**

---

<sup>4</sup> La journée d'études régionale du CRTS qui s'est tenue le 15 juin est présentée en annexe 8 du rapport

# INTRODUCTION

## *Etudier les usages du numérique dans l'accompagnement social et éducatif*

Le choix de travailler sur la thématique du numérique dans l'accompagnement social et éducatif a été retenu lors d'une séance plénière du CRTS en septembre 2016. Le sujet semblait alors peu exploré et un groupe de travail émanant du CRTS a été alors mandaté par ce dernier, afin de conduire les travaux sur le sujet.

Les objectifs généraux poursuivis étaient alors les suivants :

- Contribuer à l'acculturation du secteur sur le sujet
- Identifier et faire connaître les potentialités et les effets du numérique pour le travail social
- Animer des espaces d'échanges de pratiques entre les secteur et les métiers
- Faire évoluer les postures, les pratiques professionnelles et les formations sociales vis-à-vis du numérique

Afin de traiter les différentes dimensions possibles du sujet, le choix a été fait de délimiter un certain nombre d'objets d'analyse :

- Les expériences concrètes d'utilisation du numérique dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif
- Les pratiques et les besoins des personnes accompagnées et des professionnels
- Les atouts, les limites et les perspectives des expériences analysées

Le groupe de travail « Usages du numérique dans l'accompagnement social et éducatif » a été animé par la chargée de mission du CRTS de Bretagne, Eugénie Terrier, puis Yvette Molina avec le soutien et la contribution scientifique de François Sorin, formateur-chercheur à ASKORIA et doctorant en sciences de l'éducation à Rennes 2 depuis 2017<sup>5</sup>.

Le présent rapport se propose de contribuer à l'identification des pratiques et usages du numérique dans le champ professionnel du travail social. Il expose les résultats majeurs d'une étude qui se présente comme une recherche collaborative menée en région Bretagne auprès de professionnels du travail social et de personnes accompagnées dans différents secteurs de l'action sociale (insertion sociale, protection de l'enfance, handicap, animation sociale, etc.).

La recherche met au jour les adaptations réalisées, redoutées ou jugées nécessaires de la pratique professionnelle *dans, avec et par* le numérique. En situant l'analyse de ces pratiques et des ces usages numériques dans une perspective e-inclusive et e-éducationnelle, nous

---

<sup>5</sup> François Sorin a également mené des travaux de recherche sur les pratiques numériques des professionnels de la protection de l'enfance dans le cadre d'un master 2 en sciences de l'information et de la communication, « *La construction de la distance : médiatisations et médiations au sein des dispositifs de placement en assistance éducative* » (2013), sous la direction de J.F. Cerisier, puis au sein du programme de recherche coordonnée par Emilie Potin « *Pl@cement : les correspondances familiales numériques dans le cadre des situations de placement en assistance éducative* » (2018).

proposons de décliner les différentes composantes des usages numériques rencontrés par les personnes accompagnées et par les travailleurs sociaux dans leur exercice professionnel, face aux évolutions de l'environnement social et technique.

La posture de départ, mise en débat au sein du CRTS, consistait en une position distanciée par rapport à l'objet de l'étude. Il s'agissait de ne pas prendre position dans un sens partisan ou au contraire diabolisant les effets du numérique dans les pratiques professionnelles et dans les organisations sociales. A ce titre, les résultats de l'étude se veulent être force de proposition, de réflexion, tant dans les caractéristiques des usages analysés que dans les enjeux dont ces derniers sont porteurs.

Les résultats majeurs de la recherche sont présentés, dans ce rapport, au regard de trois axes essentiels qui ont guidé la problématique. Le premier aborde les représentations portées par les professionnels et les personnes accompagnées sur les usages numériques au croisement de la sphère personnelle et professionnelle. Le second analyse les pratiques professionnelles du numérique à travers une typologie proposée mobilisant des logiques d'action bien différenciées. Enfin, le troisième et dernier axe invite à une lecture des enjeux des usages du numérique dans l'accompagnement considéré par les travailleurs sociaux comme leur « cœur de métier » et comme un gage d'une relation non « déshumanisée » par les personnes accompagnées.

### ***De l'étude à la méthodologie de recherche, une démarche collaborative***

Un groupe de travail constitué de membres du CRTS a été organisé fin 2016, afin de mener une étude de type « recherche collaborative » sur la problématique des « Usages du numérique dans l'accompagnement social et éducatif ».

Ce groupe, composé d'une quinzaine de personnes (professionnels, un représentant des personnes accompagnées, ainsi qu'une doctorante en CIFRE au sein d'une structure), a conduit l'étude avec l'appui de deux chercheurs pilote : l'un comme chargé de mission du CRTS et l'autre comme appui scientifique au regard de la thématique retenue.

Le groupe de travail, s'est réuni régulièrement (environ 1 fois par mois) afin de construire son programme de recherche/étude.

Il a ainsi élaboré de façon collaborative une problématique à partir de l'expérience et de la connaissance de chacun des membres de l'équipe en guise de phase exploratoire. Puis il a construit une méthodologie de recherche à la fois dans l'élaboration d'une recension documentaire et d'une investigation empirique. Cette dernière est passée par le choix des terrains d'investigation, l'élaboration d'une grille d'entretiens semi-directifs à destination des professionnels et des personnes accompagnées.

La recension documentaire préalable à la démarche du recueil empirique de terrain a été réalisée par les chercheurs de l'équipe technique et soumise dans ses résultats au groupe de travail<sup>6</sup>.

Dans la suite, une enquête de terrain a été conduite de février à octobre 2017 sur la région Bretagne.

Les pistes recherchées, à travers les entretiens, portent sur les axes suivants : les représentations portées par les acteurs sur le numérique ; l'articulation des pratiques numériques personnelles et professionnelles ; les évolutions des relations médiatisées par des outils numériques ; les

---

<sup>6</sup> Le travail d'investigation documentaire a donné lieu à un « état de l'art » qui est présenté en annexe 1 du rapport

évolutions du cadre technique constatées ou jugées nécessaires par les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées.

C'est ainsi que 11 terrains professionnels ont été rencontrés par les membres du groupe de travail. Ces terrains ont été identifiés selon des critères de répartition géographique sur le territoire breton (4 départementaux différents, des territoires ruraux et urbains)<sup>7</sup>.

Le choix de la diversité a également été retenu s'agissant des secteurs d'intervention sociale : insertion sociale, handicap, protection de l'enfance, aide à domicile, gérontologie, secteur jeunesse/prévention spécialisée, service social généraliste, etc.

Par ailleurs, l'échantillon des terrains investigués s'équilibre entre terrains professionnels menant une expérimentation autour du numérique (mise en œuvre d'un dispositif spécifique) et terrains n'affichant pas d'expérimentation mais où les pratiques numériques sont néanmoins présentes et alimentent les questionnements professionnels.

Au final, 34 entretiens individuels semi directifs auront été réalisés auprès de professionnels (18 entretiens) et des personnes accompagnées (16 entretiens), ainsi qu'un focus groupe auprès de 5 professionnels sur une période d'environ 8 mois dans le courant de l'année 2017.

Les entretiens ont été menés en binômes d'interviewers retenus au sein du groupe de travail<sup>8</sup>

La méthode d'investigation par entretien afin de mener l'enquête de terrain, a été complétée par la réalisation d'un film documentaire dans le courant du premier semestre 2018<sup>9</sup>. Le film a été conçu par un groupe projet émanant du groupe de travail du CRTS avec l'équipe de tournage « Atelier d'Aran »<sup>10</sup>. Un panel significatif de personnes à filmer a été retenu sur la base des caractéristiques de la diversité du terrain d'enquête à savoir : les quatre départements bretons, les champs d'intervention du travail social diversifiés (handicap, prévention spécialisée, insertion, action sociale généraliste), les pratiques de « médiation » et les pratiques « médiatisées ».

### ***Plan d'exposition du rapport***

Le rapport se propose de présenter les résultats de l'étude au croisement des données empiriques du terrain investigué et des apports théoriques présentés dans l'« état de l'art » en annexe 1 du document. La première partie s'intéresse aux représentations portées par les personnes accompagnées et par les professionnels, sur « le numérique » dans ses différentes dimensions. La seconde partie décline les différents types d'usages du numérique dans l'accompagnement social et éducatif. Enfin, la troisième partie, en se basant à la fois sur l'étude de terrain mais aussi sur les débats mis au travail dans le cadre du CRTS, se propose de resituer les enjeux des usages numériques identifiés dans le champ du travail social et ainsi les défis à relever pour les différents acteurs. Enfin, la conclusion générale du rapport permet une ouverture en termes de préconisations possibles à destination des institutions, des professionnels et des personnes

---

<sup>7</sup> Voir tableau des terrains enquêtés en annexe 2

<sup>8</sup> Voir grille d'entretien à destination des personnes accompagnées et des professionnels en annexe 3

<sup>9</sup> Le film s'intitule « *Le numérique dans l'accompagnement social et éducatif. Paroles de professionnels et de personnes accompagnées* ». Il est accessible sur le site du CRTS : <http://www.crts-bretagne.fr/> ou sur la chaîne youtube du CRTS : <https://www.youtube.com/watch?v=eApNdhWjZcI&feature=youtu.be>

<sup>10</sup> L'Atelier d'Aran est une association de réalisation, de production et de diffusion audiovisuelle basée à Rennes. Voir : <https://atelierdaran.log.bzh/>

accompagnées dans leurs relations réciproques, et notamment dans l'accompagnement social et éducatif.

# **PARTIE 1 : DES REPRESENTATIONS SOCIALES AUX USAGES DU NUMERIQUE**

Investiguer le questionnement large des « usages du numérique dans l'accompagnement social et éducatif », pour un secteur très hétérogène, tant du point de vue des problématiques sociales identifiées, des acteurs professionnels et institutionnels diversifiés, des méthodes d'intervention mobilisées, etc., impliquait de travailler au préalable, sur les représentations sociales des personnes interviewées lors de l'enquête de terrain, dans la mesure où ces représentations « orientent et déclenchent » les pratiques numériques des individus (Plantard, 2013, p.7).

Denise Jodelet montre que les représentations sociales « nous guident dans la façon de nommer et définir ensemble les différents aspects de notre réalité de tous les jours, dans la façon de les interpréter, statuer sur eux et, le cas échéant, prendre une position à leur égard et la défendre » (Jodelet, 1989. p. 47). L'auteure poursuit en expliquant qu'« elles sont reliées à des systèmes de pensée plus large, idéologiques ou culturels, à un état des connaissances scientifiques, comme à la condition sociale ou à la sphère de l'expérience privée et affective des individus » (Ibid., p. 52).

## ***1.1 Les différentes dimensions de la notion de « numérique »***

### ***Le numérique : une notion à large périmètre***

Les deux grilles d'entretien semi directives (professionnels et personnes accompagnées)<sup>11</sup> comprenait une première question ouverte : « qu'est-ce que le numérique ? ». Le traitement lexical des réponses à cette question liminaire fait apparaître une grande variété de termes (32 mots différents)<sup>12</sup> qui témoigne du périmètre très large que recouvre la notion, des conventions techniques de traitement des données aux différents équipements numériques (ordinateur, tablette, smartphone, télévision, prothèse auditive...), des réseaux de communication (internet...) aux services en ligne (messageries, réseaux sociaux), de la gamme des fonctions (communication, information...) et des applications spécifiques du numérique (dématérialisation, effets spéciaux) jusqu'aux qualifications plus abstraites qui peuvent s'attacher à la notion (virtuel, fracture).

### ***Le numérique : une notion située dans l'expérience de la personne***

Le nombre de répondants et l'hétérogénéité des répondants incitent à la prudence dans l'interprétation des résultats. On peut cependant avancer que la dispersion des références mobilisées pour définir ce qu'est le numérique illustre l'étendue d'une notion qui comporte en fait différentes dimensions. De fait, les discours sur le numérique sont toujours situés dans l'expérience du répondant, dans ses préoccupations du moment et sans doute dans la perception qu'il peut avoir du contexte de l'enquête, de ses enjeux comme des attentes de la personne qui mène l'entretien.

---

<sup>11</sup> Voir grilles d'entretien en annexe 3

<sup>12</sup> Voir le relevé lexical des réponses à la question « *Qu'est-ce que le numérique* » en annexe 4

La distribution des termes utilisés par les professionnels et par les personnes accompagnées montre un nombre plus important de réponses différentes chez les premiers (25 mots différents) que chez les seconds (19 mots différents)<sup>13</sup>. Les références à internet, aux ordinateurs et à l'informatique sont les plus citées chez l'ensemble des répondants. On note également une somme plus importante de références aux équipements numériques chez les personnes accompagnées quand les professionnels proposent davantage de références aux fonctions du numérique (communication, information).

MULTIMEDIA  
 INTERFACE  
 INFORMATIQUE TELEPHONE  
 OUTIL ORDINATEUR SMARTPHONE  
 TELECOMMUNICATION INTERNET WIFI  
 COMMUNICATION RESEAUX SOCIAUX  
 TELEVISION RADIO INFORMATION  
 JEUX VIDEO AUDIO DEMATERIALISATION  
 APPAREIL AUDITIF

**Qu'est ce que le numérique ?**

*Réponses professionnels*

**Qu'est ce que le numérique ?**

*Réponses usagers*

SMARTPHONE TELEPHONE  
 INFORMATIQUE MULTIMEDIA  
 ORDINATEUR  
 COMMUNICATION INTERNET  
 INFORMATION TECHNOLOGIES  
 TELEVISION BUREAUTIQUE  
 VIDEO EFFETS SPECIAUX  
 PHOTO

<sup>13</sup> Notons qu'une des personnes interrogées parmi les personnes accompagnées qui situaient le numérique dans le champ de l'audiovisuel a proposé de nombreuses références uniques : vidéo, photos, effets spéciaux.

Les perceptions des personnes interrogées de ce qu'est le numérique ne se limitent pas à l'effort de définition demandé au début des entretiens mais apparaissent tout au long des échanges. Le matériel recueilli a permis d'approcher la variété des rapports au numérique qui existent chez les professionnels et les personnes accompagnées. Ce premier axe d'investigation donne ainsi la possibilité de circonscrire l'univers des représentations sociales portées sur le numérique par les acteurs directement impliqués dans l'accompagnement social et éducatif.

## ***1.2 Les différentes perceptions du numérique et de ses effets***

Une distribution thématique des discours recueillis auprès des professionnels et des personnes accompagnées fait apparaître 5 grandes catégories où la perception de « ce qu'est » le numérique se mêle à celle de « ce que fait » le numérique. Ces perceptions participent de l'univers des représentations sociales portées sur le numérique par les acteurs concernés par l'accompagnement et sur ses effets dans leur environnement proche.

Tout d'abord la thématique du **changement** porté par le numérique peut être perçue comme une rupture ou comme une évolution. Ensuite celle de **l'opposition entre réel et virtuel**, au sein de laquelle le numérique se caractérise par l'articulation entre les interactions sociales réelles, c'est-à-dire physiques, présentes (IRL : *In Real Life*), et les interactions virtuelles, c'est-à-dire médiatisées, distancielles. Pour cette thématique la question du numérique se confond avec celle des formes contemporaines de la communication, et se situe dans l'appréciation des effets d'une forme de dualité (le virtuel, le réel) sur les relations sociales et la socialisation en général. La thématique des **risques et des dangers** liés au numérique est très présente dans les entretiens, tout comme celle, en miroir, des **possibles et des opportunités** ouvertes par le numérique. La thématique de **l'exclusion et de la fracture** complète de manière spécifique la perception négative des conséquences du numérique.

### ***Le changement : entre rupture et continuité***

Le numérique est généralement identifié comme un facteur déterminant des changements qui interviennent dans les relations humaines, les formes de sociabilité, les pratiques de communication, l'organisation et le sens du travail. Néanmoins il existe des différences dans la perception de la nature de ces changements, qui peuvent être perçus comme une rupture ou comme une continuité. Dans le premier cas, celui de la rupture, le numérique est perçu comme produisant des changements rapides et englobants, généralement vécus comme « violents » ou « radicaux » :

*Personne accompagnée femme 45 ans, bénéficiaire de l'AAH<sup>14</sup> « Je suis en train d'apprendre car tout se passe sur l'ordinateur »*

*Personne accompagnée femme 26 ans, plateforme d'évaluation et d'orientation professionnelle « Avec cela on peut faire tout et n'importe quoi. »*

*ASS<sup>15</sup> en polyvalence de secteur « Si on accepte le tout numérique et d'être formé à ça on accepte que nos missions changent et que l'on passe au tout administratif, au détriment du temps nécessaire à l'accompagnement. »*

---

<sup>14</sup> AAH : Allocation Adulte Handicapé

<sup>15</sup> ASS : Assistante de service social

La perception de cette « totalité du numérique » nourrit le sentiment d'inéluctabilité du processus en cours :

*Personne accompagnée femme 50 ans, bénéficiaire de l'AAH* « ça fait peur mais on n'a pas le choix. »

*Travailleur social en CHRS* « Tout est fait pour que ce soit fait (les démarches administratives) sur internet »

Dans d'autres discours les changements liés au numérique s'inscrivent dans une temporalité plus lente, continue, et les changements sont perçus comme les évolutions situées de certains types d'activités sociales ou professionnelles, comme la communication ou l'administration.

*Travailleur social en SAVS et SAMSAH*<sup>16</sup> « Il faut travailler sur les usages numériques des usagers, ça devient une nécessité sur le plan administratif. »

*Animateur en HEPAD*<sup>17</sup> «Le numérique c'est quelque chose d'indispensable. »

*Personne accompagnée homme 59 ans en chômage longue durée* « Si je trouve une place, savoir se servir d'un ordinateur ça peut aider. »

La modification dans le rapport au temps est fréquemment évoquée. La rapidité constitue un motif récurrent de la perception des changements liés au numérique :

*Travailleur social en SAVS*<sup>18</sup> « Ça permet une communication rapide. Par exemple ça réduit le temps pour l'accès au logement, ça facilite des démarches. »

Si la rapidité comporte généralement une appréciation positive, cette accélération induite par le numérique peut également renvoyer à l'idée de l'immédiateté permise ou imposée par le numérique, et qui comporte quant à elle une charge négative :

*Travailleur social dans un CMS*<sup>19</sup> « Le numérique met une pression supplémentaire, il faut faire tout, tout de suite, on ne peut plus décaler dans le temps, on a la tête sur l'outil numérique, on est envahi par les mails. »

*Travailleur social en prévention spécialisé* « Aujourd'hui les soucis sont là ! (...) On a une tonne d'informations qui vient à la seconde. »

### *La dualité entre réel et virtuel*

Dans nombre de discours recueillis en entretien, le numérique se caractérise par l'articulation entre les interactions sociales réelles, c'est-à-dire physiques, présentes (IRL : *In Real Life*), et les interactions virtuelles, c'est-à-dire médiatisées, distancielles. Les appréciations des personnes interviewées, à travers cette dualité, militent pour ne pas perdre les interactions en

---

<sup>16</sup> SAMSAH : service d'accompagnement médico-social pour adulte handicapé

<sup>17</sup> EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

<sup>18</sup> SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

<sup>19</sup> CMS : Centre Médico-Social

présentiel lors de rencontres dans un « *colloque singulier* » (Ion 2006) entre personnes accompagnées et professionnels.

**Personne accompagnée, femme 26 ans, plateforme d'évaluation et d'orientation professionnelle** « *Je ne suis pas fan de toutes ces technologies, je préfère le réel.* »

**Travailleur social en SAVS** « *Aujourd'hui intégrer ces outils numériques, c'est s'adapter aux différents modes de communication. Ça ne remplacera jamais le vrai contact humain, physique. Il n'empêche que ça facilite beaucoup de choses.* »

Les pratiques de communication sont fréquemment hiérarchisées : la communication IRL est présentée comme plus riche que la communication à distance, et surtout plus adaptée au contexte et aux besoins de l'accompagnement et de la relation d'aide :

**ASS polyvalence de secteur** « *Les gens ont besoins d'échanges directs et nous sommes sans doute la seule administration à encore recevoir les gens ... Il ne faut pas qu'on perde ça... Rien de tel que le contact direct pour éviter les malentendus, dégonfler les choses et pour respecter la personne tout simplement.* »

**Personne accompagnée homme + 50 ans bénéficiaire du RSA** « *Il y a d'autres moyens de communication... Il n'y a rien de tel que de voir les gens en face. Un écran c'est anonyme, c'est un numéro...* ».

### **Les risques et les dangers**

Les risques et les dangers dont serait porteur le numérique sont très présents dans les entretiens. Ils renvoient aux spécificités des outils utilisés comme aux utilisations qui peuvent être faites de ces outils. Les risques perçus peuvent concerner les répondants eux-mêmes ou être projetés sur d'autres, et notamment les jeunes ou les personnes vulnérables. Ainsi le risque d'erreur critique dans les pratiques numériques est une thématique récurrente, et le terme de « peur » est fréquemment utilisé :

**Personne accompagnée femme 26 ans, plateforme d'évaluation et d'orientation professionnelle** « *Tu te trompes d'une virgule sur le formulaire et ton dossier ne passe pas.* »

**Personne accompagnée homme résident CHRS** « *J'ai un code pour ma boîte mail. Mais si je suis lâché en pâture, j'ai peur de faire des bêtises.* »

**ASS polyvalence de secteur** « *Je fais ce qui est en lien avec mon travail mais en dehors... je n'ai pas la fibre d'aller chercher les petits détails... ça me fait un peu peur.* »

**Personne accompagnée homme de +50 ans bénéficiaire du RSA** « *Je n'ai pas confiance ...si ça bug un jour comment on va faire ?*»

Un autre aspect fréquemment évoqué est le risque d'atteinte à la vie privée et de divulgation de données personnelles :

**Travailleur social en CHRS** « *Certaines personnes accompagnées) n'ont pas conscience de l'usage qui peut être fait des informations. Ils sont dans l'immédiateté.* »

**Personne accompagnée femme 45 ans, bénéficiaire de l'AAH** « J'ai peur de laisser les papiers sur l'écran. »

**Travailleur social en SAVS** « Il peut y avoir des dérives. Par exemple sur l'accès aux données personnelles des usagers de la CAF, on le fait pour rendre service mais on peut faire des choses hors clous. »

Le risque de mise en danger de soi et d'autrui est également abordé par différents professionnels, et s'attache principalement aux pratiques juvéniles du numérique :

**Animateur en centre social et Promeneur du net** « Les Collégiens sont particulièrement peu conscients des dangers sur internet. »

**Travailleur social en MECS**<sup>20</sup> « Ça me fait peur toutes les applications qu'ils (les jeunes accompagnés) peuvent avoir, ils passent toute la soirée sur leur téléphone, ils passent d'une application à l'autre, ils ne réfléchissent pas à ce qu'ils font, c'est mécanique. »

**Travailleur social en CHRS** « Certains (personnes accompagnées) n'ont pas conscience de l'usage qui peut être fait des informations. Ils sont dans l'immédiateté. »

### **Les possibles et les opportunités**

En contre point, et souvent en complément de la thématique des « risques et des dangers », est présente dans les discours celle des « possibles et des opportunités » ouvertes par le numérique.

Ainsi le numérique peut être perçu comme un moyen de faciliter l'intégration sociale :

**Travailleur en ESAT**<sup>21</sup> « J'étais en retrait du monde, il était plus que temps que je sorte de ma grotte. Je suis allé voir pour avoir internet avec des amis, car c'était trop compliqué pour moi d'y aller seul. J'ai acheté un ordinateur portable ensuite et un smartphone. »

**Travailleur social en prévention spécialisée** « Facebook permet de mieux connaître et d'appréhender la culture de l'autre. »

**Travailleur social en CCAS**<sup>22</sup> « Le numérique est porteur de plein de choses positives. Mon objectif est de sortir de l'accès aux droits, susciter l'envie, amener autre chose pour faciliter l'accès aux loisirs, à la culture. »

L'accès à l'information pour soi ou dans une optique de transmission et de partage est également un champ où le numérique est perçu comme pouvant jouer un rôle important :

**Animateur en centre social et Promeneur du net** « Le numérique est une porte ouverte sur la connaissance. »

**Travailleur social en MECS** « Ce que j'aime ici c'est la transmission de connaissance en termes de numérique avec les jeunes. »

---

<sup>20</sup> MECS : Maison d'Enfants à Caractère Social

<sup>21</sup> ESAT : Etablissement Social d'Aide par le Travail

<sup>22</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

Les mineurs rencontrés lors des entretiens (jeunes usagers d'un centre social, jeunes en contact avec une équipe de prévention spécialisée, jeunes accueillis en MECS) ont une vision plutôt positive du numérique, et décrivent des pratiques quotidiennes, généralement associées à la consommation de produits culturels, aux loisirs et à la sociabilité. Cette appétence pouvant aussi s'accompagner d'une certaine forme de distance critique :

***Jeune homme, 14 ans en lien avec une équipe de prévention spécialisée** « C'est mieux d'avoir un vrai contact plutôt que de développer les outils numériques. (...) Pour échanger, c'est mieux de se rencontrer. Le numérique c'est surtout utile pour les vieux qui ont moins le temps de traîner pour échanger, communiquer. Moi, j'ai un emploi du temps moins contraint, j'ai du temps. »*

Enfin, certains discours s'inscrivent dans la thématique de la neutralité du numérique, et insistent sur le caractère instrumental des outils et dispositifs technologiques.

***Animateur social en centre social et Promeneur du net** « Le numérique c'est un outil avant tout. Si on sait s'en servir c'est magnifique, sinon on peut se faire mal. Il faut maîtriser, connaître. »*

### ***L'exclusion et la fracture***

Une perception fréquemment partagée est celle qu'il existe des inclus et des exclus du numérique :

***Résident CHRS**<sup>23</sup> « C'est dommage qu'on nous impose (CAF, Pôle Emploi, banques...). Pour ceux qui ne maîtrisent pas, on peut se sentir « has been ». »*

***Travailleur social en SAVS** « La fracture numérique est visible, mais nous, en tant que professionnels, on vient diminuer cette fracture liée à un manque d'équipement et de savoir. »*

Plus encore, certaines personnes accompagnées témoignent d'un sentiment d'être mises à l'écart, d'être discriminées ou de ne pas pouvoir participer à la « société numérique » :

***Personne accompagnée femme 50 ans, bénéficiaire de l'AAH** « Tout est fait pour que ceux qui ne vont pas sur l'informatique soient mis à l'écart de la société. (...) J'ai peur de ne pas y arriver, mais je vais y arriver, je suis confiante. Je veux être comme tout le monde. »*

***Résident CHRS** « Des gens peuvent être bloqués. C'est la fracture numérique. Surtout pour les personnes âgées. Moi j'ai 40 ans. C'est une forme de discrimination. Le mot est peut-être fort. »*

Par ailleurs, le numérique peut être perçu comme renforçant les clivages générationnels ;

---

<sup>23</sup> CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

**Jeune homme 15 ans accueilli en MECS** « Les éducateurs connaissent beaucoup moins les réseaux sociaux que nous, eux, ils connaissent plutôt les choses professionnelles. Après ils savent se débrouiller quand même car ils sont jeunes. »

**Travailleur social en MECS** « Dans la structure où je travaillais avant j'ai essayé de supprimer le cahier de liaison papier en numérique, mais ça a été très compliqué pour les plus âgés car ils n'arrivaient pas à utiliser correctement l'outil. À l'inverse ici tout le monde est plutôt jeune donc ça marche. »

Même si cette perception n'est pas unanimement partagée :

**Travailleur social en SAVS** « Les jeunes ne savent pas mieux utiliser le numérique que les plus âgés. »

Les représentations portées sur le numérique, telles que nous les avons interrogées, à travers les entretiens menés auprès des acteurs concernés, à savoir les professionnels comme les personnes accompagnées, nous ont permis d'organiser notre analyse selon cinq grandes catégories comme précédemment énoncées : le changement ; l'opposition entre le réel et le virtuel ; les risques et les dangers ; les possibles et les opportunités ; l'exclusion et la fracture.

Ces catégories mettent au jour que le rapport au numérique ne se présente pas de façon homogène et radicale pour les acteurs approchés. C'est ainsi que nous proposons, dans la suite, une typologie dégagant 4 figures idéal-typiques du rapport au numérique dans l'accompagnement social et éducatif.

### ***1.3 Quatre figures types du rapport au numérique dans l'accompagnement social et éducatif***

L'analyse du matériau recueilli suggère la construction de quatre figures types s'agissant du rapport au numérique dans le champ du travail social : la fatalité ; le mouvement ; la promesse ; la crainte

#### ***La fatalité***

La première figure qui fait référence à la fatalité positionne le numérique dans une forme d'imposition. Le numérique s'impose à tous et « il faut faire avec ». En ce sens, l'utilisation du numérique s'impose « de l'extérieur » au travail social et aux professionnels. Les outils numériques imposent des utilisations (des modes d'emplois) qui influent sur les pratiques et sur l'articulation des espaces temps professionnels et personnels, qu'il faut pouvoir connaître et prendre en compte, pour « faire avec ».

#### ***Le mouvement***

Le mouvement est appréhendé selon l'idée que le numérique change la société. Il faut donc s'adapter. De ce point de vue, le numérique modifie les questions sociales et les besoins des

personnes accompagnées. Ainsi, il oblige à une adaptation constante aux dispositifs et aux pratiques professionnelles. Les outils numériques doivent être mobilisés par les acteurs en fonction des besoins rencontrés et des objectifs poursuivis, et s'ajouter à la gamme des outils non numériques déjà disponibles.

### *La promesse*

Dans la figure de la promesse, le numérique offre des moyens nouveaux pour agir. Il s'agit donc d'évoluer. Les dimensions horizontale, décentralisée et participante du numérique constituent alors les moyens d'œuvrer au renforcement du pouvoir d'agir des personnes et de poursuivre le projet émancipateur du travail social. Les pratiques, les espaces et les temps professionnels sont amenés à évoluer pour s'accorder avec les possibles numériques.

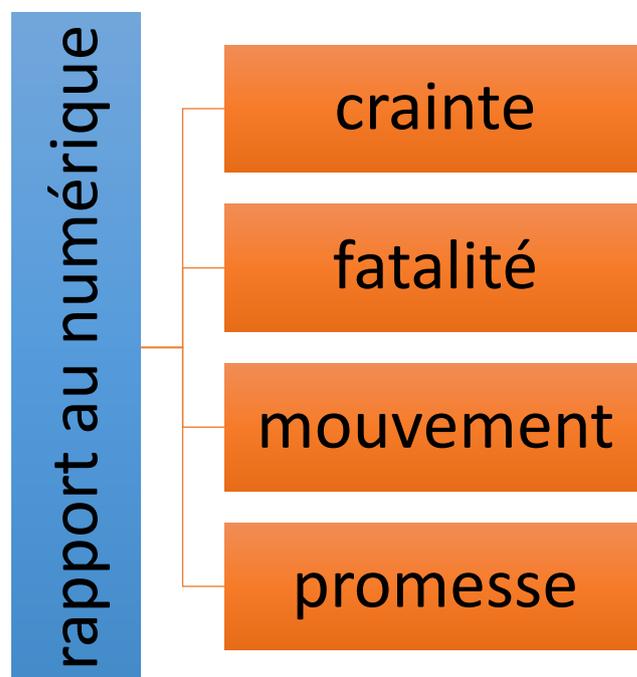
### *La crainte*

La crainte se présente comme une menace en ce sens où le numérique peut détruire et appauvrir. Il y a donc lieu de se protéger. Sous cet angle, le numérique modifie les comportements sociaux, appauvrit les modalités relationnelles. Face à cette tendance hégémonique et au risque d'être remplacé (le « tout-numérique »), le travail social adopte alors une position de protection en réaffirmant son ancrage dans le réel, et en privilégiant la rencontre physique et présente avec les personnes accompagnées.

Les quatre figures idéal –typiques proposées ne s'attachent pas à décrire des discours de personnes, qui professeraient un rapport exclusif au numérique. Elles identifient plutôt des formes de discours relatifs au rapport entretenu au numérique dans le champ de l'accompagnement éducatif et social qui peuvent apparaître successivement et même simultanément au cours des mêmes échanges.

Ceci révèle moins la confusion autour de ces questions que la complexité et les tensions qui accompagnent la mutation de l'environnement social et technique portée par le numérique dans le champ.

Figure 1 : 4 types du rapport au numérique dans l'accompagnement social et éducatif



## **PARTIE 2 : DES USAGES NUMERIQUES HETEROGENES**

Dans le cadre de l'étude de terrain, les personnes interviewées étaient invitées à décrire les équipements et l'accès aux réseaux dont elles bénéficient ainsi que leurs pratiques numériques dans un cadre « personnel », familial ou privé.<sup>24</sup>

### ***2-1 Equipements et accès aux réseaux numériques personnels des personnes interviewées***

#### ***Les professionnels et les personnes accompagnées***

Pour ce qui concerne les professionnels, il apparaît que la quasi-totalité d'entre eux déclarent être équipés d'ordinateurs et connectés à internet dans leur vie privée. La possession de smartphones est également très répandue. Une majorité de professionnels utilise un ou plusieurs réseaux sociaux numériques (RSN), le plus cité étant Facebook.

Les personnes accompagnées se déclarent, elles aussi, majoritairement connectées et équipées. Une minorité d'entre elles explique cependant ne pas posséder d'ordinateur ni se connecter à internet. La diversité des milieux de vie des personnes interviewées doit être prise en compte dans la présentation de ces résultats puisque certaines personnes vivent, au moment de l'entretien, en institution, dans des logements individuels ou des structures collectives.

Par ailleurs, il est à noter que l'usage des réseaux sociaux numériques (RSN) est également répandu chez les personnes accompagnées.

Concernant les usages numériques dans un cadre personnel, tels que les personnes interviewées les décrivent, on note une certaine symétrie entre les professionnels et les personnes accompagnées<sup>25</sup>.

#### ***Démarches en ligne et communication des personnes accompagnées avec les professionnels<sup>26</sup>***

Outre les pratiques numériques personnelles des personnes accompagnées, l'étude a porté sur leurs rapports aux démarches en ligne et sur les formes de communication à distance avec les travailleurs sociaux dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif.

Si une majorité de personnes accompagnées rencontrées en entretien ne recourt pas aux services des professionnels dans leurs démarches, certaines ne sont pas en capacité de réaliser les démarches administratives en ligne seules et bénéficient alors de l'assistance d'un travailleur social :

---

<sup>24</sup> Voir annexe 6

<sup>25</sup> Voir annexe 7

<sup>26</sup> Voir annexe 8

*Personne accompagnée homme 59 ans en chômage longue durée* « Mme X (parlant du travailleur social) s'occupe de tout, les démarches en ligne, les démarches administratives... »

*Résident CHRS* « Pour le Pôle Emploi, je fais mes actualisations par téléphone. Mais maintenant c'est le dawa... Ma référente a fait une actualisation par mail. Depuis je ne reçois plus les confirmations par SMS. »

Néanmoins, une difficulté récurrente évoquée par les personnes accompagnées, dans leur rapport aux services en ligne, est l'impossibilité de pouvoir contacter quelqu'un en cas de besoin. Cela s'exprime notamment par l'absence d'interlocuteur physique qui renforce un sentiment d'insécurité.

Parmi les autres motifs de difficultés administratives, les personnes accompagnées évoquent un système de mise en relation automatique qui leur semble trop rigide et une ergonomie des sites mal adaptée.

Dans l'échantillon des personnes interviewées, l'échange en présentiel ainsi que l'appel téléphonique restent les moyens usuels et privilégiés de la relation aux travailleurs sociaux.

## ***2- 2 Les pratiques professionnelles avec équipements numériques fixes ou mobiles***

Dans le cadre des entretiens avec les professionnels, nous avons cherché à identifier quelles étaient les situations qui mobilisaient des outils numériques dans l'accompagnement des personnes. Nous proposons ici un relevé exhaustif des pratiques numériques des professionnels qui ont été évoquées lors des entretiens. Ces pratiques prennent pour support des équipements informatiques fixes ou mobiles, des téléphones portables ou smartphones. Ces équipements sont généralement des outils professionnels et, dans certains cas, les travailleurs disent utiliser leurs équipements personnels dans le cadre de leur activité professionnelle.

Les pratiques professionnelles recensées, prenant appui sur des équipements numériques fixes ou mobiles, s'opèrent de façon diversifiée. Nous avons pu dénombrer au moins 8 catégories possibles : réaliser des écrits professionnels, des comptes rendus, une prise de notes avec un outil informatique ; renseigner le dossier informatique, le logiciel professionnel (le progiciel) ; produire ou mobiliser des dispositifs numériques pour l'intervention sociale et éducative ; rechercher de l'information utile aux situations des personnes ; réaliser une veille professionnelle avec internet ; accompagner / former aux usages numériques ; réaliser des démarches en ligne pour / avec les personnes ; communiquer par mail, par SMS ou via les réseaux sociaux numériques ; mobiliser des dispositifs numériques de communication assistée / adaptée. Nous les présentons dans leurs caractéristiques ci-après.

### ***Réaliser des écrits professionnels avec l'outil informatique***

Les outils informatiques peuvent être utilisés sur les terrains professionnels pour réaliser différents types d'écrits, de manière individuelle, comme la rédaction d'un rapport, ou collective, comme la tenue d'un cahier de liaison numérique.

*Travailleur social en MECS* « (Le cahier de liaison sur informatique) c'est beaucoup plus propre que sur un cahier écrit. »

Ces pratiques d'écrits professionnels informatiques sont diversement présentes sur les terrains. La mise en forme par traitement de texte des écrits peut être associée à certaines fonctions individuelles comme le secrétariat par exemple, ou largement partagée. Tous les professionnels ne disposent pas d'équipement propre et les postes informatiques peuvent être partagés. Outre les questions d'accès aux équipements informatiques, les différentes normes d'usages présentes sur les terrains autorisent – ou non – la présence d'équipements informatiques lors des réunions, et l'utilisation partagée de fichiers (texte ou tableur). La transmission d'information nécessite l'adoption collective de cette pratique, alors même que les différents rapports au numérique coexistant au sein des équipes ne la rendent pas toujours possible.

### ***Renseigner le dossier informatique, le logiciel professionnel (le progiciel).***

Si les systèmes d'information présents sur les terrains professionnels sont distincts d'une institution à une autre, ils permettent généralement d'établir le *reporting* de l'activité désignant le type d'accompagnement engagé, d'assurer le suivi administratif de la personne et de partager l'information jugée utile la concernant. Ce travail de saisie informatique constitue un temps de travail professionnel qui peut être réalisé en présence des personnes accompagnées, ou après les rencontres et entretiens. Les fins de journée ou de service sont également décrites comme des temps propices à cette activité de saisie informatique.

Il est important de noter que différents types d'usages d'un même logiciel informatique peuvent exister au sein d'un même service. Les professionnels décrivent la manière dont ils interprètent personnellement ou collectivement les différents champs et items à renseigner, et comment ils définissent le périmètre des informations qui seront entrées dans le logiciel, au regard des caractéristiques du système, des finalités de la démarche et des repères éthiques qu'ils peuvent mobiliser individuellement.

### ***Produire ou mobiliser des dispositifs numériques pour l'intervention***

La mobilisation des outils numériques pour construire des situations pédagogiques, des situations de formation ou encore des situations ludiques est une pratique installée sur les terrains professionnels : l'usage de caméras, d'appareils photos, de lecteurs mp3 est courante, comme l'est celle de la télévision et des consoles de jeux.

*Animateur en EHPAD* « Lorsque'on fait une activité pour stimuler la mémoire des résidents, c'est plus facile de projeter sur un grand écran. »

Les professionnels décrivent également des activités de production à l'aide d'outils numériques (suite bureautique, logiciels de montage, etc.) comme supports d'activités (livret, cahier d'exercices...), de communication (plaquette, formulaire...) ou encore des réalisations artistiques (clip vidéo, montage sonore...).

Notons que les équipements personnels peuvent être mobilisés pour palier à la faiblesse de l'équipement disponible sur le lieu d'exercice professionnel.

### ***Rechercher de l'information utile aux situations des personnes***

Les appareils connectés à internet sont mobilisés dans le cadre de l'accompagnement pour apporter des informations utiles aux personnes : mobilité (site SnCF ou covoiturage), services publics, vie associative, centres d'intérêt... Le réseau constitue un support à la relation en ce qu'il étend les ressources disponibles pour la personne. Le professionnel mobilise alors ses

compétences et sa culture numériques dans le cadre d'une recherche d'informations. Les équipements mobiles (smartphone et tablette) permettent d'étendre ces possibilités aux entretiens à domicile et aux accompagnements à l'extérieur.

### ***Réaliser une veille professionnelle avec internet***

De manière connexe, internet est un support de la veille professionnelle. Les sites gouvernementaux, spécialisées ou généralistes, sont utilisés pour actualiser ou accéder aux informations utiles pour l'accompagnement et la pratique professionnelle. Ces pratiques sont décrites comme s'inscrivant à la fois sur des temps personnels et sur des temps professionnels. Elles s'incarnent dans des pratiques de recherche ponctuelle, ou s'organisent avec des dispositifs techniques comme les flux RSS ou des alertes Google. Les réseaux sociaux numériques permettent également d'accéder à de l'information relative au champ professionnel.

### ***Accompagner / former aux usages numériques***

Les équipements informatiques sont également utilisés avec les usagers, pour réaliser des accompagnements aux usages numériques, sous forme de démonstration, d'initiation ou de formation. Ces temps peuvent être dédiés (atelier informatique) ou s'inscrire de manière ponctuelle dans le cadre de l'accompagnement :

***Animateur en EHPAD*** « J'accompagne les personnes sur Skype (...). C'est difficile parfois de vivre les situations des personnes en même temps que les personnes car ça provoque un sentiment d'intrusion dans la vie privée des résidents. »

***Travailleur social en SAVS*** « Pour le public déficient on apprend à mettre les téléphones en wifi pour gérer les abonnements et les coûts, on commence l'initiation par l'utilisation de l'agenda pour les prises de rendez-vous afin de ne pas les oublier. C'est un peu comme un dispositif de mémoire pour eux. »

Ces pratiques d'initiation ou de formation font émerger des questions pédagogiques ou andragogiques spécifiques, au regard des spécificités du public et du contexte :

***Travailleur social en CCAS*** « J'essaie de susciter l'envie au-delà de la contrainte. (...) Il faut susciter l'envie chez la personne, l'envie permet la montée en compétence. »

### ***Réalisation de démarches en ligne pour / avec les personnes***

D'autres situations de coprésence face aux écrans dans le cadre de l'accompagnement concernent la réalisation de démarches en ligne pour ou avec les personnes. Bien que l'aide aux démarches administratives ne constitue pas une nouveauté dans la pratique des professionnels, la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives a conduit certaines personnes accompagnées dans des situations de difficulté dans l'accès aux droits. Ces situations pouvant relever de problèmes d'accès aux équipements et aux réseaux mais également à des difficultés dans les pratiques numériques. En conséquence, les professionnels peuvent être amenés à jouer un rôle actif dans la réalisation des démarches en ligne :

***Travailleur social en CCAS*** « Pour les personnes les plus éloignées de l'usage numérique, on « fait pour » la personne, pour répondre à l'urgence de la démarche de l'ouverture de droits. »

***ASS en polyvalence*** « Je peux consulter le compte (CAF, Pôle emploi...) des personnes accompagnées pour comprendre leur situation quand il y a des problèmes. »

**Travailleur social en SAVS** « Aujourd'hui une dizaine de personnes utilisent l'adresse professionnelle de ce travailleur social, car elles sont très peu à disposer d'une adresse mail personnelle et à savoir l'utiliser. Une situation qui est contraire à l'autonomie des personnes. Il y a donc de plus en plus de mails à traiter pour le professionnel et ça devient compliqué. »

**Travailleur social en SAVS** « Je fais le boulot que la CAF devrait faire, enfin qu'elle faisait avant. »

### **Communiquer par mail, par SMS ou via les réseaux sociaux numériques**

La communication par messagerie électronique apparaît comme un usage bien installé chez nombre de terrains professionnels et s'intègre dans la gamme des moyens de communication à distance dont disposent les acteurs :

**Travailleur social en MECS** « Ça facilite les échanges d'utiliser le mail et ça permet aussi de voir quand la personne l'a lu aussi. Cette fonctionnalité permet de comprendre parfois pourquoi on n'a pas eu de retour. »

Le mail en direction des personnes accompagnées apparaît comme une pratique en développement, notamment dans le cadre de l'accompagnement social. Néanmoins, l'utilisation du mail peut être faible, voire rare dans certains contextes professionnels ou dans certains types de postes :

**Moniteur d'atelier en ESAT** « J'ai dû envoyer trois mails professionnels en trois mois. »

L'usage du SMS dans le cadre de l'accompagnement semble se développer et intégrer la gamme des supports et des modalités de communication à la disposition des acteurs. L'adaptation, à la personne, à la situation, se présente comme le pivot d'une communication élargie aux possibilités offertes par le numérique.

**Travailleur social en CHRS** « Il y a une meilleure appropriation du Smartphone car le coût est moindre et c'est plus facile d'envoyer un SMS (car) les fautes sont acceptées. Le mail c'est plus formel donc les gens ne s'autorisent pas. »

Le développement de la communication par SMS est tributaire de l'équipement dont disposent les acteurs de terrain qui ne sont pas tous équipés d'un appareil professionnel, ni ne disposent d'équipement récent ou de smartphone :

**Travailleur social en SAVS** « C'est compliqué car le téléphone utilisé est dépassé et il n'est plus adapté aux pratiques et aux échanges entre les professionnels et les usagers. L'écran est trop petit, on a très peu de mémoire, et on ne peut pas envoyer plus de 15 SMS par jour. »

Par ailleurs, si le téléphone fixe, et le téléphone portable professionnel (ou le téléphone personnel utilisé dans un cadre professionnel) sont aussi, aujourd'hui, le support des échanges entre professionnels, entre partenaires et avec les personnes accompagnées, il est à noter que ces pratiques de communication téléphonique ne sont pas ou peu évoquées lorsque les professionnels sont interrogés sur leurs pratiques numériques. Bien que ces outils soient bien des outils numériques, peut être que l'antériorité et la banalité de ces pratiques les font sortir de ce champ et de ses corollaires du moment, la nouveauté et l'innovation.

Les usages de réseaux sociaux dans un cadre professionnel n'ont été évoqués, dans le cadre de notre étude, que dans le champ de la protection de l'enfance (MECS, prévention spécialisée) et dans le cadre d'un dispositif spécifique piloté par la CAF 56 : les promeneurs du net.

***Animateur en centre social et Promeneur du net** « Suivre les jeunes sur Facebook, c'est la continuité de mon rôle d'animateur. Ça permet de poursuivre le lien. »*

***Travailleur social en MECS** « Avec Facebook on a déjà pu communiquer avec une jeune qui était en fugue. »*

L'usage du tchat via les réseaux sociaux est également évoqué comme une forme efficace de communication entre professionnels partenaires :

***Animateur en centre social et Promeneur du net** « Facebook (Messenger) permet plus de réactivité. La discussion est plus simple, plus épurée... On reste poli mais ça simplifie la discussion et ça rend les réponses plus rapides. (C'est pourquoi) j'utilise Facebook (Messenger) pour la discussion et l'échange, et je réserve l'envoi de mail pour formaliser des décisions, des dates... »*

### ***Mobiliser des dispositifs numériques de communication assistée / adaptée***

Les outils numériques peuvent jouer un rôle spécifique dans le secteur du handicap pour soutenir ou solutionner des difficultés de communication entre les personnes accompagnées et les professionnels

***Travailleur social en SAVS** « Par exemple, une personne autiste peut utiliser un traitement de texte pour écrire et donc s'exprimer bien qu'elle soit en pleine phase de blocage verbal. »*

Cet usage d'un logiciel de traitement de texte en dispositif de communication adaptée pour une personne autiste, illustre les capacités de détournement créatif des objets techniques qui peuvent être identifiés sur les terrains professionnels. Par ailleurs, des applications de langage iconographique ou de langue des signes sont également mobilisées sur les terrains professionnels.

Outre ces pratiques qui mobilisent des outils informatiques et téléphoniques, la question du numérique dans l'accompagnement social et éducatif englobe également des pratiques qui ne mobilisent pas nécessairement ou directement des objets techniques.

## **2.3 Les pratiques professionnelles avec ou sans équipements numériques**

Au cours des entretiens réalisés auprès des professionnels, il est apparu que la thématique du numérique dans le cadre de l'accompagnement faisait émerger des pratiques professionnelles qui ne constituent pas des pratiques numériques (au sens où elles ne mobilisent pas nécessairement d'outils informatique ou téléphonique) mais qui comportent néanmoins une dimension numérique, puisqu'il s'agit pour les professionnels de prendre en compte *l'état des pratiques* numériques des personnes accompagnées. Ces pratiques professionnelles « autour » du numérique, qui prennent place dans l'accompagnement des personnes peuvent être répertoriées selon 4 catégories : informer et renvoyer les personnes vers de l'information ou des services disponibles en ligne ;

accompagner et réguler les pratiques numériques des personnes accompagnées ; évaluer les compétences numériques des personnes accompagnées ; orienter les personnes vers les acteurs locaux de la médiation numérique. Nous les explicitons ci-après.

### ***Informer et renvoyer les personnes vers de l'information ou des services disponibles en ligne***

Dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif mis en œuvre, des professionnels indiquent pouvoir informer les personnes de l'existence de services en ligne susceptibles d'apporter des réponses aux besoins qu'ils rencontrent, ou qui sont simplement en lien avec leurs centres d'intérêts.

*ASS en service social de polyvalence* « Je peux proposer des outils numériques pour les personnes qui utilisent chez eux l'informatique, des logiciels de gestion budgétaire par exemple. »

Ainsi, les sites de covoiturage peuvent être présentés comme des solutions de mobilité, les sites de rencontre ou les réseaux sociaux numériques comme des moyens de rompre l'isolement, des forums spécialisés comme des espaces pouvant nourrir une passion.

Ces démarches d'ouverture vers les possibilités d'information et d'interaction en ligne s'inscrivent dans la perspective plus large d'une sensibilisation aux enjeux du numérique, que certains professionnels perçoivent comme des enjeux de participation et d'intégration sociale. Les enjeux éducatifs autour du numérique constituent également des préoccupations professionnelles.

*Animateur en centre social et Promeneur du net* « L'important c'est de faire passer le message aux parents qu'il faut qu'ils s'intéressent à ce que font les enfants. »

### ***Accompagner et réguler les pratiques numériques des personnes accueillies***

Dans bien des situations, les personnes accompagnées possèdent leurs propres pratiques numériques. Les professionnels peuvent être amenés à évaluer, si nécessaire, des formes d'intervention ou des régulations des pratiques numériques des personnes accompagnées.

*Travailleur social en MECS* « Nous avons dû exiger la suppression d'un compte Facebook par un jeune (car il avait moins de 14 ans). Ça m'a fait mal au cœur qu'il supprime son compte car il avait tous ses amis du nord, ses meilleurs amis qu'il a quitté pour venir ici. Ils étaient 6 sur Facebook. »

*Travailleur social en SAVS* « Une personne qui était accompagnée s'était inscrite sur Badoo (un site de rencontre) et cette situation avait créé un grand débat entre l'intervenant social qui considérait ne pas devoir intervenir car il s'agissait de la vie privée de la personne et sa collaboratrice qui considérait devoir mettre en garde l'utilisateur sur ce type de site. Une situation qui est venue poser des questions : quel est le positionnement pro à avoir face à ce genre de chose ? Je sais que ce n'est pas top mais qui je suis pour interdire d'y aller et en utilisant quel argument ? »

Les espaces d'accueil ou les lieux de vie des personnes accompagnées peuvent également être investis de cadres de régulation des usages numériques :

***Travailleur social en CHRS** « Il y a une limitation d'accès pour certains sites, les sites pornos et certains autres. On veille aussi au droit à l'image et à l'utilisation. Par exemple une personne qui a mis en photo d'accueil une photo de son œil avec le reflet d'une feuille de cannabis. ».*

Ces cadres collectifs qui s'incarnent dans des dispositifs techniques (contrôle parental, compte individuel) ou dans des règles formelles (règlement intérieur, charte informatique...) peuvent également prendre la forme de règles informelles ou individualisées.

### ***Evaluer les compétences numériques des personnes accompagnées***

Cet accompagnement des usages numériques des personnes accompagnées s'appuie sur des évaluations des besoins et des compétences.

***Travailleur social en CCAS** « Dans mon quotidien, je fais « avec » les personnes ou j'essaie d'évaluer si la personne peut faire elle-même. Mon but est de faciliter la démarche et la rendre autonome. »*

Il apparaît que ces évaluations sont rarement systématisées et formalisées. C'est généralement l'irruption d'une difficulté ou d'un problème en lien avec le numérique qui déclenche les échanges et les interventions autour des questions liées au numérique dans le cadre de l'accompagnement.

### ***Orienter les personnes vers les acteurs locaux de la médiation numérique***

Enfin, une forme de pratique décrite lors des entretiens concerne l'orientation, la mise en lien et jusqu'à l'accompagnement physique des personnes vers les acteurs locaux du numérique : associations, espace public numérique, médiathèque, etc. Les acteurs locaux du numérique proposent différentes formes d'aide, de formation ou de médiation des usages numériques.

***Travailleur social en CMS** « Il y a des gens qui sont venus 10 fois pour faire leurs démarches et parce qu'ils ont besoin de la validation d'un professionnel sur le remplissage de leur dossier. Le but étant de les diriger ensuite vers les services numériques de droit commun. »*

La présence de ces acteurs est diversement répartie sur les territoires bretons et la connaissance de ces acteurs et de leurs activités n'est pas toujours partagée par l'ensemble de professionnels.

En partant de l'explicitation des logiques qui président à cette activité numérique, nous avons procédé à l'identification des pratiques professionnelles et à leur catégorisation au sein des grandes familles de pratiques numériques qui révèlent le type de compétences mobilisées par les professionnels pour agir avec ou en direction des personnes accompagnées.

## ***2-4 Types d'activités et de pratiques numériques***

Les pratiques numériques déclarées par les professionnels interviewés prennent appui sur différents supports matériels (ordinateurs fixes ou portables, smartphone), sur des services en ligne (messagerie électronique, réseaux sociaux numériques) et des logiciels (suite bureautique, progiciels). L'activité numérique des professionnels du travail social se révèle très hétérogène en fonction du secteur d'intervention et du public accompagné.

### ***Une typologie d'activités selon les objectifs poursuivis***

En se situant du point de vue des objectifs poursuivis qui président aux pratiques professionnelles, l'étude permet de proposer une typologie d'activités au sein desquelles se distribuent les pratiques numériques des intervenants sociaux. Parmi ces différents types d'activité on distingue : la médiatisation ; la médiation ; l'informatisation ; l'information.

La première, **la médiatisation**, désigne les activités qui mobilisent les technologies numériques dans l'objectif d'agir ou de communiquer en direction de l'utilisateur ou de la personne concernée. Dans cette catégorie, les technologies numériques constituent les moyens ou les supports à l'accompagnement.

Pour la seconde, les pratiques numériques des personnes accompagnées (ou leurs rapports au numérique) peuvent constituer un objet de l'accompagnement. Il s'agit ici d'une activité de **médiation** pour laquelle les professionnels ont pour objectif d'agir sur les conditions d'accès aux équipements et aux réseaux des personnes accompagnées, de procéder à la formation ou au renforcement des compétences numériques des personnes, ou encore de lutter contre l'exclusion numérique dont elles peuvent être victimes.

L'**informatisation** constitue une troisième catégorie de l'activité des professionnels, qui s'incarne dans les situations où les technologies numériques sont au service du traitement et du partage de l'information concernant la personne accompagnée.

Les situations où les technologies numériques permettent l'identification et l'accès à des ressources utiles à l'accompagnement ou à la personne accompagnée relèvent d'un quatrième type d'activité, **l'information**.

Les pratiques numériques des intervenants sociaux que l'étude a permis d'identifier peuvent être distribuées selon les 4 grands types d'activités.

Figure 2 : typologie des activités mobilisant des outils numériques

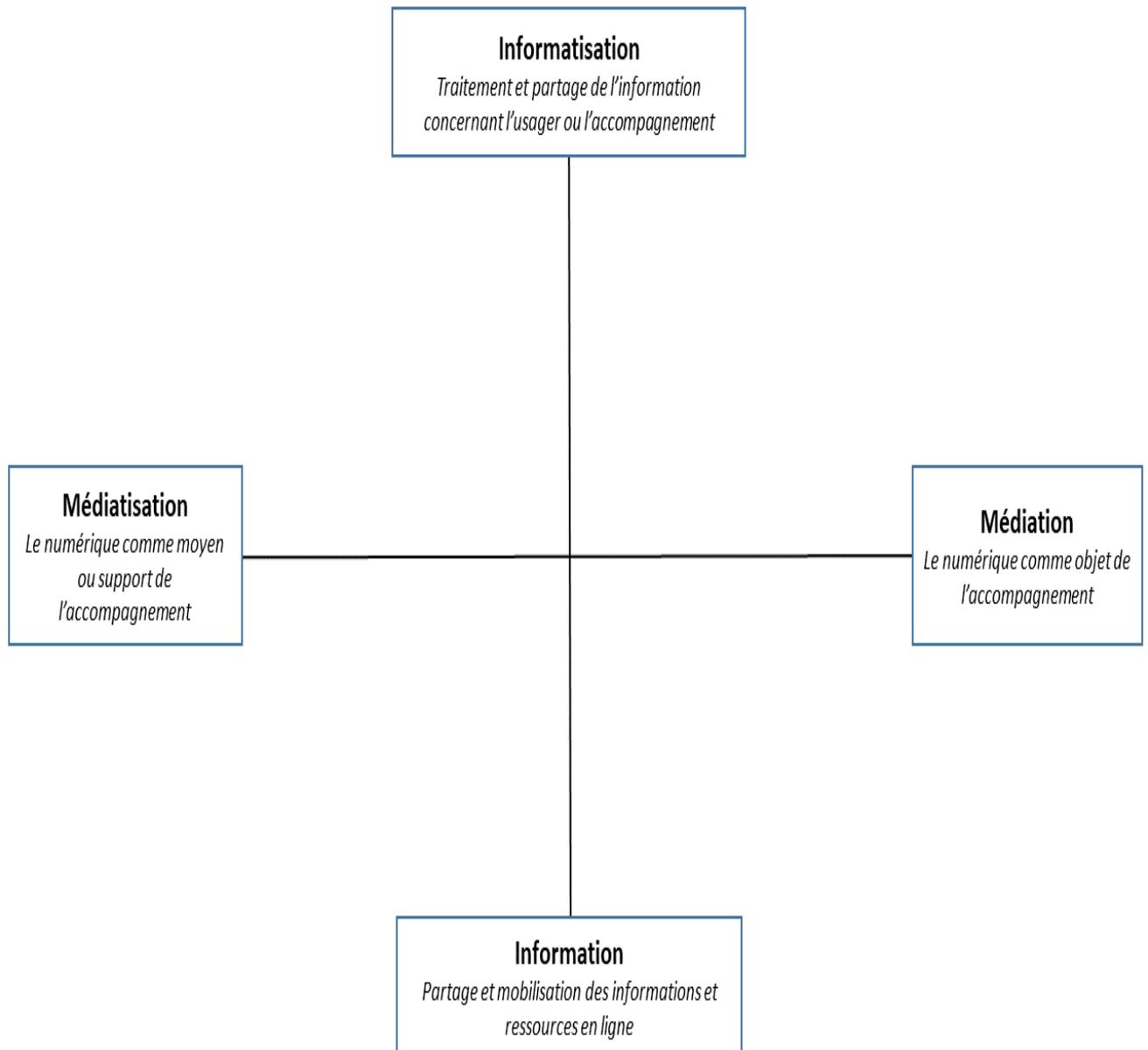
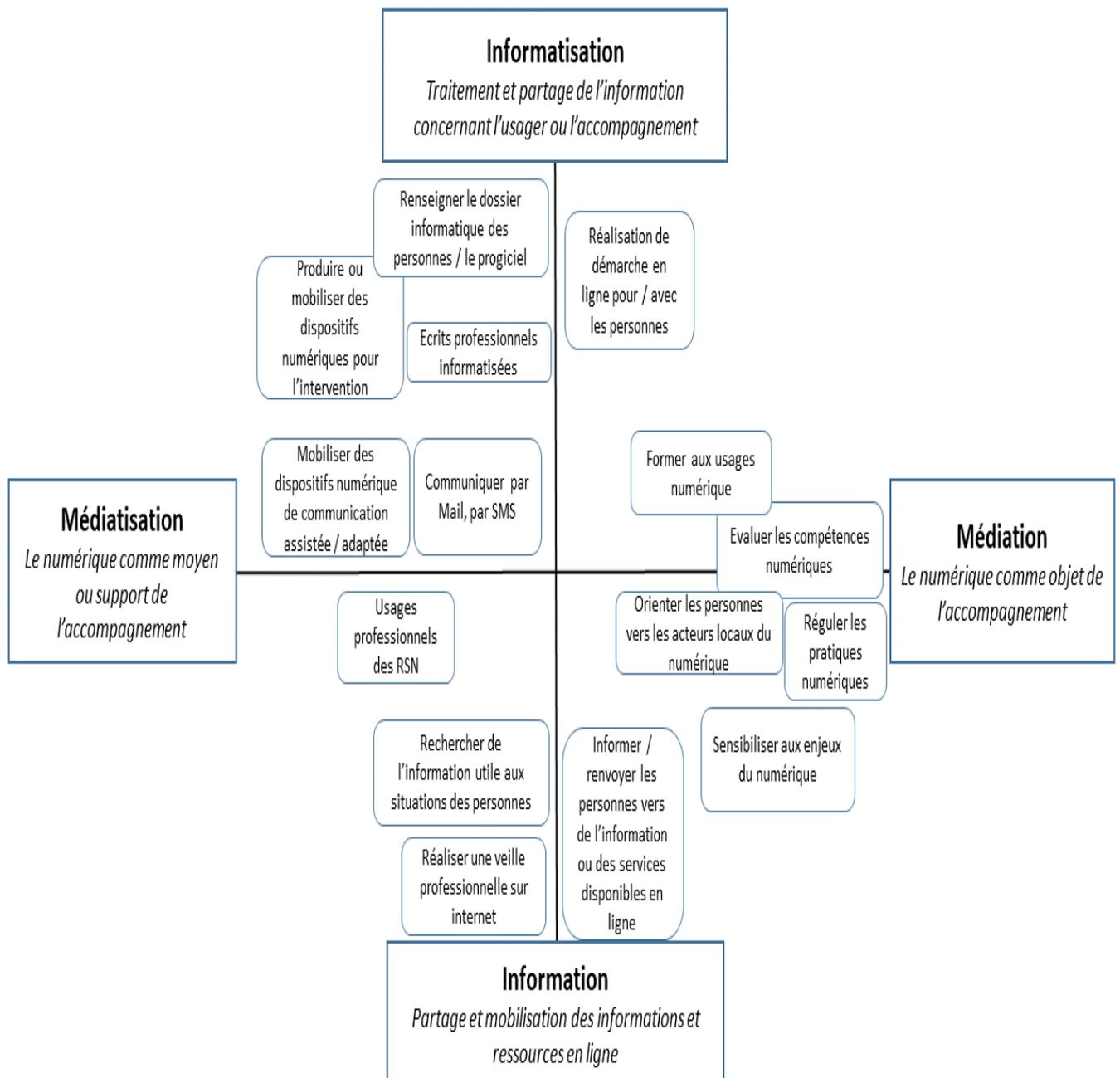


Figure 3 : typologie des pratiques numériques



### *Des familles de pratiques numériques*

La distribution des pratiques numériques selon les différents types d'activité dans lesquelles elles s'inscrivent permet d'identifier quatre familles de pratiques numériques : la communication médiatisée, les pratiques informatiques, les pratiques informationnelles, les pratiques e-inclusives.

**La communication médiatisée** constitue une première famille de pratiques numériques et se caractérise par la capacité à mobiliser un dispositif ou un service numérique pour communiquer à distance, de manière synchrone ou asynchrone, individuelle ou collective, privée ou publique en direction de l'utilisateur, d'un groupe d'utilisateurs ou du public de l'institution.

**Les pratiques informatiques** forment une seconde famille de pratiques numériques qui suppose la capacité à mobiliser un dispositif informatique dans le cadre de l'accompagnement, en présence ou en l'absence de l'utilisateur.

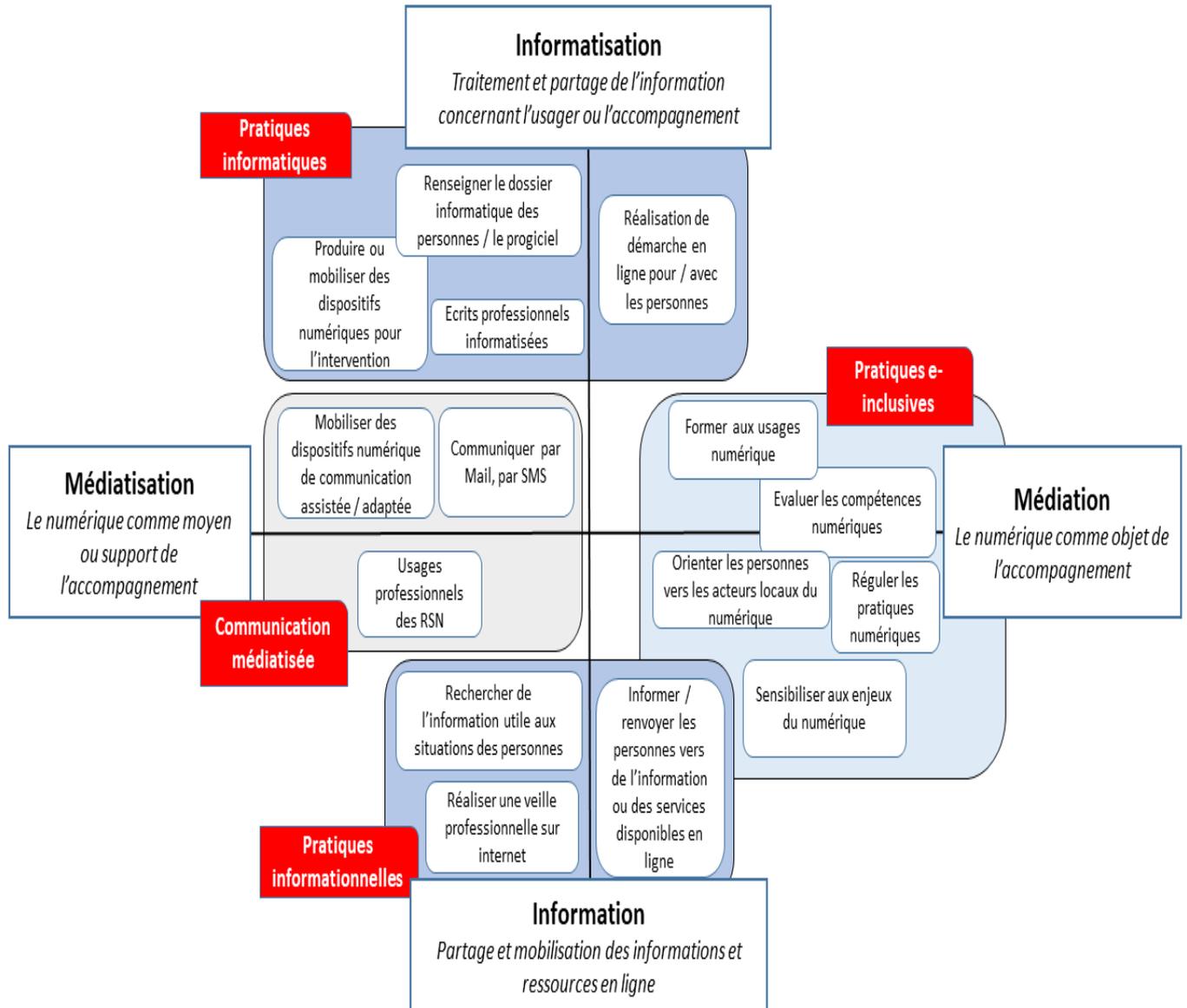
Une troisième famille de pratiques numériques est identifiée : **les pratiques informationnelles** qui supposent la capacité à mobiliser (ou orienter vers) des ressources ou des services en ligne, en présence ou en l'absence de l'utilisateur.

Enfin la famille **des pratiques e-inclusives** regroupe l'ensemble des actions d'évaluation, d'orientation, de formation ou de régulation concourant à permettre ou favoriser l'insertion sociale dans une société numérique.

Ainsi, cette typologie permet de proposer une grille d'analyse nécessaire à la déconstruction du « grand tout » numérique dans le champ du travail social.

Il s'agit de situer les différents niveaux d'activités mobilisant des technologies par les professionnels et les différents enjeux professionnels dont ces pratiques sont porteuses.

Figure 4 : activités mobilisant des outils numériques et familles de pratiques numériques dans l'accompagnement social et éducatif

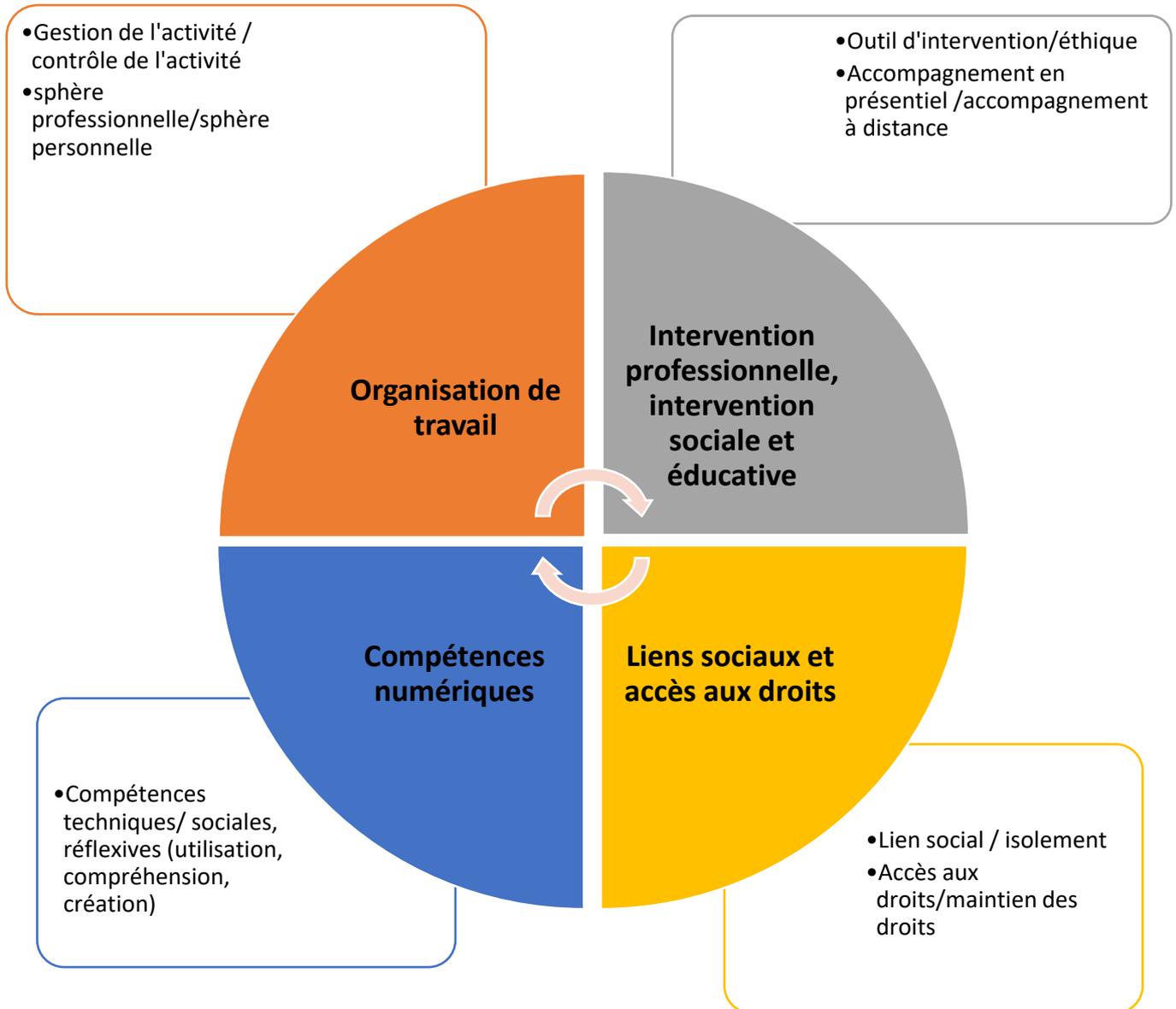


## **PARTIE 3 : DES ENJEUX EN TENSION**

Le phénomène étudié nous permet d'identifier une diversité des usages du numérique dans l'activité de travail du secteur social et médico-social, notamment dans la relation d'accompagnement engagée entre la personne et les professionnels. Cette diversité, nous l'avons vu plus haut, permet de proposer une typologie pour caractériser les différentes pratiques à l'œuvre.

Au-delà de cette diversité répertoriée dans une typologie bien repérée, l'analyse proposée peut se décliner au prisme de quatre dimensions qui font entrer en tension un certain nombre d'enjeux tant pour les professionnels que pour les personnes accompagnées concernant les usages du numérique pour le secteur social. Ces quatre dimensions, si elles se présentent sous des registres de nature différente, entrent toutes en tension entre « crainte » et « intérêt » pour le numérique. Elles recouvrent : les organisations de travail ; l'intervention sociale (relation public et professionnel) ; les liens sociaux et accès aux droits ; les compétences des acteurs concernés. Pour chacune de ces catégories un certain nombre d'enjeux sont identifiés à partir du matériau empirique analysé. Ces enjeux ne se présentent pas comme univoques. Ils se manifestent dans leurs tensions dont se font échos les différents acteurs interviewés.

Figure 5 : les usages du numérique en tension entre « crainte » et « intérêt »



### ***Les organisations de travail***

Pour ce qui concerne la première dimension, « les organisations de travail », les professionnels interviewés s'accordent à dire que l'outil numérique se présente comme un outil permettant la fluidité au sein des organisations de travail notamment sur le volet gestion en termes de gain de temps (gestion des plannings, communication plus rapide entre pairs et partenaires, etc.).

*Intervenant médico-social dans un centre d'hébergement et d'insertion : « C'est un outil d'information. La première chose qu'on fait en arrivant le matin, c'est ouvrir l'ordinateur et consulter la boîte mail. C'est un moyen d'échange avec l'extérieur, sûr et rapide. Ça permet de transmettre des informations auprès des résidents. C'est rapide. »*

En revanche, les outils de gestion sont vécus parfois, et selon les types d'institution ou de service, comme un contrôle de leur activité. Cette première tension s'exprime surtout dans certaines institutions de service public, à travers un risque de glissement entre une gestion statistique de l'activité professionnelle de type *reporting* trop importante au regard de leur travail relationnel considéré comme cœur de métier dans leur relation avec les publics.

*Assistante sociale de polyvalence : « Le but était d'évaluer nos charges de travail, on nous demande de faire cette démarche là sans qu'il y ait une capacité d'analyse du service de ces données enregistrées. Aujourd'hui le fait de rentrer les interventions interroge. Ça se discute vu que les données ne sont pas réellement exploitées. »*

Par ailleurs la séparation entre vie professionnelle et vie personnelle devient plus ténue à travers l'usage numérique.

*Animateur social en centre social « promeneur du net » : « Maintenant j'ai un regard sur les réseaux toute la journée. Je reste réactif sur les horaires de travail mais aussi hors travail car j'ai Facebook pro sur mon téléphone perso et j'aime suivre, me tenir au courant même le weekend. Je n'écris pas hors travail, mais je conserve mon regard » (sur l'activité en ligne des jeunes) »*

### ***L'intervention professionnelle***

La seconde dimension, relative à « l'intervention sociale et éducative », découle de la précédente. Elle montre là encore une tension qui situe l'enjeu de l'activité considérée comme « cœur de métier » du travailleur social dans sa relation aux publics qu'il accompagne. Cette relation professionnelle se modifie avec les usages numériques car elle introduit de nouvelles modalités dans l'accompagnement social avec le support des technologies numériques.

Ces nouvelles modalités d'intervention professionnelle sont accueillies parfois avec enthousiasme comme des vecteurs possibles d'accroche avec des publics qui s'éloignent des structures d'accueil publiques mais aussi avec une certaine crainte parfois. Cette crainte, lorsqu'elle est évoquée par les travailleurs sociaux, prend le plus souvent, la posture défensive du secteur professionnel du travail social et médicosocial, à savoir celle de la question éthique. Il s'agit de la crainte du dévoilement des données concernant les personnes.

*Assistante sociale en polyvalence* : « *Qu'est-ce qu'on y met dans ces dossiers-là ? On est quasiment tous d'accord pour dire on y met le minimum. On ne fait pas de roman. C'est le minimum vital. On oublie de le dire aux usagers. On a des automatismes. Il y a tellement de combats au quotidien sur plein de choses qui fait que ça (l'enregistrement des données personnelles) c'est devenu un automatisme sans qu'on s'y arrête malheureusement. On a de moins en moins de temps où on se retrouve entre nous pour se poser un peu et réfléchir.* ».

Par ailleurs, l'accompagnement social et éducatif caractérisé par les acteurs interviewés comme l'activité phare de l'intervention professionnelle, se transforme par une mise à distance physique dans la relation entre le professionnel et le public. Cette mise à distance est accueillie inégalement par les publics selon les questions sociales qui les conduisent à solliciter les services sociaux ou médico sociaux. Chez les jeunes générations qui ne sont pas demandeuses d'aide éducative mais pour qui l'intervention se présente de façon quasi contrainte, cette distance permet un nouveau type de relation professionnel/public entre contrôle, rôle éducatif et autonomie sociale.

Pour d'autres catégories de population qui vivent des formes d'exclusion sociale (liées à l'éviction du marché de l'emploi, de la sphère du logement, etc.) cet accompagnement de proximité est jugé nécessaire car soutenant sur le plan humain. Les personnes interviewées évoquent des risques de « déshumanisation » de l'action publique par la mise à distance possible et significative, parfois, des intervenants sociaux dans leur rapport avec les usagers à travers l'usage de l'outil numérique (courriels, etc.).

*Educateur en prévention spécialisé* : « *Il y a énormément de mails. Quelquefois la direction générale se plaint qu'on ne les consulte pas suffisamment. Mais on ne va pas passer notre temps sur les mails !* ».

### ***Les liens sociaux et accès aux droits***

La troisième dimension relative aux « liens sociaux et accès aux droits » fait état plus globalement des relations entre les individus et leur place dans la société.

D'une autre façon, il est évoqué comment les usages du numérique tant dans la vie professionnelle que personnelle amènent à une tension entre le lien social et le risque d'enfermement et d'exclusion des sphères sociales dans l'environnement des personnes.

*Intervenant médico-social en centre d'hébergement et d'insertion* : « *Pour les jeunes, même s'il y a des difficultés, ils ont presque tous un portable. C'est indispensable pour rester en contact avec leurs amis. Sinon ils n'existent plus. Ils n'ont plus rien. Ils le surveillent comme s'ils attendaient une urgence. Les réseaux sociaux permettent de garder le lien. Certains n'existent que quand il sonne.* ».

Cette tension est perceptible à la fois pour les professionnels qui risqueraient de s'enfermer dans leur propre individualisation de leur pratique et celle des publics pour lesquels est

recherchée l'inclusion, voire l'e inclusion. Il est évoqué alors un risque d'isolement qu'ils se vivent du côté des professionnels ou du côté des usagers des services sociaux et médico sociaux.

*Monitrice d'atelier dans un centre de pré-réorientation secteur associatif : « J'ai grandi dans la génération numérique mais je n'en pense pas que du positif : c'est la facilité administrative, quand c'est bien fait. Par exemple : remplir sa déclaration en ligne, c'est super pratique. Mais il faut s'en méfier. Ça apporte de la dépendance (aux jeux vidéo, aux réseaux sociaux) ; On peut être manipulé (la publicité ciblée) ; On peut s'isoler. »*

### **Les compétences numériques**

La quatrième et dernière dimension met en lumière la manière dont la question des compétences numériques se caractérise également par un certain nombre de tensions.

L'une des tensions observées concerne le *hiatus* entre compétence technique et usage du numérique. Ce qui est sous-tendu ici, c'est le « bon » ou le « mauvais » usage du numérique. Il s'agit en quelque sorte d'un ordre moral pour lequel l'intervenant social assure une fonction de garant au nom de la société. Qu'il s'agisse des plus jeunes en risque de « mauvaises rencontres » sur le net et qu'il convient donc de « suivre » (« promeneurs du net ») ou des jeunes de quartier suivis en prévention spécialisée sur ce qui peut se dire ou non sur le net. Les compétences ne sont pas celles de la technique. Les jeunes s'en débrouillent le plus souvent avec plus d'aisance que les intervenants sociaux. Mais il s'agit dès lors de compétences morales de l'usage du numérique. L'intervenant social s'appuie sur ce moyen technologique et technique pour atteindre les publics et pour les accompagner « à distance » sur le « bon chemin » conformément à leur éthos professionnel. En d'autres termes, le cœur de métier demeure la relation et l'accompagnement à travers le nouveau médium du numérique.

*Animateur social en centre social « promeneur du net » : « Mon rôle de « promeneur du net » est d'être dans une posture bienveillante et de bon père de famille sur les réseaux sociaux [...] quand je veux m'adresser à quelqu'un en particulier, je vais en off, par exemple, des jeunes ont filmé un cours et diffusé la vidéo sur les réseaux sociaux. J'ai contacté en message privé celui qui a posté la vidéo. »*

### **Conclusion : entre intérêts et craintes**

Au croisement de ces quatre dimensions, nous analysons des enjeux majeurs qui sont imbriqués, enchâssés dans une logique interactionniste. Si, globalement, les outils numériques semblent bien accueillis, ils sont aussi l'objet de craintes devant une forme d'inconnu. Cet inconnu recouvre différentes configurations : celles du contrôle de l'activité professionnelle au détriment de l'autonomie, celles de l'éthique pour défendre la vie privée des personnes accompagnées, celles du lien social et du risque d'enfermement, voire d'isolement, celles du rapport au travail entre sphère privée et sphère professionnelle (on ne « décroche » plus de son téléphone, de ses courriels ou de son face book), celles de la relation comme garantie d'une action publique non déshumanisée, celles des compétences numériques.

L'expression de cette double dynamique entre attrait pour l'ouverture que permet le numérique mais aussi les craintes auxquelles il renvoie est mis au jour chez les deux catégories d'acteurs investigués : les professionnels comme les personnes accompagnées.

## CONCLUSION

Les résultats principaux des travaux portant sur cette 5<sup>ème</sup> saisine ont été exposés par des représentants du groupe de travail et par l'équipe technique, le 15 juin 2018 lors d'une journée d'études régionale<sup>27</sup>. L'organisation de cette journée, qui s'est déroulée sur quatre sites géographiques de la Région Bretagne en simultané et en visio-conférence (Brest, Saint Briec, Lorient et Rennes) a permis d'engager des échanges avec le public (les professionnels des institutions du champ social, médico-social, socio-éducatif, ainsi que les personnes accompagnées, les formateurs, les étudiants, etc). Nous avons eu l'occasion alors de recueillir les premières réactions du public s'agissant des usages du numérique dans le champ du travail social<sup>28</sup>.

Par ailleurs, et toujours dans l'esprit d'alimenter les travaux du CRTS, des ateliers ont été organisés sur chacun des quatre sites, en vue d'engager une réflexion collective à partir des enjeux soulevés lors de la restitution des travaux. Les débats et points de vue exprimés ont été restitués par des rapporteurs étudiants et ont fait l'objet d'une analyse approfondie afin de permettre l'élaboration d'avis ou préconisations à l'issue de l'étude.

En outre, nous faut-il préciser que les travaux menés au sein du CRTS de Bretagne se veulent attentifs à ceux du groupe de travail national du Haut Conseil en Travail social (HCTS) portant sur le travail social et numérique<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup> Voir affiche du programme de la journée d'études régionale en annexe 8

<sup>28</sup> Le public était invité à réagir à des questions quiz sur « le numérique » ainsi que tout au long de la journée en réaction aux propos des différents intervenants. Pour ce faire, nous avons utilisé le support de participation collaborative « *Klaxoon* » qui permettait au public de s'exprimer sous un format de type brain storming à partir de leur téléphone portable. Voir à ce propos les captures d'écran des réactions du public en annexe 9.

<sup>29</sup> A cet égard, précisons que deux membres de l'équipe technique représentent le CRTS de Bretagne au groupe de travail national du HCTS. Voir note de synthèse en annexe 10

# AVIS - PRECONISATIONS

## *Introduction*

### *Eléments de méthode*

Les préconisations présentées dans le rapport sont le fruit d'un travail d'écriture collaboratif mené par le groupe ayant contribué à la production des résultats de l'étude.

Le groupe de travail a consacré plusieurs séances de réflexion/production (5 au total) entre le mois de novembre 2018 et février 2019 afin de parvenir aux préconisations présentées.

Plusieurs éléments ont pu ainsi être pris en compte dans cette dynamique d'écriture collaborative :

- Les avis et propositions des membres du CRTS en séance plénière du 18 octobre 2018
- Les débats engagés au sein des ateliers organisés lors de la journée d'études régionale du 15 juin 2018
- Les résultats de l'enquête menée pour les besoins de l'étude
- Les témoignages des personnes concernées et des professionnels recueillis dans le film documentaire réalisé par l'Atelier d'Aran pour le compte du CRTS de Bretagne
- L'expertise professionnelle en la matière des contributeurs membres du groupe de travail

### *Un défi de traduction et d'accessibilité pratique*

Le défi à relever pour les auteurs collectifs de cette contribution, visait un accès aisé à la lecture et à la compréhension des différentes dimensions identifiées pour tous les acteurs concernés par « les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif ».

Un travail de « traduction » a donc été nécessaire entre le vocabulaire ou les termes usités pour des « spécialistes » de la question du numérique et les usagers que nous sommes tous quel que soit notre horizon.

### *Avertissement de lecture des préconisations*

Après réflexion et échanges au sein du groupe sur la forme qui paraissait le plus adaptée afin de présenter les préconisations, le choix a été fait de croiser **deux entrées** permettant de traduire les orientations de façon lisible et pragmatique, voire opérationnelle.

Ces deux entrées s'articulent autour de deux points :

- **Des principes transversaux**
- **Des thématiques centrales**

Ces deux entrées croisées ont permis de réaliser des **fiches thématiques** qui invitent le lecteur à une **lecture pragmatique des orientations** tout en les référant à des principes généraux qui les traversent systématiquement.

Toujours dans un souci de lisibilité, les fiches sont donc présentées une à une, puis un **tableau récapitulatif** présente une synthèse des domaines parcourus dans leurs idées fortes.

### *Principes transversaux identifiés*

Les principes transversaux identifiés sont au nombre de **quatre** :

- Le principe de co construction/ participation
- Le principe de la protection des données et de l'éthique
- Le principe de l'accessibilité
- Le principe de l'acceptabilité /de l'acculturation

### *Les thématiques déclinées en fiches opérationnelles*

**Huit thématiques** centrales et opérationnelles ont été relevées :

- La formation initiale et continue
- Le réseau/le territoire
- Les pairs usagers
- Les institutions
- L'accompagnement et la relation d'aide/éducative
- Les nouveaux métiers/les nouvelles fonctions du numérique
- Les « écarts »<sup>30</sup> dans les usages du numérique
- La sphère privée et professionnelle

Nous présentons ci-après les huit fiches dans leur déclinaison ainsi que le tableau de synthèse.

---

<sup>30</sup> On entend par « écarts » toute forme de distinction qui pourrait conduire à des risques d'exclusion ou de différenciation des usages numériques : âge, sexe, langue, etc.

## ***Fiche 1***

### ***La formation initiale et la formation continue***

#### ***Participation/co construction***

-Développer l'échange et le partage des compétences numériques à trois niveaux :

- Entre personnes accompagnées
- Entre personnes accompagnées et professionnels,
- Entre professionnels

-Mettre en place des formations communes personnes accompagnées /professionnels /aidants en s'appuyant sur les espaces de médiation numérique disponibles ( ex : Fablab, espaces publics numériques (EPN), cyberbases, tiers lieux comme les médiathèques, etc.

-. Favoriser la conception collaborative d'outils associant personnes accompagnées et professionnels (ex : plateformes d'échanges, d'information, etc.)

-Développer des compétences critiques aux technologies et aux médias

-Former les professionnels à l'acquisition de compétences numériques : technique, informationnelle, etc.

-Intégrer les pratiques numériques dans l'analyse de la pratique professionnelle en associant les personnes concernées

#### ***Protection des données et éthique***

- Former à la saisie des données via les outils numériques (outils bureautiques et logiciels métiers) dans le respect de la protection des données

- Former et sensibiliser les acteurs à la dimension juridique de la protection des données : s'approprier le RGPD, la loi informatique et liberté, loi de rénovation d'action sociale de 2002-2, etc.

- Mettre en place une formation sur les questions éthiques et déontologiques/ secret professionnel dans le cadre des pratiques informatiques de recueil, de partage et de traitement de l'information.

- Former, sensibiliser aux plateformes numériques des services publics et des organismes sociaux

-. Assurer la mise à jour des formations sur la protection des données

#### ***Accessibilité***

- Disposer d'un accès aux équipements et aux réseaux comme prérequis à la formation aux pratiques numériques

- Initier les acteurs aux compétences numériques et favoriser leur développement. Cela suppose d'acquérir des compétences techniques, informationnelles dans un esprit critique.
- Se former à des méthodes permettant de créer des outils de facilitation d'usage
- Analyser les garanties de respect de la vie privée, de modèles économiques des services utilisés (ex. logiciels libres)
- Mettre des outils de formation à disposition en ligne (tutoriels, e-learning, mooc...)
- Apprendre à concevoir son identité numérique privée et professionnelle et à la maîtriser (comment se protéger sur les réseaux sociaux, comment créer son profil sur LinkedIn, etc.)

### ***Acceptabilité/acculturation***

- Sensibiliser aux enjeux des usages du numérique en travail social au-delà d'une prise en compte purement technique des outils
- Acquérir une culture du numérique en travail social dès la formation initiale et la développer en formation continue : interventions par des « experts du numérique », intervention des professionnels de terrain relatant leurs expériences, échanges entre pairs pour un travail sur les représentations individuelles et collectives, mise en situation pratique lors de stage, engager des travaux de recherche ou d'étude en formation sur la question, favoriser les échanges internationaux dans une dimension comparative des usages numériques, etc.

## ***Fiche 2***

### ***Le réseau /Le territoire***

#### ***Participation/co construction***

- Etablir un état des lieux et une cartographie des actions, expérimentations, innovations numériques (ex : réseau d'inclusion numérique morbihannais)
- Favoriser l'accès à des ateliers de médiation numérique avec les associations et acteurs locaux
- Proposer un accompagnement numérique aux habitants par / dans les structures existantes

#### ***Protection des données et éthique***

- Créer des lieux ou des instances d'échanges et de partages interinstitutionnel sur un même territoire entre délégués à la protection des données (*Data protection officer* ou DPD)
- Animer des groupes d'échanges, de réflexion sur un même territoire entre délégués à la protection des données, professionnels et personnes accompagnées.
- Organiser des conférences ou journées d'études interinstitutionnelles sur la protection des données pour une veille juridique et technique partagée au niveau local.

#### ***Accessibilité***

- Assurer l'accès au numérique sur tout le territoire (zone blanche, débit, etc.)
- Connaître, développer et rendre accessible le réseau des acteurs qui offrent une possibilité de connexion pour les habitants sur un territoire
- Rendre accessible le matériel et la connexion aux habitants (à domicile, tiers lieux)

#### ***Acceptabilité/acculturation***

- Créer des lieux ou des instances d'échanges et de partages interinstitutionnels sur un même territoire afin d'acquérir une culture commune des usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif en croisant les spécificités et les convergences selon les différents secteurs d'intervention sociale et éducative (ex : handicap, insertion, accès aux droits, prévention spécialisée, placement, etc.)
- Animer des groupes d'échanges, de réflexion sur un même territoire entre professionnels et personnes accompagnées.
- Organiser des conférences ou journées d'études interinstitutionnelles sur les enjeux des usages numériques dans l'intervention sociale et éducative

**Fiche 3**  
**Les pairs usagers**

***Participation/co construction***

- Favoriser l'émergence de réseaux pairs usagers en matière de pratiques numériques et leur donner les moyens d'agir (matériels, communicationnels, relationnels, etc.)
- Engager en parallèle une réflexion sur l'élaboration d'une charte de la pair- aide sur le numérique

***Protection des données et éthique***

- Favoriser l'émergence de groupes de pairs usagers et développer leur pouvoir d'agir dans une représentation au niveau institutionnel concernant la protection des données.

***Accessibilité***

- Mettre en place un dispositif d'évaluation pour mesurer la contribution des pairs usagers et ses effets pour la personne aidée.
- Accompagner de développement des connaissances/compétences numériques des pairs usagers

***Acceptabilité/acculturation***

- Promouvoir des co - accompagnements pairs usagers et professionnels sur les usages numériques

## ***Fiche 4***

### ***Les institutions***

#### ***Participation/co construction***

- Co construire des outils de recueil de données et de partage pour les utilisations diversifiées permettant de guider les politiques publiques /éléments de diagnostic et évaluation de l'activité : suivi de l'activité des professionnels ; outils métiers (ex : dossier social, etc.) entre concepteur et utilisateur
- Simplifier les procédures administratives
- Conserver, voire développer, des interactions humaines pour l'accès « guichet »
- Intégrer une veille sur les pratiques numériques (design, écologie, éducation, etc.)
- Engager un travail réflexif sur le pouvoir d'agir au sein des institutions à travers les pratiques numériques des professionnels et des personnes concernées.
- Associer les professionnels et les personnes concernées aux processus de design, de conception et d'évaluation des dispositifs numériques.
- Conduire des travaux de recherche ou études en amont de la conception d'outils numériques et de leur application
- Associer les publics, les professionnels et les partenaires à la définition des travaux de recherche/études

#### ***Protection des données et éthique***

- Mettre en place systématique des *Data Protection Officer* (DPO) / Délégués à la Protection des Données (DPD) ou d'un référent spécialiste au sein des institutions (selon la taille et les moyens de la structure)
- Identifier et faire connaître les missions du *Data Protection Officer* (DPO) / Délégué à la Protection des Données (DPD)
- Organiser la communication en direction des salariés et des usagers : formaliser et mettre à la disposition des salariés et des usagers, une lettre de mission ainsi qu'une charte de déontologie du DPO/DPD et différents documents d'information concernant la sécurité des données (ex : procédures, affichage, lettres d'information, etc.)
- Organiser les systèmes d'informations et de communication afin de garantir la protection des données collectées, traitées et stockées.
- Promouvoir et soutenir des travaux de recherche portant sur la problématique de la protection des données numériques au sein des institutions

## ***Accessibilité***

- Piloter, coordonner et mutualiser un cadre d'accessibilité au numérique (interface média, dotation matériel, animation réseau d'acteurs, etc.)
- Connaitre ses droits en qualité d'utilisateur et être informé des enjeux liés à la protection des données personnelles (RGPD)
- Favoriser d'autres modalités d'accès aux droits pour des personnes qui volontairement ou non sont dans des non usages ou dans des usages limités.
- Réunir les conditions d'usage pour un exercice d'une responsabilité professionnelle.
- Encadrer le partage des informations entre professionnels.
- Adopter un présupposé de confiance en direction des personnes concernées et des professionnels dans le cadre des règles d'usages en vigueur sur le lieu d'accueil ou d'accompagnement (navigation internet, démarches administratives, etc.)
- Favoriser de manière concrète, simple et accessible, l'accès aux documents, aux données, aux informations personnelles détenues par les professionnels
- Etablir des règles quant aux usages des technologies mobiles (tablettes, smartphones, etc.) qui permettent l'articulation des temps professionnels et personnels, en déclinaison du cadre légal appliqué à chaque établissement, service.
- Intégrer la dimension de l'accessibilité dans les actions de recherche : les études, les enquêtes, les diagnostics, etc.
- Repérer des niveaux de compétences pour soutenir les priorisations dans un projet de développement

## ***Acceptabilité/acculturation***

- Associer les professionnels et les personnes concernées aux processus de conception visuelle (graphique, esthétique, etc.) et de conception fonctionnelle (fonctionnalités, paramétrages, etc.)
- Mettre en place des espaces d'échanges permettant une évaluation continue des outils et de leur utilisation par les utilisateurs
- Intégrer les usages du numérique dans les référentiels d'évaluation interne des établissements
- Promouvoir et soutenir des travaux de recherche portant sur l'acculturation du numérique au sein des institutions à toutes les échelles de l'organigramme et des publics concernés, afin de mener des évaluations opérationnelles sur le degré d'acceptabilité du numérique et ses effets sur les usages.

## ***Fiche 5***

### ***L'accompagnement et la relation d'aide et éducative***

#### ***Participation/co construction***

- Informer et sensibiliser les personnes accompagnées quant aux opportunités et aux risques qui s'attachent aux différents types de pratiques numériques
- Traduire le « vocabulaire » numérique (ex : base de données, moteur de recherche, *open data*, plateforme, etc.) afin d'accompagner les personnes
- Faciliter l'accès et le partage de l'information par le numérique (courriel, accès au dossier en ligne, etc.)
- Intégrer le numérique dans la globalité de l'accompagnement, comme élément du quotidien des personnes (pas seulement pour les actes administratifs)
- Utiliser les outils du numérique pour développer de nouveaux modes d'actions collectives en intervention sociale (ex : création d'une vidéo, information collective d'un évènement, etc.).

#### ***Protection des données***

- Informer et sensibiliser systématiquement les personnes accompagnées à la protection des données par des approches collectives et individuelles
- Rendre accessible les termes juridiques de la protection des données en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) : pictogrammes, phrases courtes, texte sobre, lettres grossies, etc.
- Associer les personnes concernées et les professionnels de terrain, acteurs d'un même domaine, à la définition et la redéfinition des règles éthiques de l'accompagnement (ex : charte déontologique/ utilisation du numérique)

#### ***Accessibilité***

- Développer des espaces et mettre à disposition des équipements de proximité pour les usagers et les professionnels
- Equiper les professionnels d'outils adaptés : exemple : appareils mobiles lors de déplacements au domicile des personnes accompagnées
- Identifier les freins à l'inclusion numérique :
  - Économiques (ex : abonnements – équipement, etc.),
  - Insertion sociale (ex : handicap, lecture et écriture, langue, etc.)

### ***Acceptabilité/acculturation***

- Sensibiliser et informer les publics des enjeux du numérique (ex : risques encourus versus protection des données et des personnes) en adoptant pour les professionnels une posture de neutralité (ne pas diaboliser, ne pas sacraliser)
- Engager un accompagnement bienveillant et « sécure » face à la crainte possible exprimée par les publics.
- Mettre en œuvre des ateliers pratiques accompagnés par des professionnels ou des pairs aidants usagers pour s'approprier les outils numériques

## ***Fiche 6***

### ***Les nouveaux métiers / Les nouvelles fonctions du numérique***

#### ***Participation/co construction***

- Accompagner, en lien direct ou non avec le public : nécessité de compétences nouvelles et spécifiques, identifiées, reconnues et labellisées (ex. chargé de projet en numérique, conseiller-médiateur, animateur numérique, modérateur, ambassadeur, etc.)
- Favoriser l'interconnaissance de ces métiers/fonctions sur un territoire donné
- Favoriser et structurer les collaborations entre les métiers et les fonctions
- Avoir une vigilance sur le statut et la pérennité des nouveaux métiers
- Assurer une veille sur les nouveaux métiers et les nouvelles fonctions

#### ***Protection des données***

- Voir fiche 4 « Institutions » : *Data Protection Officer* (DPO) / Délégués à la Protection des Données (DPD)

#### ***Accessibilité***

- Intégrer le numérique dans les pratiques des professionnels dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social
- Associer les nouvelles fonctions des acteurs du numérique dans l'accompagnement des individus et des groupes
- Favoriser les collaborations entre les nouveaux acteurs (nouveaux profils métier et fonction) : ceux qui maîtrisent les technologies et leurs usages et les professionnels qui accompagnent.

#### ***Acceptabilité/acculturation***

- Repérer et mettre en place, dans le cadre de projets dédiés, des professionnels déjà en poste pour assurer un rôle de « médiateurs numériques » afin de : faire le lien entre les professionnels de terrain et les services techniques, traduire les besoins des acteurs concernés dans un langage suffisamment compréhensibles par tous.

## **Fiche 7**

### **Les écarts dans les usages**

#### ***Participation/co construction***

- Réaliser un état des lieux partagé (professionnels, personnes concernées, habitants, acteurs associatifs, acteurs locaux de l'économie social et solidaire, chercheurs) des usages du numérique sur un territoire et entre territoires.
- Identifier et analyser/évaluer le niveau de maîtrise numérique des usagers et des professionnels,
- Se doter d'outils d'évaluation et concevoir des espaces adaptés à l'évaluation des compétences
- Concevoir les outils ensemble – savoir orienter au sein du réseau et mutualiser les savoirs et les savoir – faire.

#### ***Protection des données***

- Sensibiliser les personnes concernées aux risques encourus (gestion des paramètres de confidentialité, *fake news*, cyber harcèlement, cyber violence, etc.) et les catégories de population (ex : jeunes et réseaux sociaux, personnes vulnérables et accès aux droits, personnes âgées et *fake news*, etc.) à travers une « éducation au numérique ».

#### ***Accessibilité***

- Prendre en compte les écarts entre territoires.
- Prendre en compte les écarts entre les compétences, les usages pour développer l'autonomie.
- Valoriser les formes de communication qui permettent de limiter ces écarts.

#### ***Acceptabilité/acclimatation***

- Conduire un diagnostic partagé sur les différences selon les caractéristiques des populations concernées (âge, sexe, zone géographique, problématique sociale, emploi, logement, santé, etc.) pour mieux comprendre les usages différenciés du numérique en vue d'adapter l'accompagnement et les réponses publiques plus largement.

**Fiche 8**  
***La sphère privée et la sphère professionnelle***

***Participation/co construction***

- Penser la continuité de service en organisant les relais pour permettre la déconnexion
- Sensibiliser les publics aux règles d'usage et au niveau de responsabilité sur les usages numériques

***Protection des données***

- Utiliser les outils professionnels à des fins professionnelles sur un réseau professionnel sécurisé et dédié
- Donner les moyens techniques aux professionnels pour assurer leurs missions et protéger les données

***Accessibilité***

- Connaître son cadre institutionnel et sa responsabilité professionnelle pour accéder aux outils numériques professionnels dans sa sphère privée
- Définir une identité numérique professionnelle pour dissocier usages privé et professionnel du numérique.

***Acceptabilité/acculturation***

- Promouvoir et mettre en œuvre le droit à la déconnexion afin de garantir la séparation entre sphère privée et sphère professionnelle

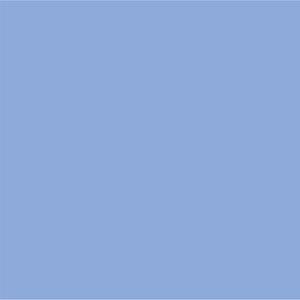
Tableau 1 : Synthèse des préconisations

Thématiques	Principes transversaux			
	Participation /co construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<p><b>Fiche 1</b></p> <p><b>Formation initiale et continue</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer l'échange et le partage des compétences numériques</li> <li>- Mettre en place des formations communes personnes accompagnées /professionnels /aidants</li> <li>- Favoriser la conception collaborative d'outils associant personnes accompagnées et professionnels</li> <li>- Développer des compétences critiques aux technologies et aux médias</li> <li>- Former les professionnels à l'acquisition de compétences numériques</li> <li>- Intégrer les pratiques numériques dans l'analyse de la pratique professionnelle en associant les personnes concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Former à la saisie des données via les outils numériques dans le respect de la protection des données</li> <li>- Former et sensibiliser les acteurs à la dimension juridique de la protection des données</li> <li>- Mettre en place une formation sur les questions éthiques et déontologiques/ secret professionnel dans le cadre des pratiques informatiques de recueil, de partage et de traitement de l'information.</li> <li>- Former, sensibiliser aux plateformes numériques des services publics et des organismes sociaux</li> <li>- Assurer la mise à jour des formations sur la protection des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer d'un accès aux équipements et aux réseaux comme prérequis à la formation aux pratiques numériques</li> <li>- Initier les acteurs aux compétences numériques et favoriser leur développement.</li> <li>- Se former à des méthodes permettant de créer des outils de facilitation d'usage</li> <li>- Analyser les garanties de respect de la vie privée, de modèles économiques des services utilisés (ex. logiciels libres)</li> <li>- Mettre des outils de formation à disposition en ligne (tutoriels, e-learning, mooc...)</li> <li>- Apprendre à concevoir son identité numérique privée et professionnelle et à la maîtriser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser aux enjeux des usages du numérique en travail social</li> <li>- Acquérir une culture du numérique en travail social dès la formation initiale et la développer en formation continue</li> </ul>

Principes transversaux				
Thématiques	Participation /Co-construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<p><b>Fiche 2</b></p> <p><b>Réseau/territoire</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Etablir un état des lieux et une cartographie des actions, expérimentations, innovations numériques</li> <li>-Favoriser l'accès à des ateliers de médiation numérique avec les associations et acteurs locaux</li> <li>- Proposer un accompagnement numérique aux habitants par / dans les structures existantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des-lieux ou des instances d'échanges et de partages interinstitutionnels sur un même territoire entre délégués à la protection des données</li> <li>- Animer des groupes d'échanges, de réflexion sur un même territoire entre délégués à la protection des données, professionnels et personnes accompagnées.</li> <li>- Organiser des conférences ou journées d'études interinstitutionnelles sur la protection des données pour une veille juridique et technique partagée au niveau local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'accès au numérique sur tout le territoire</li> <li>- Connaître, développer et rendre accessible le réseau des acteurs qui offrent une possibilité de connexion pour les habitants sur un territoire</li> <li>- Rendre accessible le matériel et la connexion aux habitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des lieux ou des instances d'échanges et de partages interinstitutionnels sur un même territoire</li> <li>- Animer des groupes d'échanges, de réflexion sur un même territoire entre professionnels et personnes accompagnées.</li> <li>- Organiser des conférences ou journées d'études interinstitutionnelles sur les enjeux des usages numériques dans l'intervention sociale et éducative</li> </ul>

Principes transversaux				
Thématiques	Participation /Co-construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<b>Fiche 3</b> <b>Pairs - usagers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'émergence de réseaux pairs usagers en matière de pratiques numériques et leur donner les moyens d'agir</li> <li>- Engager en parallèle une réflexion sur l'élaboration d'une charte de la pair-aidance sur le numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'émergence de groupes de pairs usagers et développer leur pouvoir d'agir dans une représentation au niveau institutionnel concernant la protection des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un dispositif d'évaluation pour mesurer la contribution des pairs usagers et ses effets pour la personne aidée.</li> <li>- Accompagner de développement des connaissances/compétences numériques des pairs usagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir des co - accompagnements pairs usagers et professionnels sur les usages numériques</li> </ul>

Principes transversaux				
Thématiques	Participation /Co-construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<p><b>Fiche 4</b></p> <p><b>Institutions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Co construire des outils de recueil de données et de partage permettant de guider les politiques publiques /éléments de diagnostic et évaluation de l'activité</li> <li>- Simplifier les procédures administratives</li> <li>- Conserver, voire développer, des interactions humaines pour l'accès « guichet »</li> <li>- Intégrer une veille sur les pratiques numériques</li> <li>- Engager un travail réflexif sur le pouvoir d'agir au sein des institutions à travers les pratiques numériques des professionnels et des personnes concernées.</li> <li>- Associer les professionnels et les personnes concernées aux processus de design, de conception et d'évaluation des dispositifs numériques.</li> <li>- Conduire des travaux de recherche ou études en amont de la conception d'outils numériques et de leur application</li> <li>- Associer les publics, les professionnels et les partenaires à la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place systématique des <i>Data Protection Officer</i> (DPO) / Délégués à la Protection des Données (DPD) ou d'un référent spécialiste au sein des institutions</li> <li>- Identifier et faire connaître les missions du <i>Data Protection Officer</i> (DPO) / Délégué à la Protection des Données (DPD)</li> <li>- Organiser la communication en direction des salariés et des usagers</li> <li>- Organiser les systèmes d'informations et de communication afin de garantir la protection des données collectées, traitées et stockées.</li> <li>- Promouvoir et soutenir des travaux de recherche portant sur la problématique de la protection des données numériques au sein des institutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piloter, coordonner et mutualiser un cadre d'accessibilité au numérique</li> <li>- Connaître ses droits en qualité d'utilisateur et être informé des enjeux liés à la protection des données personnelles (RGPD)</li> <li>- Favoriser d'autres modalités d'accès aux droits pour les personnes qui sont dans des non usages ou dans des usages limités.</li> <li>- Réunir les conditions d'usage pour un exercice d'une responsabilité professionnelle.</li> <li>- Encadrer le partage des informations entre professionnels.</li> <li>- Adopter un présupposé de confiance en direction des personnes concernées et des professionnels</li> <li>- Favoriser l'accès aux données, personnelles détenues par les professionnels</li> <li>- Etablir des règles quant aux usages des technologies mobiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associer les professionnels et les personnes concernées aux processus de conception visuelle</li> <li>- Mettre en place des espaces d'échanges permettant une évaluation continue des outils et de leur utilisation par les utilisateurs</li> <li>- Intégrer les usages du numérique dans les référentiels d'évaluation interne des établissements</li> <li>- Promouvoir et soutenir des travaux de recherche portant sur l'acculturation du numérique au sein des institutions à toutes les échelles de l'organigramme et des publics concernés, afin de mener des évaluations opérationnelles sur le degré d'acceptabilité du numérique et ses effets sur les usages.</li> </ul>



définition des travaux de  
recherche/études

-Intégrer la dimension de  
l'accessibilité dans les actions de  
recherche

-Repérer des niveaux de  
compétences pour soutenir les  
priorisations dans un projet de  
développement

Principes transversaux				
Thématiques	Participation /Co-construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<b>Fiche 5</b>  <b>Accompagnement et relation d'aide et éducative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et sensibiliser les personnes accompagnées quant aux opportunités et aux risques qui s'attachent aux différents types de pratiques numériques</li> <li>- Traduire le « vocabulaire » numérique afin d'accompagner les personnes</li> <li>- Faciliter l'accès et le partage de l'information par le numérique</li> <li>- Intégrer le numérique dans la globalité de l'accompagnement, comme élément du quotidien des personnes</li> <li>- Utiliser les outils du numérique pour développer de nouveaux modes d'actions collectives en intervention sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et sensibiliser systématiquement les personnes accompagnées à la protection des données par des approches collectives et individuelles</li> <li>- Rendre accessible les termes juridiques de la protection des données en FALC (Facile à Lire et à Comprendre)</li> <li>- Associer les personnes concernées et les professionnels de terrain, acteurs d'un même domaine, à la définition et la redéfinition des règles éthiques de l'accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des espaces et mettre à disposition des équipements de proximité pour les usagers et les professionnels</li> <li>- Equiper les professionnels d'outils adaptés</li> <li>- Identifier les freins à l'inclusion numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser et informer les publics des enjeux du numérique en adoptant pour les professionnels une posture de neutralité</li> <li>- Engager un accompagnement bienveillant et « sécurisant » face à la crainte possible exprimée par les publics.</li> <li>- Mettre en œuvre des ateliers pratiques accompagnés par des professionnels ou des pairs usagers pour s'approprier les outils numériques</li> </ul>

Principes transversaux				
Thématiques	Participation /Co-construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<p><b>Fiche 6</b></p> <p><b>Nouveaux métiers / nouvelles fonctions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nécessité de compétences nouvelles et spécifiques, identifiées, reconnues et labellisées</li> <li>-Favoriser l'interconnaissance de ces métiers/fonctions sur un territoire donné</li> <li>-Favoriser et structurer les collaborations entre les métiers et les fonctions</li> <li>-Avoir une vigilance sur le statut et la pérennité des nouveaux métiers</li> <li>-Assurer une veille sur les nouveaux métiers et les nouvelles fonctions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voir fiche 4 « Institutions » : Data <i>Protection Officer</i> (DPO) / Délégués à la Protection des Données (DPD)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>--Intégrer le numérique dans les pratiques des professionnels dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif</li> <li>-Associer les nouvelles fonctions des acteurs du numérique dans l'accompagnement des individus et des groupes</li> <li>-Favoriser les collaborations entre les nouveaux acteurs : ceux qui maîtrisent les technologies et leurs usages et les professionnels qui accompagnent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer et mettre en place, dans le cadre de projets dédiés, des professionnels déjà en poste pour assurer un rôle de « médiateurs numériques » afin de : faire le lien entre les professionnels de terrain et les services techniques, traduire les besoins des acteurs concernés dans un langage suffisamment compréhensible par tous.</li> </ul>

Principes transversaux				
Thématiques	Participation /Co-construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<p><b>Fiche 7</b></p> <p><b>Ecart dans les usages</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un état des lieux partagé (professionnels, personnes concernées, habitants, acteurs associatifs, acteurs locaux de l'économie social et solidaire, chercheurs) des usages du numérique sur un territoire et entre territoires.</li> <li>- Identifier et analyser/évaluer le niveau de maîtrise numérique des usagers et des professionnels,</li> <li>- Se doter d'outils d'évaluation et concevoir des espaces adaptés à l'évaluation des compétences</li> <li>- Concevoir les outils ensemble – savoir orienter au sein du réseau et mutualiser les savoirs et les savoir – faire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser les personnes concernées aux risques encourus et les catégories de population à travers une « éducation au numérique ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte les écarts entre territoires.</li> <li>- Prendre en compte les écarts entre les compétences, les usages pour développer l'autonomie.</li> <li>- Valoriser les formes de communication qui permettent de limiter ces écarts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire un diagnostic partagé sur les différences selon les caractéristiques des populations concernées (âge, sexe, zone géographique, problématique sociale, emploi, logement, santé, etc.) pour mieux comprendre les usages différenciés du numérique en vue d'adapter l'accompagnement et les réponses publiques plus largement.</li> </ul>

Principes transversaux				
Thématiques	Participation /Co-construction	Protection des données et éthique	Accessibilité	Acceptabilité /Acculturation
<b>Fiche 8</b>  <b>Sphère privée et professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penser la continuité de service en organisant les relais pour permettre la déconnexion</li> <li>-Sensibiliser les publics aux règles d'usage et au niveau de responsabilité sur les usages numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les outils professionnels à des fins professionnelles sur un réseau professionnel sécurisé et dédié</li> <li>- Donner les moyens techniques aux professionnels pour assurer leurs missions et protéger les données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître son cadre institutionnel et sa responsabilité professionnelle pour accéder aux outils numériques professionnels dans sa sphère privée</li> <li>- Définir une identité numérique professionnelle pour dissocier usages privé et professionnel du numérique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir et mettre en œuvre le droit à la déconnexion afin de garantir la séparation entre sphère privée et sphère professionnelle</li> </ul>

## BIBLIOGRAPHIE

BARON, Georges-Louis. BRUILLARD, Eric. Technologies de l'information et de la communication et indigènes numériques : quelle situation ? *Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation*, 2008, Volume 15.

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.

COMPIEGNE Isabelle, *La société numérique en question(s)*, 2011, 128 p.

CONSEIL GENERAL BOUCHES DU RHONE, *Petit glossaire du numérique*, 20 p.

CONSEIL NATIONAL DU NUMERIQUE, *Citoyens d'une société numérique, Accès, littéracie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, 2013, 88p.

CONSEIL REGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL DE BRETAGNE. *Les nécessaires évolutions des métiers et des formations sociales au regard des mutations du secteur social. Croisement des regards et propositions régionales*. Juin 2015.

DANEVEL Yves-Marie, *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*, les études connexions solidaires, Avril 2016

DE CERTEAU, Michel. *L'invention du quotidien. Tome 1 : les arts de faire*. Gallimard, 1990. Première édition : 1980.

FLUCKIGER, Cédric. L'école à l'épreuve de la culture numérique des élèves. *Revue Française de Pédagogie*. Avril-juin 2008, n°163. P. 51-61

GAUTELLIER, Christian. Nouvelles technologies et travail social, *VST - Vie sociale et traitements*, 2002/4, n° 76. p. 8-11.

GULLER, Audrey. L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2749, 02.03.2012.

GUIRIMANT Claire, *Les usages du numérique et l'accès aux droits*, Conseil de développement du pays et de l'agglomération de Saint-Brieuc, Colloque Lien social et citoyenneté organisé par le CEAS 22, 17 octobre 2016

HOECHSMANN, Michael, DEWAARD, Helen. *Définir la politique de littératie numérique et la pratique dans le paysage de l'éducation canadienne*. Habilo Médias, Centre canadien d'éducation aux médias et de littératie numérique, 2015.

ION, Jacques. *Le travail social au singulier, la fin du travail social ?*, Paris, Dunod, coll. Action sociale, 2006, 152 p.

JODELET, Denise. Représentations sociales, un domaine en expansion. n Jodelet Denise. [Coord.], *Les représentations sociales*. Paris : PUF, 1989, pp. 47-78.

- KELLNER, Catherine, et al. Des usages limités des tic chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social. *Questions de communication*, 18 / 2010, pp. 89-112
- MARCHANDISE Jacques-François, *Les enjeux sociaux du numérique : pistes prospectives*, Colloque « Lien social et citoyenneté » organisé par le CEAS 22, 17 octobre 2016
- MARTINEAU Aurélien, PLARD Mathilde, « Notice méthodologique pour réaliser un état de l'art en sciences humaines et sociales. Produire une analyse qualitative assistée en mobilisant Mendeley et Nvivo », 2016, HAL Id: hal-01404173, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01404173>
- MEYER Vincent (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur ...au secours du travail social ?*, GEPSO, les éditions hospitalières, 2014, 288 p.
- MOREL, Claire. Usages digitaux. 75% des français se sentent distants vis à vis du digital. *Relation client magazine*, hiver 2014-2015.
- MUCCHIELLI, Alex. *Les sciences de l'information et de la communication*. Paris : Hachette, 2006.
- MUSSO, Pierre. La révolution numérique : techniques et mythologies. *La pensée*. 2008. pp.103-120.
- MUSSO, Pierre. Usages et imaginaires des TIC. *L'évolution des cultures numériques*. FYP éditions, 2009. p. 201-210.
- PENE Sophie, Cultures numériques et action sociale : le politique en partage in Meyer Vincent (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur ...au secours du travail social ?*, GEPSO, les éditions hospitalières, 2014, pp.125-137.
- PERRIAULT, Jacques. *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris : L'Harmattan, 2008. Première édition : 1989.
- PLANTARD, Pascal. *Les imaginaires numériques en éducation*. Editions Manucius, 2015.
- PLANTARD, Pascal. LE CHENE, Véronique. Les perspectives d'e-inclusion dans le secteur du handicap mental. *Terminal, Technologies de l'information, culture et sociétés*, 2014. p. 11-30.
- PLANTARD, Pascal. La fracture numérique, mythe ou réalité ? *Education permanente*. Documentation française, 2013. p. 161-172.
- PLANTARD, Pascal (dir.). *Pour en finir avec la fracture numérique*. FYP éditions, 2011.
- POTIN Emilie. AEMO et régulation des échanges familiaux. L'usage des TNIC. *La revue internationale de l'éducation familiale*, 2014/1 (n° 35), p. 75-92.
- PRENSKY, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants. Do They Really Think Differently ? *The Horizon*, décembre 2001, vol. 9, n° 6.
- PROULX, Serge. Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances. *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels. Tome 1*. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, 2005. p. 7-20.

PROULX, Serge. Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des télécommunications*, 2002b, tome 57, n°3-4. p. 180-189

RABARDEL, Pierre. *Les hommes et les technologies : une approche cognitive des instruments contemporains*. Paris : Armand Colin, 1995.

ROULLIER, Bénédicte. Entretien avec Romain Mazon. *La gazette des communes*, mis en ligne le 28/03/2107. Disponible en ligne à l'adresse : <http://www.lagazettedescommunes.com/491351/un-servicenumeriquedoitreamelioreencontinubenedicteroulliersgmap/>

SCARDIGLI, Victor. *Les sens de la technique*. Paris, Presses Universitaires de France, 1992.

SCHNEIDER, Matti. Les conditions d'adoption du numérique dans le service social. *La Revue française de service social*, Association nationale des assistances sociales et assistants sociaux, Le travail social à l'épreuve du numérique, 2017, pp.57.

SEDRATI-DINET, Caroline. Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement. *ASH*, 1er avril 2016.

SERRES, Alexandre. La culture informationnelle. In PAPY, Fabrice (dir.). *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information*. Lavoisier, 2008, p. 137-160.

VION, Aurelie. Les travailleurs sociaux tâtonnent sur le web. *TSA*, n°34 Juillet 2012

VIROLE, Benoit. La technique des jeux vidéos en psychothérapie, in Tisseron (dir.) *Subjectivation et empathie dans les mondes numériques*. 2013.

## **ANNEXES**

## *Annexe 1 : Etat de l'art*

L'adjectif « numérique » vient du latin « numerus » (« nombre », « multitude ») et signifie « représentation par les nombres ». D'un point de vue technique, il fait référence à la numérisation du signal : un mode de traitement des données remplaçant progressivement l'analogique<sup>31</sup>. Son principe réside dans la transposition de signes comme les lettres, les chiffres, les images ou les sons en configurations d'impulsions électriques qui sont ensuite traduites sous forme de nombres en numération binaire (0 ou 1).

La numérisation est liée à la rencontre du monde de l'informatique et des télécoms dans les années 60. Elle a commencé à être appliquée avec beaucoup d'ampleur dans les années 1970 dans le domaine de la téléphonie, puis s'est étendue aux sons et musiques à partir de 1980 ainsi qu'aux images. Le numérique est désormais considéré comme le mode contemporain et dominant de traitement de l'information (Plantard in Meyer, 2014).

Au niveau du langage courant, l'usage du terme numérique est relativement récent. Les années 80 étaient marquées par le mot « informatique ». En 1992, c'est le vocable « internet » qui envahit le langage alors que les années 2000 sont marquées par l'acronyme « TIC<sup>32</sup> ». Ce n'est que très récemment que l'adjectif « numérique » se transforme en substantif : « le numérique ». Ainsi, le conseil stratégique des technologies de l'information crée en 2004 auprès du Premier ministre a été remplacé par le Conseil National du Numérique en 2011 (Plantard in Meyer, 2014, p.56). Notons que seule la langue française utilise la racine latine *numerus* (nombre) alors que d'autres langues utilisent *digitus* (doigt). La spécificité française est double, celle de la racine *numerus* et de l'adjectif substantivé.

De manière concomitante, le réseau internet, qui se structure au début des années 90 autour du système hypertexte *World Wide Web* et l'adoption universelle de la norme IP (*Internet Protocol*) transforme les conditions d'usage des TIC. On observe le développement des communications de groupe médiatisées (intranets, plateformes collaboratives, services web, messageries instantanées, chats, listes de discussion...) et la diversification croissante de l'offre d'objets techniques agissant comme supports aux pratiques de communication et de consommation en ligne (micro-ordinateur, téléphone mobile, console de jeux vidéo, assistants numériques personnels...) (Sorin, 2016).

La mutation numérique provoquerait trois conséquences majeures (Musso, 2008) :

- Un mouvement de convergence technique et industrielle. L'enjeu étant de proposer des terminaux uniques pour des contenus de différentes natures : accès internet, produits culturels, services, logiciels...

---

<sup>31</sup> Le terme analogique désigne les phénomènes, appareils électroniques, composants électroniques et instruments de mesure qui représentent une information par la variation d'une grandeur physique (ex. une tension électrique). Ce terme provient du fait que la mesure d'une valeur naturelle (ou d'un élément de signal électrique ou électronique) varie de manière analogue à la source. Ainsi, un thermomètre indique la température à l'aide d'une hauteur de mercure ou d'alcool coloré sur une échelle graduée. Ceci est un système analogique. Le mode analogique se distingue du mode numérique auquel on l'oppose par convention.

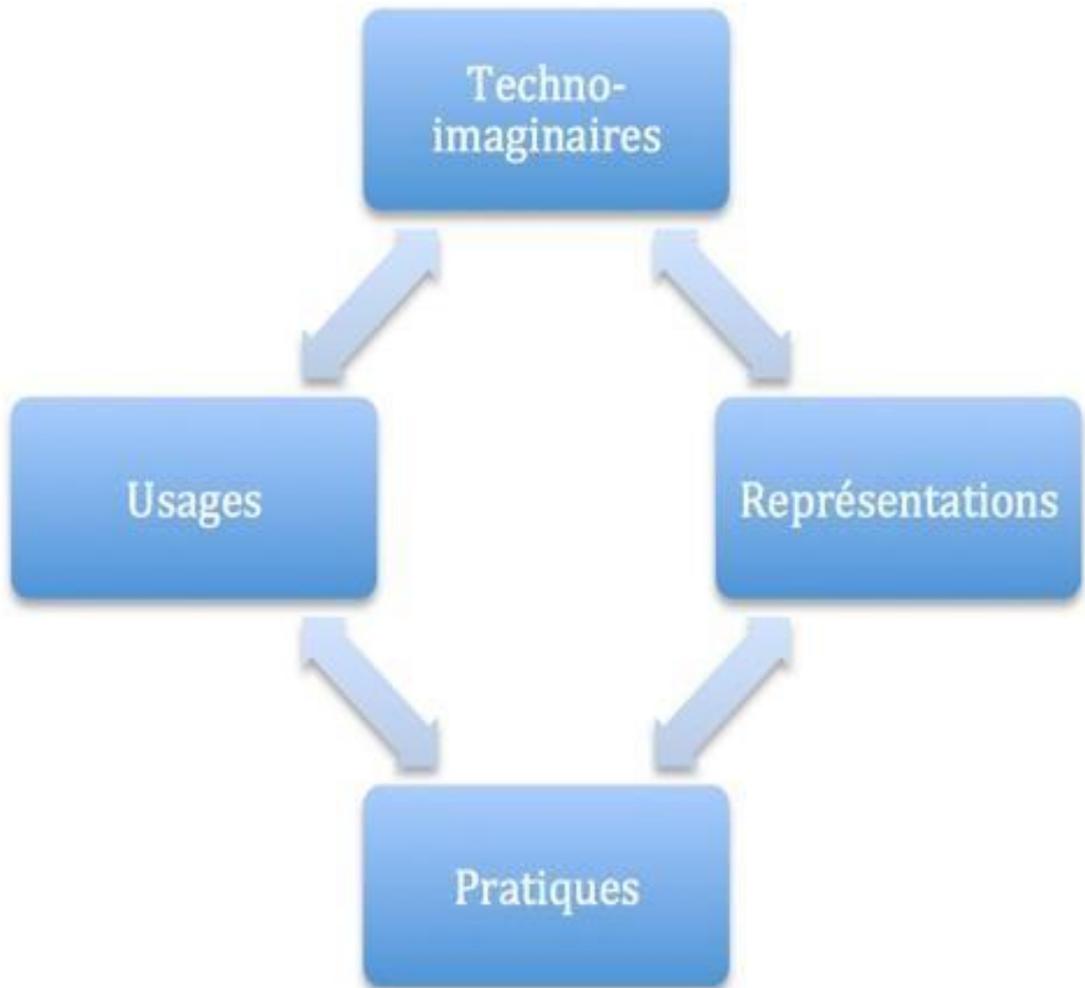
<sup>32</sup> TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

- La dématérialisation d'un certain nombre d'activités et de supports qui bouscule les marchés de biens et de services.
- Un changement de modèle économique affectant l'ensemble des industries de la culture et de la connaissance.

### ***1-1 L'activité numérique***

Pour Pascal Plantard, l'activité numérique des individus s'inscrit dans un schéma itératif articulant techno-imaginaires, représentations sociales, pratiques et usages : « *Les techno-imaginaires (...) forment les grands récits mythologiques qui servent de références symboliques aux représentations sociales que nous avons des ordinateurs et d'internet. Positives ou négatives, ces représentations dépendent de l'image première qu'on se fait des technologies. Les techno-imaginaires sont le matériau de base des représentations qui déclenchent et orientent les pratiques numériques. Par socialisation, ces pratiques numériques chargées de sens s'agrègent en ensembles qui forment les usages du numérique* » (Plantard, 2013, pp.6-7). Dans ce cadre, la pratique désigne les actions du sujet dans, avec et par son environnement sociotechnique, et les usages désignent des ensembles de pratiques socialisées, c'est-à-dire des normes sociales, qui supposent des processus externes de construction de ces usages. (Plantard, 2011, 2015).

Figure 6 : le schéma itératif de l'activité numérique des individus (d'après Plantard, 2015)



### *Des représentations sociales : innovations technologiques et imaginaires*

Le numérique nourrit un certain nombre de représentations sociales et celles-ci mêlent souvent survalorisation sociale et craintes. Jean-François Marchandise (2016) explique par exemple que la lecture générationnelle<sup>33</sup> des questions numériques doit être relativisée. Il met en avant les difficultés de certaines catégories de jeunes comme les étudiants dans leur accès au numérique pour des raisons de précarité. De même concernant la cyberaddiction, il est de plus en plus prouvé que les facteurs d'addiction sont souvent antérieurs ou extérieurs au numérique, et que ce dernier constitue davantage un espace de réalisation et de cristallisation des problèmes préexistants.

Dans ce qu'Alex Mucchielli désigne comme « *la pensée positiviste dominante* », les technologies de l'information et de la communication changent et vont changer le Monde et l'Être de manière déterminante (Mucchielli, 2006). Le risque est alors de verser dans un déterminisme technologique justifiant des causalités simples entre changement technique et changement social. Chacun des domaines de la vie sociale produit du changement dans sa logique propre, et l'évolution technique n'abolit pas les rapports et les structures antérieures (Proulx, 2005). JF Marchandise (2016) désigne aussi la tendance de certains acteurs à ne penser le futur qu'à travers les perspectives numériques. Il parle alors de « *colonialisme numérique* ».

La problématique du changement social face au changement technologique est une préoccupation récurrente des sociétés humaines. Victor Scardigli (1992) a dressé le tableau complet des rêves et des frayeurs liés aux TIC : la liberté, le savoir, la sécurité, la justice, la communication humaine, la prospérité, la solidarité. Sur chacun de ces enjeux fondamentaux, les TIC font naître des espérances ou redouter des catastrophes. « Société de l'information », « société de la communication », « société de la connaissance ». Toutes ces dénominations ont en commun de consacrer les systèmes et technologies numériques de l'information et de la communication comme le facteur déterminant d'un changement global : « *à la numérisation (...) s'entremêle un ensemble de mythes et de métadiscours sur la transformation de l'économie ("de la connaissance", "de l'immatériel") et de la société ("de connaissance", de "communication", etc.) constitutifs d'une idéologie technolâtre.* » (Musso, 2008, p.103).

Au final, la société numérique peut être qualifiée de société incertaine du fait d'une histoire récente et en cours marquée par la rapidité et un potentiel des dispositifs numériques vertigineux qui ne signifie d'ailleurs pas toujours une appropriation (durable) : « *sans sombrer dans un délire démiurgique, ni ignorer les obstacles qui se dressent, c'est à lui qu'incombe la tâche de la penser, donc de lui donner un sens..., du sens* ». (Compiègne, p.99).

---

<sup>33</sup> L'idée selon laquelle les jeunes, en tant que « natifs » d'un monde numérique (*digital natives*) auraient des styles cognitifs et modes d'apprentissage différents de leurs aînés (*digital immigrants*) a été formulée le premier par Marc Prensky (PRENSKY, 2001). A cette conception, pourtant largement critiquée et remise en question par des études de terrain, le sens commun a associé l'idée selon laquelle les jeunes seraient plus à même d'utiliser les technologies de la communication que leurs aînés. Il s'agit donc ici de l'idée d'une discontinuité générationnelle, à laquelle on peut opposer avec Georges-Louis Baron et Eric Bruillard que « *chacun de nous vit dans un monde en évolution rapide auquel certains parviennent très bien à s'adapter, pourvu qu'ils aient bénéficié d'une éducation leur permettant de comprendre ce qui est en jeu en termes de conceptualisations et d'interpréter les changements.* » (BARON et BRUILLARD, 2008).

### *La notion d'usage numérique : de l'utilisation prescrite à l'usage effectif*

Le numérique constitue une évolution du cadre technique de nos sociétés. A ce titre, l'observation et la compréhension des évolutions sociales liées au développement et à la diffusion des TIC s'inscrit dans la perspective anthropologique du rapport de l'homme à son environnement technique. La notion d'usage numérique s'est rapidement imposée pour rendre compte des rapports spécifiques que les individus et les groupes établissent avec les objets techniques. Dans le langage courant, le terme d'usage appelle deux définitions différentes (Proulx, 2005) :

- 1) « *La pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée.* » Le sens est ici proche du terme de *mœurs* et revêt une dimension normative (*il est d'usage de...*).
- 2) « *L'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières.* » On pense ici aux usages sociaux d'un bien, d'un instrument ou d'un objet (*avoir l'usage d'un outil ou d'un espace*)

Ces deux sens de la notion d'usage sont présents dans les contextes d'études des TIC et permettent de considérer les pratiques numériques comme des activités singulières (ce que les gens font réellement avec les machines) inscrites dans un contexte social.

Les premières études sur les usages sont réalisées par le courant fonctionnaliste américain des « *uses and gratifications* », proche de l'École de Columbia, dans le cadre des travaux sur les effets, puis sur la réception des médias. En France, Michel de Certeau (1980) dans son ouvrage « *L'invention du quotidien* » reconnaît l'autonomie et la liberté des individus dans leur rapport au travail, à la consommation, l'habitat ou la lecture. Ses « *arts de faire* » témoignent de la créativité des individus face au donné de leur environnement. Les ruses, bricolages, braconnages ou détournements décrits par Michel de Certeau illustrent l'opposition entre usages effectifs et utilisations prescrites dans le rapport des individus aux objets et aux systèmes. En d'autres termes, l'usage d'un objet technique n'est pas seulement déterminé par les fonctionnalités de l'objet, telles qu'elles ont été pensées par le concepteur de la machine. On ne peut déduire à priori l'usage qu'un individu a d'un objet technique : il faut observer en contexte l'usage qu'il développe *effectivement* de l'objet.

Jacques Perriault (1989) s'inspire des travaux de Michel de Certeau pour décrire une « *logique de l'usage* » qui conduit un individu à inventer ses propres usages des « *machines à communiquer* », en fonction de ses représentations, de ses valeurs ou de ses objectifs. S'incarnant à travers des activités de détournement de la fonction prescrite, ces usages inventés permettent à des logiques fondamentalement différentes de coexister (logique du concepteur et logique de l'utilisateur). « (...) *la logique de l'usage est la construction par l'individu du choix d'un instrument et d'un type d'emploi pour accomplir un projet. Les critères de choix possibles revêtent des valeurs différentes en fonction des multiples facteurs liés à la personne et au contexte : affectifs, psychologiques, cognitifs, culturels, sociaux. La logique de l'usage proprement dite est le schéma qui articule ces caractéristiques en vue de l'action suivante : utiliser un instrument pour un projet déterminé.* » (Perriault, 2008, p. XIV)

### *De l'accès à l'appropriation : les trajectoires d'usage des technologies*

Pour Serge Proulx, la notion d'usage d'une technologie renvoie à ce qu'un individu fait réellement avec une technologie, son rapport particulier à celle-ci dans le cadre de sa trajectoire personnelle. Serge Proulx nomme « *trajectoire d'usage* » le parcours particulier qu'un individu accomplit en relation avec les technologies tout au long de sa vie, en regard des objets et dispositifs techniques qu'il rencontre sur sa route.

Le rapport des individus aux technologies s'inscrit dans la triade *accessibilité, usage, appropriation*. Une technologie est accessible à condition d'être physiquement disponible pour un individu, qui peut alors en adopter l'usage en inscrivant cette technologie dans sa trajectoire personnelle. L'appropriation constitue alors le stade « *ultime* » du processus d'usage caractérisé par la réunion nécessaire et suffisante de trois conditions (Proulx, 2002) :

- Une maîtrise cognitive et technique minimale de l'objet ou du dispositif technique ;
- Une intégration sociale significative de l'usage de cette technologie dans la vie quotidienne de l'agent humain
- La possibilité qu'un geste de création soit rendu possible par la technologie, c'est-à-dire que l'usage de l'objet technique fasse émerger de la nouveauté dans la vie de l'utilisateur.

Serge Proulx attribue également une dimension collective aux usages : « *Les parcours d'usages des technologies d'information et de communication (TIC) – hétérogènes, pluriels, multiplexes – se tissent dans un environnement normatif fait de règles, de procédures et de protocoles. Simultanément, ces trajectoires d'usages, propres à des pratiquants ordinaires ou novateurs, peuvent briser à certains moments des cadres normatifs contraignants de sorte qu'émergent de nouvelles pratiques et de nouveaux usages significativement différents des anciens. Ainsi, de nouvelles règles et de nouveaux codes de conduite se substituent de manière dynamique aux anciennes normes. En cela, les trajectoires d'usages ne sont pas seulement la traduction de patterns d'habitudes des pratiquants : elles constituent simultanément des espaces féconds de créativité pour l'agir humain.* » (Proulx, 2002, p. 189).

### **1-2 Numérique et changement social**

Le numérique s'incarne aujourd'hui dans de nombreux domaines de la vie sociale : dans l'accès aux savoirs et à l'information, dans le fonctionnement des institutions publiques et des entreprises, dans les domaines de la communication et de la consommation, etc. Il constitue aujourd'hui un « fait social total » (Plantard, 2015, d'après Balandier, 1961), dans le sens où le numérique est une dimension de chacun des différents aspects de la vie sociale : « *Le numérique produit des changements dans tous les aspects de la vie sociale : communication, politique, culture, économie, travail, éducation... Chacun de ces domaines de la vie sociale produit du changement dans sa logique propre, et l'évolution technique n'abolit pas les rapports et les structures antérieures* » (Proulx, 2005). Le changement lié aux systèmes et technologies de l'information ne peut donc être perçu comme un processus englobant et total, et nécessite d'être pensé dans chaque champ particulier, sans négliger cependant l'interdépendance et l'interpénétration des différentes dimensions de la vie sociale.

Les usages des technologies numériques sont rendus nécessaires pour s'inscrire et participer pleinement à la vie en société. Mais ces évolutions rapides ont pour conséquence la formation de nouvelles formes d'inégalités entre des individus plus ou moins en capacité de développer des pratiques leur permettant de mobiliser et de tirer parti des technologies numériques. Ces inégalités entre individus pouvant aller jusqu'à générer des formes nouvelles d'exclusion sociale.

### *Liens sociaux virtuels ou réels ?*

Le numérique est parfois reconnu comme étant un levier d'affranchissement des liens sociaux contraints mais en même temps certains pensent qu'il aurait déconstruit des formes collectives de vie en société. Or, il est apparu que l'essentiel des usages numériques sont des usages d'échanges (ex. forum, SMS, minitel, etc.).

Plus qu'une rupture, Compiègne (2011) observe une complexification des modes de sociabilité (p.38). En parlant des réseaux sociaux, elle note que l'individu peut désormais construire un espace pour l'individu fait d'entre soi où tout est décidé par lui : *« dès lors exit la surprise, l'inattendu, constitutifs de l'expérience de l'altérité, chacun ne rencontrera que ce à quoi il s'attend et cela souvent un miroir de lui-même »* (p.43). Elle pointe alors le risque de communautarisation lié à l'enjeu identitaire présent dans les réseaux de sociabilité. Ce phénomène est assez marqué chez les jeunes : *« en effet leur pratique des technologies numériques renforce l'affiliation entre jeune du même âge et tend à rendre l'échange entre générations marginal du fait du lien presque ininterrompu entretenu avec le réseau relationnel extérieur depuis le foyer. »* (Compiègne, 2011, p. 41). Si les inquiétudes sont justifiées, elle explique cependant que les études les modèrent : *« ainsi chez les jeunes qui s'immergent dans les univers des jeux en réseau, se rendent sur des forums, chattent, l'envie de la rencontre persiste. (...) L'appropriation des technologies numériques réserve des surprises au niveau des usages et à l'opposé de tout déterminisme, il semble plutôt que celles-ci cristallisent la façon dont la société se pense. »* (Compiègne, 2011, p. 43).

Marchandise (2016) fait l'hypothèse que les usages numériques n'ont pas tant que ça révolutionné les usages sociaux préexistants et que les formes collectives numériques se calquent finalement sur les formes collectives existantes. Selon lui, le numérique est souvent reconnu pour « escorter » la mobilité spatiale. Or, il apparaît que le numérique escorte également la proximité : beaucoup d'échanges en ligne sont réalisés avec les amis proches. Les recherches ont montré que les usages numériques se calaient souvent sur les usages sociaux préexistants.

### *Un potentiel démocratique du numérique, une redistribution des pouvoirs ?*

Parmi les opportunités, le potentiel démocratique et collaboratif du numérique est souvent présenté. Internet représente un outil emblématique qui a introduit de nouvelles façons d'agir, d'être et de penser. Pour certains, il concourt à la démocratisation des savoirs. Internet a révolutionné l'accès à l'information, l'organisation des savoirs, les expériences de sociabilité

et la participation au débat public. Les liens hypertextes deviennent des « *portes vers l'infini* » des connaissances humaines (Compiègne, 2011). Sur ce sujet et selon la perspective « techno critique », le numérique a aussi créé ce que l'on appelle « l'infobésité » (Marchandise, 2016).

La culture du libre et des biens communs promeut des dynamiques de coopération entre les individus qui peuvent être qualifiées de révolutionnaires dans un contexte socioéconomique au sein duquel les logiques de concurrence et de propriété privée prédominent. Les outils numériques ont facilité l'émergence de dynamiques collaboratives qui s'appuient sur une mise en lien d'intérêts personnels convergents : exemple de l'encyclopédie collaborative Wikipédia.

Compiègne (2011) rappelle aussi que certaines pratiques numériques peuvent contester ou déstabiliser les pouvoirs dominants. « *Dans la mesure où elles encouragent, sous certaines conditions, l'accès à un ensemble de ressources toujours plus importantes et variées, l'augmentation des interactions et des actes de communication et des formes de sociabilité originales, elles paraissent donc déjà fournir les indispensables préalables à tout pouvoir* » (Compiègne, 2011, p.45). Le potentiel participatif et la dimension relationnelle du Web 2.0 « *dépendant du développement des réseaux haut débit, de la diminution du coût des équipements et de l'accès aux serveurs, et de la mise à disposition abondante de logiciels libres* » peut représenter un moteur de démocratisation de l'expression publique. Il existe cependant des critiques face au déferlement de subjectivité des internautes dans les médias via par exemple Twitter « *quel que soit la pertinence et la force des arguments* ». Isabelle Compiègne interroge l'existence d'un « *cinquième pouvoir* » face à l'essor important du cyber-activisme qui se caractérise par une grande diversité de pratiques : associations militantes « antimondialisation », outil de mobilisation pour les mouvements sociaux, etc.

### ***Fracture numérique et e-inclusion***

Le paysage numérique français a radicalement changé depuis 1998, où 23% de la population possédait un ordinateur et 4% avait accès à internet, contre 81% et 78% en 2013 (Plantard, 2015). On observe une réduction significative des écarts en termes d'équipement et d'accès aux réseaux entre les populations présentant différents niveaux d'études et de revenus. Et néanmoins, la thématique de la fracture numérique occupe toujours le devant de la scène politique et médiatique (Sorin, 2016).

L'expression « fracture numérique » (*digital divide*) apparaît dans les années 90 aux États-Unis pour désigner les disparités d'accès à internet entre communautés, entre « info riches » et « info pauvres ». (Plantard, 2013). Or, Pascal Plantard (2011) considère que la fracture numérique n'a pas toujours de valeur scientifique et renvoie souvent à un discours idéologique. Les marqueurs historiques de la fracture numérique (équipement, accès, niveau d'études et de revenus) ne suffisent pas à rendre compte des inégalités entre les individus et les différents groupes sociaux face au numérique : « *il existe une fracture plus importante qui réside dans la qualité d'utilisation des TIC, dans la capacité à traiter, produire et sélectionner de l'information, dans la capacité d'apprendre en permanence, dans la capacité à jouer un rôle actif dans la société de l'information* » (Charte pour l'inclusion numérique et sociale, 2004).

C'est la raison pour laquelle Pascal Plantard propose de décliner la fracture numérique en différents niveaux (Plantard, 2013) :

1. Des inégalités d'accès aux ordinateurs et à internet,
2. Des usages très contrastés des logiciels entre les groupes sociaux,
3. Des différences d'interprétation des informations issues des usages numériques,
4. Une socialisation inégalitaire des pratiques numériques entre groupes sociaux.

Dans cette optique, l'accès et la formation aux TIC constituent bien les pré-requis indispensables à l'inscription des individus dans une « société de l'information », mais la fracture numérique n'est pas la simple conséquence des inégalités sociales et économiques préexistantes. Pour Pascal Plantard il importe d'analyser les phénomènes d'e-exclusion, les exclusions générées par les TIC et l'e-inclusion, les pratiques d'accompagnement de l'insertion permises par les usages des TIC.

Jacques-François Marchandise (2016) confirme ce postulat. Il est réducteur, selon lui, d'analyser ces phénomènes à l'aune du seul taux de pénétration dans les foyers (ex. couverture téléphonie ou Internet) et du repérage des zones blanches. Il insiste donc sur l'importance d'avoir une analyse plus qualitative des usages numériques plutôt que de réfléchir en fonction d'une question d'accès aux réseaux et aux objets, qui ne serait qu'une « *vision binaire et diffusionniste* » d'un phénomène beaucoup plus complexe. Il rappelle d'ailleurs que les classes sociales favorisées ne détiennent pas systématiquement plus d'objets numériques que les groupes sociaux moins favorisés. Il existe des « *non-usagers heureux* ». Il considère important de qualifier les difficultés numériques et de ne pas raisonner que vis-à-vis de l'idée de la fracture numérique. Il existe, selon lui, une diversité de causes des usages et des non-usages du numérique.

Dans les situations de grande précarité, des facteurs économiques peuvent expliquer cette disparité dans les pratiques et les usages : le coût élevé des communications, l'absence de compte courant ou de logement empêchent matériellement le développement des pratiques numériques. Les situations d'illettrisme et d'analphabétisme empêchent également de tirer pleinement profit des opportunités de technologies numériques basées sur la communication et l'information textuelle. Les différents types de handicap sensoriel ou cognitif peuvent rendre nécessaire l'adaptation des interfaces et la mise en œuvre d'un accompagnement ou d'une médiation adaptée.

Permettre l'e-inclusion suppose l'accès aux équipements et aux réseaux numériques, et l'acquisition des compétences permettant la formation des pratiques et des usages. Mais elle doit également prendre en compte le rapport singulier que les individus entretiennent avec les technologies. De plus, l'e-inclusion comme synonyme d'inclusion sociale dans une société numérique ne se limite pas au comblement d'un fossé ou d'une fracture numérique mais représente un levier ou un moyen d'émancipation individuelle et de changement social, vers une société inclusive. Les différents lieux et les différents acteurs de l'éducation, qu'elle soit scolaire, spécialisée ou populaire sont directement concernés par ces enjeux. Pour Alexandre Serres, l'enjeu de l'e-éducation réside dans l'acquisition des trois dimensions d'une culture informationnelle : « *la culture informatique, caractérisée par "l'infodata" et la formation aux TIC (computer literacy), la culture des médias, définie par "l'info-news", et l'éducation aux médias (media literacy), la culture de l'information-documentation, reposant sur*

*“l’infoknowledge” et donnant lieu à l’éducation à l’information (information literacy). Alors que l’on commence à parler de “transliteracy”, à propos de la nécessité de fournir les éléments d’une culture globale des outils informatiques, des médias et de leurs messages et des méthodologies de l’information, la notion de culture informationnelle ne pourrait-elle pas désigner ce vaste ensemble, à condition d’explicitier chaque fois de quelle information il est question ? » (Serres, 2008, p.14).*

### ***Les effets de la dématérialisation des services publics***

Les phénomènes d’exclusion numérique induits par la dématérialisation et les usages numériques ont été assez largement documentés (Davenel, 2016, Plantard, 2011, 2013, Meyer et al., 2014). Ces nouvelles problématiques sociales liées au numérique constituent un premier motif d’évolution et d’adaptation des dispositifs d’aide et d’accompagnement. Mais de manière concomitante, ce sont les pratiques professionnelles et les organisations de travail qui sont amenées à s’adapter sous l’effet des évolutions socio-techniques. Bénédicte Roullier (2017), rappelle que les usagers des administrations plébiscitent le numérique : *« les professionnels sont sommés de s’adapter, et d’acquérir la maîtrise des codes et des usages web »* pour faire évoluer les modalités d’accès et de relation aux services publics.

La dématérialisation des services publics et des procédures (pôle emploi, assurance maladie) a été facilitante pour un certain nombre de publics. Pour certains, elle a même pu représenter une bonne nouvelle (à condition d’avoir un accès au réseau) :

- Pour se sentir moins jugé ou stigmatisé ;
- Pour permettre l’accès au service public dans les zones rurales ;
- Pour éviter les longues files d’attente ;
- Pour s’affranchir des horaires contraints des administrations pas toujours en adéquation avec les rythmes des personnes.

Cependant une autre frange de la population rencontre des difficultés d’accès dues à :

- Une dématérialisation devenue une obligation ;
- Des difficultés d’accès aux outils ;
- Un manque de confiance ou de compétences pour accéder aux portails numériques ;
- Un manque de compétences pour classer et archiver les pièces administratives numérisées ;
- Un manque d’accompagnement des publics fragiles dans cet accès.

Ces difficultés numériques peuvent accentuer le phénomène de non-recours aux droits et donc l’exclusion sociale. Des pratiques d’évitement vis-à-vis du numérique sont également observées. Il y a donc parfois une nécessité de démystifier l’outil (ordinateur) et l’environnement (Internet). La peur de l’erreur bloque les usages numériques et les intervenants sociaux constatent des erreurs de compréhension (Davenel, 2016).

Le déploiement du numérique peut aussi avoir un impact sur les familles : il modifie parfois les équilibres familiaux entre des enfants qui maîtrisent et des parents démunis face au numérique. L'enquête Emmaüs Connect (2016) donne des exemples emblématiques de la conséquence de la dématérialisation pour les publics fragiles :

- La difficulté de certains parents à suivre la scolarité de leurs enfants qui utilisent de plus en plus des supports numériques (ex. tablette)
- La gestion numérique de la cantine scolaire et l'incapacité de certaines familles à s'approprier les plateformes d'inscription et de paiement

### ***1-3 Action sociale et numérique***

#### ***Un sujet resté longtemps non prioritaire pour les pouvoirs publics***

*« Nos politiques et nos grands administrateurs ne savent pas aller plus loin qu'un discours d'aménageurs de réseaux et d'accessibilité des territoires : le très haut débit, les infrastructures. Nous-mêmes, citoyens, usagers, salariés, naviguons à vue, et peu d'entre nous sont dans la capacité de décrire l'aventure anthropologique dans laquelle la transition numérique nous embarque » (Pène, 2014, p.125).*

Le Conseil de développement du Pays et de l'agglomération de Saint-Brieuc fait le constat que le numérique est plus souvent utilisé pour réduire les dépenses publiques que pour exploiter son potentiel collaboratif pour améliorer le service. D'après Marchandise, les pouvoirs publics et les dirigeants sont peu sensibles aux questions numériques. Ce n'est pas un sujet prioritaire ou alors l'approche est réduite à la fracture numérique. Il parle d'un besoin de changement culturel. Il considère qu'il y a *« aujourd'hui une cécité institutionnelle à voir les difficultés en lien avec la dématérialisation »*. La question des personnes en situation sociale composite face à la complexité des démarches administratives est encore peu travaillée. Selon lui, l'approche par les *« événements de vie »* comme la recherche d'emploi, la naissance d'un enfant, la retraite, etc., permettrait d'avancer de manière plus pertinente sur les questions liées aux accès plutôt que de proposer des solutions autour des techniques.

Ce constat est confirmé par Davenel (2016) : *« 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 »* (Davenel, 2016, p.2). Ce même rapport précise que *« Les travailleurs sociaux de terrain, tout comme les directions, subissent la dématérialisation et sont peu outillés pour anticiper sereinement la probable transformation de leur métier induite par le développement du numérique. »* (Davenel, 2016, p.3).

Une des raisons qui expliquerait ce manque d'anticipation et de prise en charge du sujet renvoie à la dimension fortement transversale du numérique qui est finalement difficile à saisir. Davenel note cependant que le secteur de l'insertion serait plus avancé sur ces questions (2016, p.18). Selon Marchandise, le problème réside dans le fait que l'action sociale se trouve souvent être

la « voiture balai » des difficultés numériques. C'est-à-dire qu'elle arrive davantage en réparation qu'en anticipation des difficultés ou même des ressources liées au numérique.

### *Informatisation des procédures ou développement d'une culture numérique ?*

Matti Schneider (2016) note que le passage numérique dans le champ de l'action sociale est marqué par une confusion entre informatisation et numérisation, entre transformation technique et transformation culturelle. Il invite à distinguer l'informatisation des processus de la numérisation des pratiques.

La dématérialisation des dossiers et l'informatisation des procédures constituent deux aspects de l'automatisation au sein des institutions. Informatiser des processus poursuit des objectifs de fiabilisation, d'accélération ou encore de rationalisation économique. Matti Schneider note que ces démarches, qui sont généralement à l'initiative des institutions, visent à améliorer le service rendu mais peuvent également induire le contrôle des agents par des effets de quantification et de normalisation.

En revanche la numérisation des pratiques excède la dimension technique liée au développement et à la diffusion des équipements informatiques et s'inscrit dans l'essor de la culture numérique. Selon Matti Scheider, le développement du numérique dans le champ du travail social doit davantage consister à augmenter les possibilités d'agir des acteurs en mettant à leur disposition des outils supplémentaires pour les interactions. Les logiciels ou services qui composent ces « boîtes à outils » ne doivent pas être imposés, leur utilisation doit reposer sur la confiance mutuelle et avoir pour premier objectif de rendre plus autonomes les acteurs.

### *Les facteurs d'appropriation du numérique dans le champ social*

Bénédicte Roullier (2016) souligne également que le passage au numérique ne se réduit pas à la dimension technique mais doit s'accompagner d'un changement de paradigme dans le rapport à l'utilisateur. Elle évoque la nécessaire adoption d'une « *présomption de confiance* », se concrétisant, par exemple, par le renoncement à la demande de pièces justificatives lors de la réalisation d'une procédure en ligne. Elle identifie comme un écueil le fait de penser l'usage du numérique uniquement en termes de solutions techniques de remplacement, qui seraient en somme « déconnectées » du reste de l'activité professionnelle. L'emploi de procédures informatisées devant s'accompagner d'un suivi permettant la prise en compte des retours utilisateurs, l'amélioration et l'évolution permanente de l'outil. Le numérique ne se substitue pas à l'activité professionnelle mais la modifie (nouveaux métiers, nouvelles tâches, nouvelles compétences...).

Les administrations et institutions qui se proposent de mettre en œuvre des solutions numériques doivent faire face à différents enjeux : accessibilité (personnes en situation de handicap), référencement et inscription dans l'environnement web, respect des critères de qualité web, clarté du langage... Une enquête de « l'observatoire des usages » (Sedrati-Dinet, 2016) identifie les différents paramètres à prendre en compte pour augmenter l'adoption d'un service numérique par les usagers :

- **La pédagogie du bénéfice** : le bénéfice apporté par la numérisation d'un service doit être tangible pour l'utilisateur. Les règles de fonctionnement du service doivent être claires, transparentes et justifiées.
- **La boucle de retour vers le réel** : le service doit proposer un fonctionnement mixte, permettant à l'utilisateur d'établir si besoin un contact humain. Notons à ce propos que dans un avis du 17 décembre 2015 sur le projet de loi numérique, le Défenseur des droits recommandait « *que soit instaurée une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, en prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique* »<sup>34</sup>
- **Donner des critères de réassurance** : le service numérique doit pouvoir offrir le droit à l'erreur sans conséquence irréversible pour l'utilisateur, et donc la possibilité de revenir en arrière. Le service doit apporter des garanties concernant les données personnelles de l'utilisateur.

Dans son retour d'expérience sur le déploiement et l'accompagnement des usages professionnels d'un service numérique<sup>35</sup>, Matti Schneider (2016) indique que l'utilité et l'acceptabilité d'un outil numérique repose sur son processus de conception. Premièrement, la conception d'un outil ou d'un service numérique doit être basée sur l'analyse des besoins des utilisateurs eux-mêmes. L'échec (le non usage) d'un outil numérique étant fréquemment lié à ce que les commanditaires d'un outil ou d'un logiciel n'en sont pas les utilisateurs : « *ce qui est codé est donc le fantasme que des prescripteurs distants ont des besoins des usagers au lieu de solutions aux problèmes du quotidien* » (Schneider, 2017, p.5). Deuxièmement, la conception de l'outil doit s'inscrire dans « *un processus itératif dans lequel chaque modification est confrontée à la réalité de terrain* » (Ibid., p.6). Schneider note également que pour être acceptables, les outils ne doivent pas être imposés aux professionnels : « *l'imposition d'un outil provoque toujours du rejet, légitime ou réflexe* » (Ibid., p.11). Les outils doivent être proposés et venir enrichir l'environnement de travail et les ressources du professionnel. Davenel (2016) partage ce constat d'un manque de co-construction des dispositifs numériques qui prenne en compte l'expertise des travailleurs sociaux des publics fragiles. Les travailleurs sociaux se trouvant souvent devant le fait accompli.

#### ***1-4 Le rapport au numérique des travailleurs sociaux et exercice professionnel***

Le numérique dans l'action sociale : une question encore récente « *le numérique est entré depuis plus d'une décennie au sein de l'action sociale et, aujourd'hui, plus aucun travailleur social ne peut travailler sans maîtriser à minima les outils informatiques et Internet* » (Davenel, 2016, p.13).

---

<sup>34</sup> Avis du Défenseur des droits n° 15-29 du 17 décembre 2015 concernant le projet de loi n° 3318 pour une République numérique, p. 6. Disponible en ligne : <http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/publications/avis-au-parlement/15-29>

<sup>35</sup> « Mes Aides », un simulateur d'aides sociales accessible en ligne : [https://mes-aides.gouv.fr/?utm\\_campaign=rfss](https://mes-aides.gouv.fr/?utm_campaign=rfss)

Dans le champ spécifique du travail social, les questions posées par le développement et l'intégration des technologies numériques s'articulent selon **trois grands thèmes** :

- Les conditions de travail avec les « nouvelles » technologies,
- L'usage des technologies dans la relation d'aide ou la relation éducative,
- Les nouvelles formes de problèmes et d'exclusions liés au développement des technologies (Gautellier, 2002).

Ces questions se sont historiquement posées aux travailleurs sociaux selon trois vagues successives (Bouchard et Ducharme, 2000). Dans un premier mouvement, l'introduction des technologies numériques dans le champ du travail social a concerné la mise en place de systèmes centraux destinés à traiter les données financières, statistiques ou qualitatives liées à la prise en charge des usagers, dans un but d'évaluation et d'élaboration des politiques sociales. Ces systèmes ont fait et font encore l'objet de nombreuses résistances chez les travailleurs sociaux qui y voyaient une menace pour l'individualisation des prises en charge et la confidentialité des données, et une incitation à « mécaniser » les interventions humaines. L'introduction de ces systèmes a souvent été douloureuse et a nourri le scepticisme des professionnels quant à l'opportunité de développer l'usage des technologies.

Une deuxième vague concerne l'emploi des systèmes interactifs dans la pratique et l'intervention, notamment thérapeutique, mais aussi par l'introduction de systèmes experts d'aide à la décision. Si ces systèmes experts soulèvent des résistances similaires aux systèmes centraux, les systèmes interactifs comme appui à l'intervention ont rencontré plus de succès et continuent de se développer, notamment dans le champ du handicap.

Une troisième vague consiste en l'utilisation de plus en plus répandue des technologies de la communication dans le travail quotidien : courriels, numérisations de documents, travail en réseau... Les équipements informatiques s'introduisent sur les lieux de travail et sont mobilisés dans l'intervention. L'investissement de ces outils nouveaux par les professionnels est très peu homogène, différents usages et non-usages pouvant cohabiter dans les mêmes équipes de travail (Sorin, 2016).

Les travailleurs sociaux ont développé différents types d'usages numériques, tant dans la sphère privée que professionnelle (Vion, 2012) : constitution de réseaux professionnels<sup>36</sup>, expression écrite sur son métier (notamment via des blogs)<sup>37</sup>, comptes professionnels sur les réseaux sociaux, les administrations ou les services en ligne... L'usage de l'informatique est largement répandu dans les organisations de travail, bien que des disparités s'observent entre les différentes institutions, en fonction de leurs équipements numériques et des règles d'utilisation de ceux-ci. Carton (2014) note une diversité des rapports au numérique selon les métiers du travail social. *« Les animateurs socioculturels ont toujours été à la pointe de l'évolution en ce qui concerne les nouvelles technologies. (...) Les animateurs socioculturels avaient besoin d'être vus, de communiquer avec un public le plus large possible. Ils se sont naturellement*

---

<sup>36</sup> Comme les sites internet « rezo-travail-social.com » ou « passerelles-eje.info »

<sup>37</sup> Citons par exemple le blog de Laurent Barbe ou encore le blog « Éducateur, ce métier impossible » de Célia Carpaye.

*engagés dans les technologies de l'information et de la communication* » (Carton in Meyer, 2014, p.75).

L'étude *connexions solidaires* de 2016 réalisée dans le champ de l'insertion sociale permet d'observer une pénétration importante du numérique dans différents aspects de l'exercice professionnel : gestion des plannings, suivi des dossiers usagers, échange entre collègues en interne et avec les partenaires extérieurs, recherche documentaire, démarches au bénéfice de l'utilisateur en sa présence et/ou en son absence, communication avec les usagers... (Davenel, 2016)

### ***Non-usages et usages limités des technologies numériques dans le cadre professionnel***

Davenel (2016) note que « *s'il y a eu des résistances à l'informatisation par le passé, elles sont de facto moindres aujourd'hui du fait de l'évolution du métier. Ces résistances peuvent porter sur l'éthique professionnelle (contenu des dossiers) et sur le reporting de l'activité, considéré comme chronophage (temps administratif versus temps consacré à l'utilisateur)* ». D'autres motifs peuvent être évoqués, notamment en ce qui concerne les transformations perçues ou redoutées des modes d'exercice professionnel.

La question de la confidentialité des données fait également partie intégrante du sujet : la sécurité juridique et le respect des informations concernant les personnes sont au cœur des réflexions professionnelles concernant le numérique. JF Marchandise rappelle le rôle structurant et sécurisant que peuvent jouer la CNIL<sup>38</sup> et la loi informations et libertés dans le déploiement des services numériques aux personnes.

Selon les institutions et les champs d'intervention considérés, les pratiques numériques des professionnels restent assez largement hétérogènes, et jusque dans les mêmes structures, différents usages et non-usages peuvent cohabiter. Il serait cependant réducteur de ne considérer les non- usages des TIC et des services numériques que sous l'angle de la résistance au changement et du manque de compétences. Des non-usages ou, plus fréquemment, des usages limités<sup>39</sup> peuvent reposer sur une évaluation consciente et rationnelle des situations professionnelles. Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morell (2010) ont ainsi mené une enquête auprès d'un échantillon de travailleurs sociaux présentant des usages limités des TIC dans leur activité professionnelle. Leurs motivations à ne pas utiliser l'ensemble des outils numériques mis à leur disposition (ou qu'on leur imposait) se distribuent entre différents facteurs regroupés par les auteurs de l'étude en quatre catégories :

- Le rapport de ces professionnels aux TIC,
- La dialectique introduite par les TIC entre communication directe et communication médiatisée,
- L'influence de la culture professionnelle,
- Les modifications des frontières que les TIC introduisent entre les sphères privées et professionnelles.

---

<sup>38</sup> CNIL : Commission nationale Informatique et Liberté

<sup>39</sup> Par exemple : se servir de sa boîte mail mais pas des autres fonctions d'un environnement numérique professionnel.

Les auteurs notent que « *le non-usage ou l'usage limité (...) découlent d'une attitude raisonnée que les acteurs sont capables d'expliquer. Contrairement à ce à quoi on aurait pu s'attendre, ce ne n'est pas la crainte d'une surveillance et d'un contrôle social qui justifierait le non-usage, car ils ne sont jamais invoqués. De même qu'il n'y a pas réellement de non-usagers au sens strict, il n'y a pas non plus de position de principe contre les technologies, mais il se dégage une volonté' de garder le contrôle des usages actuels et futurs. La conception du métier nous semble ici un facteur déterminant, quel que soit l'environnement professionnel et personnel, dans ce qui apparaît comme un positionnement à la fois prudent et pragmatique face aux TIC.* » (Kellner et al., 2010, p. 109).

### ***L'accompagnement social et éducatif avec et par les technologies numériques***

Si les échanges électroniques se sont installés entre professionnels, l'étude *Connexions solidaires* (2016) souligne que les échanges électroniques avec les usagers demeurent encore assez faiblement pratiqués, et que les modes d'échanges privilégiés par les professionnels restent les entretiens en présentiel, le téléphone et le courrier. Les raisons qui peuvent être invoquées pour expliquer cet état de fait sont les situations de sous-équipement ou de non-connexion (tant dans les structures professionnelles qu'au domicile des personnes accompagnées) mais également des positions institutionnelles qui peuvent limiter ou restreindre les possibilités de communication électronique. Certaines directions évoquant notamment les contraintes légales liées au statut juridique d'un email, qui reste un écrit professionnel.

Dans le champ de la protection de l'enfance et plus particulièrement dans le cadre des mesures de placement en assistance éducative (Maisons d'enfant à Caractère social - MECS – et familles d'accueil) la diffusion des outils et services permettant la communication à distance (téléphones mobiles, réseaux sociaux numériques, messageries électroniques) entre les mineurs et leurs familles a considérablement modifié le cadre d'exercice professionnel. Les résultats d'une recherche en région Bretagne<sup>40</sup> montrent comment le caractère personnel et mobile des équipements numériques confèrent une plus grande autonomie relationnelle aux jeunes et à leur famille dans le cadre du placement, et accroît leur pouvoir d'agir sur leur propre situation. Dans ce contexte, les professionnels de la protection de l'enfance sont amenés à prendre en compte les espaces relationnels à distance dans l'appréhension des situations de placement. De plus, les jeunes relevant de la protection de l'enfance présentent bien souvent des vulnérabilités qui rendent nécessaire un accompagnement à l'usage des technologies numériques de la communication. Ces évolutions des pratiques professionnelles s'inscrivent dans des tensions propres au champ de la protection de l'enfance, entre droit à l'intimité et devoir de protection, entre nécessité du contrôle et développement de l'autonomie. Dans son étude sur les modes de régulation dans le cadre des mesures d'AEMO (Aide éducative en milieu Ouvert), Emilie Potin (2014) montre également comment les communications à distance confèrent une plus grande autonomie relationnelle aux acteurs familiaux au sein des dispositifs de protection de l'enfance.

---

<sup>40</sup> PI@cement : la correspondance numérique dans les mesures de placement au titre de l'assistance éducative. Recherche soutenue par l'Observatoire National de la Protection de l'Enfance (ONPE) et par la Mission de recherche Droit et Justice. La recherche a débuté en octobre 2016 et prendra fin en avril 2018. Equipe de recherche : Emilie Potin (coord.) Hélène Trelle, Gaël Henaf, François Sorin, Pascal Plantard.

D'autres expériences mettent au jour comment les réseaux socio-numériques peuvent être investis par les professionnels du travail social. Audrey Guiller (Guiller, 2012) témoigne de l'utilisation du réseau social *Facebook* comme outil de travail par un service de prévention spécialisée, et des interrogations déontologiques qui accompagnent cette présence sur internet. Dans un registre similaire, le dispositif *Les promeneurs du net* permet à des professionnels de la jeunesse, éducateurs ou animateurs, d'entrer en relation avec les jeunes sur Internet et les réseaux sociaux, en parallèle ou en complément de leur activité IRL<sup>41</sup>.

Yves-Marie Davenel (2016) note également que « *nombre (de professionnels) utilisent les opportunités fournies par les solutions numériques pour résoudre des problématiques financières ou de mobilité notamment, en faisant découvrir à leurs usagers des sites spécifiques (Blablacar pour la mobilité, Leboncoin pour les achats, Skype pour la communication, Paris.fr pour les loisirs, etc.). Dans un autre registre, le numérique est aussi utilisé pour (re)créer du lien social et affectif (...): Meetic, Badoo, ou encore Facebook.* » (p.45).

Le numérique peut également proposer des solutions nouvelles à des problématiques précises. Ainsi l'expérimentation nationale « coffre-fort numérique » portée par l'UNCCAS en 2016 doit permettre de stocker et de partager avec des tiers (sous réserve de l'accord de la personne) des pièces justificatives nécessaires aux démarches administratives, tout en offrant des garanties de sécurisation des données à caractère personnel<sup>42</sup>. Dans le champ du handicap, la plateforme web AccessiDys a été développée pour permettre aux personnes présentant des difficultés de lecture d'accéder sous une forme adaptée aux différents documents (administratifs, juridiques, scolaires, informatifs...) dont elle peut avoir besoin<sup>43</sup>.

Le numérique est également propre à créer des situations relationnelles nouvelles, dont l'intervention sociale peut tirer parti. Par exemple, Benoit virole (2013) a développé « *La technique des jeux vidéo en psychothérapie analytique* ». Il utilise le cadre de « *l'immersion conjointe entre thérapeute et patient pour favoriser l'expression de fantasmes, la perlaboration de situations traumatiques et une restauration narcissique* ». (p.31). Dans un autre registre, l'ESAT de Guipavas propose des prestations audiovisuelles numériques réalisées par des travailleurs en situation de handicap<sup>44</sup>.

---

<sup>41</sup> IRL : In Real Life. Le dispositif « promeneurs du net, une présence éducative sur internet » a été mis en place par la CAF de la Manche en 2012, la CAF du Cher en 2014, la CAF du Morbihan en 2015 et la CAF de l'Ardèche en 2016. En 2016, les Allocations familiales et leurs partenaires, la Mutualité sociale agricole (MSA), le ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports ainsi que le ministère des Familles, de l'Enfance et des Droits des femmes, lancent le dispositif sur l'ensemble du territoire national.

<sup>42</sup> Plus d'information sur cette expérimentation sur le site de le l'UNCCAS : <http://www.unccas.org/coffre-forthttp://www.unccas.org/coffre-fort-numerique-l-experimentation-avance> - <http://www.unccas.org/coffre-fort-numerique-l-experimentation-avance#.WSQtOuvyiUm>

<sup>43</sup> Page de présentation de plateforme AccessiDys : <https://accessidys.github.io/> Copyright (c) 2009-2016 par Jean Millerat et par le Centre National d'Enseignement à Distance (CNED).

<sup>44</sup> Page internet de l'atelier audiovisuel sur le site des Genêts d'or : <http://www.lesgenetsdor.com/prestationshttp://www.lesgenetsdor.com/prestations-aux-entreprises/audiovisuel.html>

Enfin, le numérique ne désigne pas que des objets ou des logiciels mais également une « culture numérique »<sup>45</sup> que Cedric Fluckiger définit comme « *un ensemble de valeurs, de connaissances, de pratiques qui impliquent l'usage d'outils informatisés, de pratiques de consommation culturelle, médiatique, de communication et d'expression de soi* » (Fluckiger, 2008, p.51). S'appuyant autant sur les technologies de fabrication numérique (découpe laser numérique, imprimante 3D...) que sur les éléments centraux de la culture numérique (horizontalité des processus décisionnels, information ouverte et partagée...) l'association My Human Kit vise à « *développer la santé pour tous à travers l'invention, le partage et la fabrication d'aides techniques aux handicaps réalisables pour et avec les personnes concernées (...)* Elle invite les personnes en situation de handicap à devenir le centre de gravité de leur projet, c'est à dire à transformer leur limitation en motivation »<sup>46</sup>. L'association a ainsi réalisée un prototype de main artificielle et travaille aujourd'hui (entre autres projets) sur un modèle de fauteuil roulant motorisé pour enfant à très bas prix dont les plans seront librement accessibles à tous.

### ***L'accompagnement des personnes aux usages numériques : une logique de médiation***

Les travailleurs sociaux sont de plus en plus fréquemment amenés à jouer un rôle dans le soutien, la formation ou le développement des usages numériques des personnes accompagnées. Leurs interventions peuvent porter sur les différentes composantes des usages numériques (accès aux équipements et aux réseaux, compétences requises, culture numérique et rapports aux technologies...) et les positionner dans une logique de médiation où les usages numériques constituent un objet de l'accompagnement éducatif et social.

Pour réaliser ces accompagnements, il importe d'abord d'en repérer le besoin chez les personnes concernées. L'étude menée pour Emmaüs Connect par Yves Davenel (2016) indique que 78% des répondants estiment être en mesure de détecter les besoins et les difficultés numériques de leurs usagers, mais 35% disent le faire difficilement : « *Il n'existe pas de pratiques uniformisées, la détection se faisant à la discrétion du travailleur social en fonction des problématiques abordées avec l'usager dans le cadre des entretiens.(...) Les principales modalités de détection exprimées passent par la mise en situation de l'usager, par l'interrogation sur les pratiques ou sur la capacité à échanger avec l'intervenant social via Internet, ou par des questions relatives à la situation de la personne (sur l'ouverture des droits, le budget, et l'emploi notamment). Elle peut également se faire par une démarche volontaire des usagers eux-mêmes. Un des facteurs de détection le plus courant est celui de l'état de l'ouverture des droits, qui peut se faire à différents moments du parcours de l'usager dans une institution ou dans une structure sociale privée ou associative* » (p.18-19). Les résultats de l'étude montrent également que les démarches effectuées avec ou à la place des usagers sont multiples : prise de rendez-vous à la préfecture, déclaration trimestrielle CAF, envoi d'un CV et d'une lettre de motivation, recherche de logement, simulation APL, déclaration trimestrielle RSA, déclaration mensuelle à Pôle emploi, création d'une adresse mail, achat de trajets SNCF, impôts, demande de renseignement ou retrait de document auprès de la CPAM, CMU, inscription ADOMA, etc.

---

<sup>45</sup> Sur la manière dont les usagers sont inscrits dans cette culture numérique et font réseaux entre eux dans un rapport d'usage autour des dispositifs techniques du travail social : Cf. Roland Janvier, *Vous avez dit usager ? Le rapport d'usage en action sociale*, ESF, 2014, réédition prévue en 2019

<sup>46</sup> Site de l'association My Human Kit : <http://myhumankit.org/> L'association est accueillie en résidence dans les locaux d'Askoria Rennes.

(Davenel, 2016). Tout comme sont multiples les raisons invoquées pour accompagner un usager : illettrisme, absence de maîtrise de l'outil informatique, peur de l'outil, peur des formulaires, hospitalisation, absence d'équipement (ordinateur, imprimante) ...

Véronique Le Chêne a coordonné la mise en œuvre d'ateliers d'appropriation des tablettes tactiles sur une durée de cinq mois auprès de travailleurs en ESAT. Sur les 80 personnes en situation de handicap ayant participé aux ateliers, 38 n'avaient aucune pratique numérique. Cependant, 53 personnes ont utilisé la tablette sans difficulté, 18 personnes ont eu besoin d'apprendre à utiliser la fonction tactile et seulement 9 personnes ont rencontré des difficultés. Elles ont présenté des capacités de concentration (69 personnes), des capacités de mémorisation (67), et des capacités de compréhension (60). Cette expérience a permis un véritable dévoilement des capacités cognitives des travailleurs de l'ESAT : « *Le tâtonnement expérimental a dédramatisé les appréhensions et renforcé l'estime de soi des personnes. En découvrant le fonctionnement de la tablette par essais-erreurs, les personnes ont pris conscience de leur capacité à réussir par elles-mêmes.* » (Le Chêne et Plantard, 2014, p.24). Ces aptitudes et ces compétences ont également surpris les encadrants et moniteurs d'atelier : « *Certains d'entre eux pensaient que les technologiques numériques ne seraient pas accessibles aux personnes qu'ils accompagnent, du fait de l'illettrisme et des déficiences. Ils ont été surpris de ce que les usagers ont réalisé avec les tablettes : en termes de production de documents et d'expression de soi, mais également en termes de concentration, de mémorisation, de repérage spatio-temporel, de capacité à faire un choix et d'initiative. Ils ont pris conscience que l'usage de ces technologies était très valorisant pour les personnes.* » (ibid, p.25).

### ***Une nécessaire formation des acteurs de l'intervention sociale***

Dans son rapport de 2015<sup>47</sup>, le Comité Régional du Travail Social de Bretagne repère que la maîtrise et l'utilisation des outils numériques au service de l'accompagnement social constitue un enjeu pour l'évolution des métiers du secteur social. Il recommande « *d'accompagner par la formation l'adaptation d'une posture professionnelle dans le cadre de la relation d'aide dans un univers multimédia* », notamment par la formation aux questions liées à la saisie, au partage et à l'archivage des données individuelles, ainsi qu'aux questions liées aux conséquences de la fracture numérique pour les personnes.

L'enquête Emmaüs Connect (Davenel, 2016) note une quasi-absence de formation des travailleurs sociaux sur l'ensemble de ces problématiques liées au numérique. La plupart des professionnels apprennent par eux-mêmes. « *Seuls 14% des répondants au questionnaire en ligne déclarent avoir déjà eu une formation au numérique dans le cadre professionnel* ». Parmi les demandes de formation au numérique : la première concerne une meilleure connaissance de la sécurité sur Internet et la seconde sur la capacité à accompagner les usagers au numérique (Davenel, 2016, p.27). Marchandise (2016) propose que ces formations puissent s'appuyer sur des démarches horizontales d'échange d'expériences.

De manière générale, la formation des travailleurs sociaux ne pourra pas seulement se fonder sur l'acquisition de compétences techniques mais dans le développement d'une « littératie

---

<sup>47</sup> Comité Régional du Travail Social de Bretagne. *Les nécessaires évolutions des métiers et des formations sociales au regard des mutations du secteur social. Croisement des regards et propositions régionales.* Juin 2015.

numérique », comprise comme la combinaison de capacités technologiques, de compétences intellectuelles et de comportements éthiques : « *La littératie numérique n'est pas une catégorie technique qui décrit un niveau fonctionnel minimal de compétences technologiques, mais plutôt une vaste capacité de participer à une société qui utilise la technologie des communications numériques dans les milieux de travail, au gouvernement, en éducation, dans les domaines culturels, dans les espaces civiques, dans les foyers et dans les loisirs* ». (Hoechsmann et DeWaard, 2015, p.9).

## Annexe 2 : Enquête de terrain

*Tableau 2 : Type de structure et entretiens menés*

Organismes	Professionnels	Usagers Personnes accompagnées
1 : Réseau inclusion numérique CD56	1 Travailleur social (CMS de Ploërmel) 1 travailleur social (CCAS de Vannes) 1 conseillère insertion professionnelle (CMS de Ploërmel)	3 participants à l'atelier informatique du CMS de Ploërmel
2 : EPHAD / Familéo <i>Résidence Mer Iroise à Brest</i>	1 Ergothérapeute 1 animateur-coordonateur de projet	1 résidente de l'EPAHD
3 : CCAS / Rennes	1 chargé de mission	
4 : Promeneurs du net <i>Centre social Albert Jacquard à Lanester</i>	2 animateurs et promeneurs du net du centre social	3 jeunes
5 : Atelier Numérisation <i>Pôle professionnel Sauvegarde 56 / Service CPO</i>	1 monitrice d'atelier	1 participante
6 : Service de prévention spécialisée <i>Sauvegarde 35 - « le Relais » - Rennes, Quartier Cleunay</i>	2 éducateurs spécialisés	1 jeune habitant du quartier
7 : MECS Lieu de vie DON BOSCO à Landerneau	1 éducateur spécialisé	1 jeune
8 : CHRS <i>Jarnot</i>	1 Aide Médico-Psychologique	2 résidents
9 : SAVS <i>Les genêts d'or, Quimper</i>	2 travailleurs sociaux	2 personnes accompagnées
10 : ADMR <i>Antenne de Combourg / Tinténiac</i>	1 responsable d'antenne 5 travailleurs sociaux (entretien collectif)	
11 : service social <i>polyvalence de secteur, Service d'Action Sociale de Proximité, CD22</i>	2 assistantes sociales	2 usagers
<b>Nombre de personnes rencontrées</b>	23	16
<b>Total entretien individuel</b>	18	16
<b>Total entretien collectif</b>	1	

## ***Annexe 3 : grilles d'entretien étude de terrain***

### ***Grilles d'entretien***

---

#### **Quelques phrases de présentation**

Un grand **merci** tout d'abord pour avoir accepté de participer à cet entretien. Cet entretien va durer environ **1 heure**.

Nous faisons actuellement une **étude** sur l'utilisation des outils numériques dans le cadre du travail social et nous souhaitons connaître le point de vue des travailleurs sociaux et des personnes accompagnées sur ce sujet. Cette étude a pour objectifs de mieux connaître les pratiques numériques dans le cadre du travail social, de repérer les opportunités et les difficultés et de faire évoluer les institutions, les pratiques professionnelles et les formations des travailleurs sociaux.

Pour information, ces entretiens sont **anonymes** et les résultats de cette étude pourront vous être communiqués à votre demande.

N'hésitez pas à demander qu'on reformule la question si celle-ci n'est pas claire !

Nous allons prendre des notes afin de respecter au mieux votre parole.

---

#### **Grille d'entretien « Travailleurs sociaux »**

1. Que signifie pour vous le mot « numérique » ? Qu'est-ce que cela évoque pour vous ?
2. Quels outils numériques utilisez-vous actuellement à titre personnel (*ordinateur, smartphone, tablette/ internet, logiciels, courriels, plateforme numérique, réseau social...*) ? A quoi vous servent-ils concrètement ?
3. Quels outils numériques utilisez-vous actuellement dans votre contexte professionnel ? A quoi vous servent-ils ?
4. Avez-vous observé des effets de ces usages numériques dans votre quotidien de travailleur social ? Si oui, lesquels ? Sur votre pratique professionnelle ? Sur vos relations avec les personnes accompagnées ?
5. Que pensez-vous de l'utilisation des outils numériques dans le cadre de l'accompagnement social ? (*atouts/limites*)
6. Vous arrive-t-il d'accompagner des personnes dans leurs usages numériques ? Dans quelles circonstances ? Qu'avez-vous observé ?

7. Pensez-vous que vos pratiques numériques ont évolué depuis ces dernières années ? Si oui, comment ?
  8. Sur ces sujets, auriez-vous des propositions à formuler sur les choses à améliorer (votre pratique, institutions, formations, besoins) ?
  9. Au vu de la thématique de cet entretien, y-a-t-il des questions que nous n'avons pas abordées ? Si oui, lesquelles ?
- 

### **Grille « Personnes accompagnées<sup>48</sup> »**

1. Que signifie pour vous le mot « numérique » ? Qu'est-ce que cela évoque pour vous ?
2. Quels outils numériques utilisez-vous actuellement à titre personnel (*ordinateur, smartphone, tablette/ internet, logiciels, courriels, plateforme numérique, réseau social...<sup>49</sup>*) ?
3. A quoi ces outils vous servent-ils concrètement ?
4. Utilisez-vous ces outils numériques dans le cadre de vos relations avec l'administration (*CAF, Pôle emploi, etc..*) ou avec les travailleurs sociaux ? Si oui, lesquels ?
5. Que pensez-vous de l'utilisation des outils numériques dans le cadre de l'accompagnement ?
  - a. *Est-ce que cela change des choses ?*
  - b. *Ces outils ont-ils, selon vous, facilité des situations ? Ou au contraire vous posent-ils parfois des difficultés ? / si oui, lesquelles ?*
6. Considérez-vous être à l'aise avec le numérique (*attentes, besoins*) ?
7. Trouvez-vous que les travailleurs sociaux soient à l'aise avec le numérique ?
8. Sur ce sujet du numérique dans le cadre du travail social, pensez-vous qu'il y aurait des choses à améliorer ?
9. Au vu de la thématique de cet entretien, y-a-t-il des questions que nous n'avons pas abordées ? Si oui, lesquelles ?

---

<sup>48</sup> Selon le service ou la structure concerné, il sera nécessaire d'adapter certaines questions ou exemples.

<sup>49</sup> Tout ce qui est en italique ne doit servir qu'en nécessité de relance si la personne interviewée n'est pas très loquace sur le sujet abordé.

**Annexe 4 : Relevé lexical des réponses à la question « qu'est-ce que le numérique »**

Terme	Occurrences		Total
		Professionnels /Usagers	
Internet	5	7	12
Ordinateur	3	8	11
Informatique	5	4	9
Information	5	2	7
Communication	4	1	5
Smartphone	3	2	5
Télévision	1	3	4
Technologies		3	3
Tablette	2		2
Multimédia	1	1	2
Outil	2		2
Téléphone	1	1	2
Dématérialisation	2		2
Réseaux sociaux	1	1	2
Télécommunication	1	1	2
Tactile	1	1	2
Interface	1		1
Jeux vidéo	1		1
Radio	1		1
Audio	1		1
Wifi	1		1
Appareil auditif	1		1
Mails	1		1
Ecran	1		1
Dispositif	1		1

Matériel	1	1
Bureautique	1	1
Vidéo / film	1	1
Photos	1	1
Effets spéciaux	1	1
Fracture	1	1
Virtual	1	1

## Annexe 5 : Equipements et accès numériques des personnes interviewées <sup>50</sup>

Type d'équipement	professionnels			Personnes accompagnées
	Equipements personnels	Equipements professionnels	Utilise équipements perso en contexte pro	
<b>Téléphone</b>				
Téléphone « classique » ou « à touche »		2		4
Smartphone avec forfait internet	8		3	4
Smartphone sans forfait internet (wifi possible)	1			
Smartphone non précisé	6	1		5
<b>Tablette</b>				
Tablette avec 3G	1			
Tablette sans 3G		1		
Tablette non précisé	7	2		4
<b>Ordinateurs</b>				
Ordinateur portable	3	6	1	7
Ordinateur fixe	3	3		1
Ordinateur non précisé	8	5		5
Ordinateur dédié progiciel		1		
Pas d'ordinateur ou de tablette				3
<b>Réseau internet</b>				
connexion internet		4		6
Pas de connexion internet				3
<b>Adresse mail</b>				
Mail	9	7		10
Pas d'adresse mail				1
<b>Réseaux sociaux numériques</b>				
Compte sur réseaux sociaux non précisé	4			
Facebook	5	4		10

<sup>50</sup> Le tableau recense les réponses apportées lors des entretiens concernant les équipements et les services utilisés. Il ne s'agit donc, pas d'un questionnaire systématique, ce qui explique pourquoi certains totaux sont inférieurs au nombre de personnes interrogées.

twitter	2	1
instagram	1	4
Wathaps	1	
Snapchat	1	5
Printerest	1	
Persicope	1	
Viadeo		1
OVS		1
Pas de compte réseaux sociaux	1	3
<b>Logiciels</b>		
Logiciels bureautique	1	2
Logiciels PAO	1	2
skype		1
Progiciels	2	

### *Annexe 6 : Usages numériques dans un cadre personnel*

Type d'usage	Professionnels	Personnes accompagnées
Faire des démarches administratives en ligne	<i>7 professionnels déclarent réaliser des démarches administratives en ligne</i>	<i>7 usagers déclarent réaliser des démarches administratives en ligne</i>
Communiquer avec sa famille et ses amis	8	11
Consommation multimédia (musique, vidéos...)	4	8
Réaliser des achats et/ou des ventes	3	3
Rechercher de l'information	8	8
Organiser ses loisirs et déplacements	3	2
Réaliser le suivi de ses comptes / réaliser des opérations bancaires	5	1
Réaliser/ traiter des photos	1	2

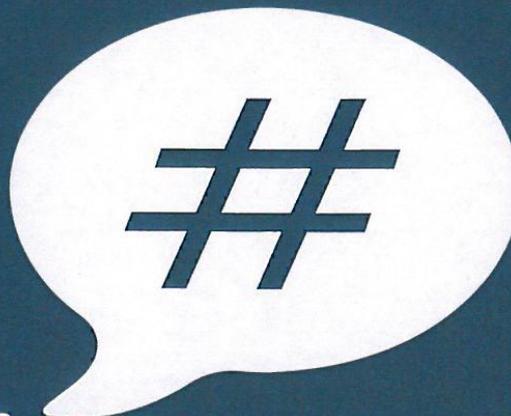
Jouer à des jeux vidéo	<b>4</b>
Aucun usage numérique	<b>1</b>

## ***Annexe 7 : Communication des personnes accompagnées avec les professionnels***

	<b>Moyen de communication avec les travailleurs sociaux</b>	<b>Moyen privilégié</b>
Présence / passage	<i>7 usagers déclarent se déplacer pour communiquer avec les travailleurs sociaux</i>	<i>3 usagers déclarent privilégier le fait de se déplacer pour communiquer avec les travailleurs sociaux</i>
Appel Téléphonique	<b>8</b>	<b>4</b>
SMS	<b>2</b>	<b>1</b>
Mail	<b>3</b>	
Facebook	<b>3 (dont 2 en lien avec PdN)</b>	

## Annexe 8 : Affiche journée d'études régionale du CRTS du 15 juin 2018

COMITE REGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL  
**CRTS**  
DE BRETAGNE



**VENDREDI 15 JUIN 2018**

# les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif

*Le Comité Régional du Travail social de Bretagne réalise actuellement une étude sur les représentations et les pratiques numériques dans le cadre de l'accompagnement social et éducatif. Dans la continuité de l'enquête menée auprès des travailleurs sociaux et des personnes accompagnées, le CRTS de Bretagne organise cette journée afin de mieux connaître et faire connaître les pratiques numériques dans le cadre du travail social. Cette rencontre doit aider à repérer, ensemble, les opportunités et les difficultés liées au numérique et ainsi faire évoluer les institutions, les pratiques professionnelles et les formations sociales.*

**Cette journée d'étude régionale** se déroule sur 4 sites en visioconférence et en simultané : ASKORIA, sites de Lorient, Rennes et Saint-Brieuc et CHRU de Brest.

**Publics** : professionnels, formateurs, personnes accompagnées et étudiants en travail social.

**Gratuité - Inscription dans la limite des places disponibles**

**INSCRIPTION EN LIGNE** (sauf pour les agents des Conseils départementaux et les étudiants/formateurs, l'inscription se faisant au sein de leur institution),

**sur : [www.crt-bretagne.fr](http://www.crt-bretagne.fr)**

### CONTACT ET RENSEIGNEMENTS

Valérie Mahé / [valerie.mahé@askoria.eu](mailto:valerie.mahé@askoria.eu) / 02 99 59 15 82

**8h30-9h**

Accueil café

**9h-9h15**

**Ouverture**

*Roland Janvier, Président du CRTS de Bretagne.*

**9h15-9h45**

**Quiz** « Que savons-nous du numérique ? »

**9h45-10h45**

**Conférence** « Comment tirer avantage de la « mutation numérique » plutôt que de la subir ? »  
*Christian Le Moënn, Professeur émérite en sciences de l'information et de la communication, Université de Rennes.*

**Echanges**

**10h45-11h**

Pause

**11h-12h**

**Présentation de l'étude du CRTS de Bretagne :**

**« Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif »**

*François Sorin, formateur-chercheur ASKORIA, Laurie Périgaux, membre du groupe de travail CRTS de Bretagne, Yvette Molina, chargée de mission CRTS de Bretagne.*

**Echanges**

**12h-12h30**

**Projection du film documentaire « Numérique et travail social : paroles de professionnels et de personnes accompagnées »,** réalisé dans la suite de l'étude du CRTS de Bretagne.

**12h30-14h**

Déjeuner libre

**14h-15h**

**Ateliers « Risques et opportunités du numérique dans le secteur social »**

- 1 - Comment les organisations du social peuvent-elles mettre à profit le numérique ?
- 2 - Le numérique peut-il faciliter l'accompagnement social ?
- 3 - Le numérique peut-il créer du lien social ?
- 4 - Comment et sur quoi développer les compétences numériques ?

**15h-15h30**

Mise en commun des ateliers sur chacun des sites.

**15h30-16h15**

**Table ronde « Usages numériques et accompagnement social : croisement des regards et perspectives ».**

*Thierry Renaut, Personne accompagnée du Conseil National des Personnes Accompagnées (CNPA), Cécilia Creuzet, directrice adjointe d'Emmaüs Connect, Didier Dubasque, animateur du groupe de travail national numérique, Haut Conseil en Travail Social.*

**16h15-16h30**

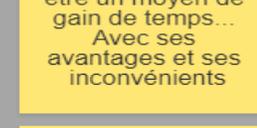
**Clôture de la journée**

*Marc Rousseau, Vice-Président du CRTS de Bretagne.*

**Lieux**

ASKORIA, Site de Lorient - 7, rue des montagnes  
ASKORIA, Site de Rennes - 2, avenue du Bois Labbé  
ASKORIA, Site de Saint-Brieuc - 12, rue du Vau Méno  
CHRU de Brest, Site de la Cavale blanche

## Annexe 9 : Réactions du public via Klaxoon lors de la journée d'études régionale du 15 juin 2018

<p>Réelle opportunité pour nous réinterroger sur nos pratiques !</p>	<p>Possibilités de réinterroger les pratiques que ce soit en collectif ou individuel</p>	<p>Arrêtons de parler des dangers svp ! Parlons des mauvais usages !</p>	<p>Bien de rappeler que la compétence numérique concerne tous les usagers (accompagnés et accompagnateurs)</p>	<p>Atteignons nous tous les niveaux de langage lors des échanges numériques? (Sms, mails, discussions synchrones)</p>	<p>Les limites du numériques dans la relations à l'autre?</p>
<p>L'objet numérique n'est pas un danger, la vigilance est au niveau de la qualité de la relation entreprise avec.</p>	<p>Est ce que le numérique ce n'est pas aussi un super levier de changements de nos postures en travail social encore trop verticales ? Nous aider à passer davantage dans le côté à côté ...</p>	<p>Moyens mis en oeuvre pour développer la fibre optique sur tous les territoires (pas de débit / pas d'accès)</p>	<p>L'échantillon paraît faible. Peu d'intérêt de la part des professionnels pour la démarche ?</p>	<p>Pourquoi ne pas avancer ensemble ? Usagers/professionnels</p>	
		<p>Il est vrai que nous oublions souvent l'expertise des personnes accompagnés en matière de numérique (les jeunes notamment)</p>	<p>Le temps du numérique est il ou pas, différent du temps des usagers. Finalement le numérique peut être un moyen de gain de temps... Avec ses avantages et ses inconvénients</p>	<p>Web : une mine d'or pour les processus d'intelligence collective! Savoirs théoriques et les savoirs d'expériences à l'oeuvre (Pers. Acc, pro...)</p>	<p>BUG</p>
<p>Secret pro, protection des données, piratages... le point le plus interrogeant!!!!</p>	<p>Très bons échanges dans les ateliers. (le 3 pour ma part) Merci à tous</p>				
<p><b>Le numérique à l'école :</b> É LA LE CORBO Y RÉPON LOL!</p> 		<p>Domage de ne pas avoir évoqué les médiathèques dans les possibilités d'orientation des usagers car elles font un gros travail !</p>		<p>Pourriez vous svp nous parler des coffre fort électroniques ? comment créer des portefeuilles de documents administratifs numériques sécurisés ?</p>	<p>Moyens mis en oeuvre pour développer la fibre optique sur tous les territoires (pas de débit / pas d'accès)</p>

Les machines sont bêtes ce qui oblige l'homme à être intelligent  
♥ 1

Seul l'homme intelligent à pu créer c'est machines soit disant "bête"

Le numérique rejoue les mêmes questions sociales dans un nouvel espace public. Quelles sont les conséquences de cette mutation des supports ?  
♥ 1

La trace numérique serait donc un fantasme sorti de l'imaginaire des personnes accompagnées??

Comment concevoir le dossier unique informatisé en foyer hébergement  
♥ 1

Le permis internet pour tous !!!  
♥ 2

GPD normes européennes c'est quoi ?? Quel un impact en institution  
♥ 1

Journée très riche qui nécessite de poursuivre ce travail mais qui le pilote ?  
♥ 1

Je suis puéricultrice de PMI. Des traits autistiques sont décrits à cause des expositions des jeunes enfants devant les écrans ! Les parents pensent qu'offrir une tablette à son bébé va le rendre plus intelligent alors qu'il a besoin de manipulations  
♥ 2

En cherchant la définition de l'ingénierie sociale sur Internet, on trouve notamment celle concernant la sécurité des informations: une pratique visant à obtenir par manipulation mentale une information confidentielle. N'est ce pas un problème?  
♥ 1

Face à l'espace indifférencié qu'est le numérique, et contre le réflexe de reconstruire des cloisons (légiférer, spécifier des métiers, séparer les domaines...), les professionnels sont mis au défi de faire « réseau de compétences croisées »

Peut être que le frein c'est que ça bouscule et remet en question, au travail, nos pratiques professionnelles  
questions

## ***Annexe 10 : La participation des représentants du CRTS aux travaux du groupe de travail « Numérique et travail social » du HCTS<sup>51</sup>***

### **1. Mandat et mise en place du groupe de travail « numérique » au HCTS**

Le mandat du groupe de travail « numérique et travail social » du HCTS piloté par Didier Dubasque<sup>52</sup> avec l'appui de Veronique Roussin (DGCS) s'articule autour des questions suivantes :

- Pourquoi et comment les travailleurs sociaux s'emparent (ou doivent s'emparer) de la question du numérique ?
- En quoi les travailleurs sociaux peuvent contribuer à la prise en compte de la fracture numérique sans se substituer aux acteurs en charge de cette question ?
- Comment le travailleur social peut contribuer à accompagner les personnes dans l'usage du numérique, sur les aspects positifs que ces outils peuvent leur apporter mais aussi en réponse aux aspects problématiques liés à l'usage d'internet ?
- Quels bénéfices les travailleurs sociaux peuvent tirer des outils numériques pour améliorer leurs pratiques professionnelles ?

Le mandat précisait de manière explicite que les productions attendues du groupe de travail ne devaient pas prendre la forme d'un rapport mais des fiches pratiques susceptibles d'éclairer les travailleurs sociaux sur « *le rôle qu'ils peuvent jouer sur « l'éducation » au numérique, les ressources et outils disponibles pour contribuer à la lutte contre la fracture numérique... Les pratiques inspirantes pourront également donner lieu à des fiches permettant à des employeurs et des professionnels intéressés de lancer des démarches similaires dans leur organisation.* » (Mandat du groupe de travail « numérique » du HCTS<sup>53</sup>). En outre, il était attendu du groupe de travail la définition et mise en œuvre d'une méthode d'association spécifique des personnes concernées permettant de tester régulièrement les productions.

La composition du groupe lors de la séance inaugurale était la suivante :

<b>Prénom Nom</b>	<b>Structure</b>
Chloé ALTWEGG-BOUSSAC	UNAFORIS
Christine BAILLY	Conseil départemental des Vosges
Maryse BASTIN-JOUBARD	Fédération des acteurs de la solidarité
Brigitte BOUQUET	Experte
Coralie BOUVET	ANCASD - département du Calvados
Brigitte DANIEL	ANCASD
Diane DALVARD	ANSA
Didier DUBASQUE	HCTS, personnalité qualifiée, animateur
Anita FRICONNET	Ministère de l'Intérieur
Stéphanie GAONAC'H	Direction de la protection judiciaire de la jeunesse
Laurent GIRAUD	France Médiation

<sup>51</sup> Synthèse rédigée par François Sorin en octobre 2018

<sup>52</sup> Ex-président de l'ANASS, siège comme personne qualifiée à 'assemblée plénière du HCTS, auteur du blog « Écrire pour et sur le travail social ».

<sup>53</sup> Mandat du groupe de travail disponible en ligne : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/usage-numerique\\_le\\_mandat.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/usage-numerique_le_mandat.pdf)

Camille GREMEZ	France Médiation
Olivier GRIFFITH	UNAFORIS
Anne-Gaëlle GUEGANIC	UNIOPSS
Nathalie HENNEQUIN-ANDRIEUX	FSU
Chantal HERISSE	Conseil départemental de Loire-Atlantique
Véronique HUBER	Ville de Paris
Michel LECLERC	CFDT Fédération Interco
Jeannine LE COURTOIS	conseil départemental 56
Oriane LEDROIT	Agence du numérique
Isabelle NEAU	Conseil départemental de Loire-Atlantique
Joran LEGALL	ANAS
Ophélie PERICHON	France ESF
Claire PERRAULT	FNAAFP/CSF
Isabelle REUX	conseil départemental du Calvados
Amandine ROBIN	CNFPT
Simon ROUSSEY	ANSA
Véronique ROUSSIN	DGCS
François SORIN Yvette MOLINA	CRTS Bretagne (équipe technique)
Sarah LECOUFFE	UNCASS
Corole VEZARD	CNAF
Lauriane SOCHON	UNAF
Caroline DURIER	ANDASS
Maud GALLAY	CGET

## 2. La dynamique de travail au sein du groupe numérique

Le groupe fonctionne sur la base de sessions mensuelles d'une journée. Dans ce cadre, il mène ces travaux et procède à des auditions<sup>54</sup>. Lors du démarrage des travaux, il a été décidé d'établir une fiche générale dite « de cadrage » qui préciserait la définition des termes, procéderait à l'exploration des enjeux pour le secteur du travail social et préciserait les cadres légaux et de référence pour la pratique professionnelle comme pour la mise en œuvre des dispositifs numériques. La production de fiches thématiques compléterait cette production initiale en abordant plus précisément différents thématiques et proposant des recommandations. Les fiches initialement identifiées devaient porter sur : l'accès aux droits à l'ère du numérique, l'accompagnement social à l'ère du numérique, le numérique comme vecteur de communication et de mise en réseau. L'avancée de la réflexion et l'actualité autour de ces questions ont progressivement redéfini ces perspectives initiales (voir ci-dessous : les productions du groupe de travail)

Dans le cadre de travaux de la première fiche « de cadrage » et face à la diversité des dimensions recouvertes par l'intitulé « numérique et travail social », le groupe de travail a adopté une approche consistant à faire de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation et, de manière concomitante, de la conception et de l'usage de logiciels, de services et de plateforme numériques par

<sup>54</sup> Parmi lesquelles : le projet de plateforme « Paris espace partagé et solidaire » (PEPS), CR de la journée nationale d'études de l'ANAS du 13 octobre 2017, CR de la journée d'étude participative de l'IRTS Languedoc-Roussillon 16 novembre 2017, CR du labo de l'Ansa « Numérique et inclusion », Audition du directeur d'Emmaüs Connect et de la Directrice adjointe de Wetechcare, Présentation de l'étude « pratiques numériques dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social » du CRTS de Bretagne.

les institutions du champ social l'axe problématique de ses travaux. Les autres dimensions identifiées par le groupe, et notamment les dimensions éducative et communicationnelle, n'ont pas été écartées pour autant mais articulées à cette question qui apparaissait centrale à une majorité des membres du groupe, au regard de leurs expériences et des remontées de terrain.

Tout au long des travaux le groupe de travail s'est également attaché à prendre en compte les difficultés liées au déploiement des systèmes numériques dans l'activité des professionnels et dans l'expérience vécue des personnes accompagnées, mais tout en insistant sur le caractère instrumental des outils numériques, et sur le fait que les conditions d'usage de ces outils influent sur les effets qu'ils produisent. Ainsi les opportunités et potentialités du numérique pour l'accroissement de la qualité de service comme pour l'accroissement du pouvoir d'agir des professionnels et des personnes concernées sont présents dans les réflexions et productions du groupe numérique du HCTS.

Pour soutenir ses réflexions et répondre à cette dimension spécifique de son mandat, le groupe de travail a mis en place une dynamique de consultation permettant à ses membres de faire lire et réagir à ses travaux des groupes existants ou constitués pour l'occasion, et composés de professionnels et/ou de personnes concernées. Ses retours parfois critique sur la forme et sur le fond constituent une matière précieuse pour la réflexion comme pour projeter les formes efficaces de diffusion des travaux d'un groupe comme celui-ci.

### **3. Les productions du groupe de travail**

En septembre 2018, le groupe de travail a produit et présenté deux fiches, qui ont été validés par l'assemblée plénière du HCTS.

#### **3.1 Fiche de cadrage général : « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? »**

Cette première fiche permet un cadrage général de la thématique « numérique et travail social ». Elle prend la forme d'un texte d'orientation à destination des travailleurs sociaux<sup>1</sup>, des professionnels des secrétariats administratifs et médico-sociaux, de leurs institutions, et à plus largement à destination de l'ensemble des acteurs du développement social et de la médiation numérique qui, à travers leurs actions « *facilitent l'accès aux droits et aux services dématérialisés* » (Fiche de cadrage général, p.2). Cet accent mis sur l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation des procédures administratives découle de l'approche adoptée par le groupe de travail qui consiste à prioriser cette thématique qui préoccupe massivement les terrains de pratiques.

Le terme « numérique » est utilisé dans son acception courante et englobante et désigne « *toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données. Ce terme englobera les interfaces, smartphones, tablettes, ordinateurs, téléviseurs, ainsi que les réseaux qui transportent les données. Il envisagera à la fois les outils, les contenus et les usages.* » (Fiche de cadrage général, p.2)

Le texte est divisé en trois parties qui rendent compte des enjeux de la transition numérique pour le secteur du travail social. Les inégalités d'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation fondent les évolutions nécessaires des dispositifs, des positionnements professionnels et des pratiques. Les enjeux de respect de la vie privée et de confidentialité des données devraient être au cœur de ces évolutions. Dans la relation à l'utilisateur, la fiche insiste sur la dimension nécessairement instrumentale des outils numériques (« *ce ne sont que des outils* » (Fiche de cadrage général, p.5) dont les usages doivent prendre place dans la réflexion éthique et déontologique permanente. A ce titre, la définition du travail social est une référence proposée par le groupe de travail numérique du HCTS. La loi informatique et liberté (et ses cadres d'applications garantis par la CNIL) comme le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) constituent également des cadres de référence pour le déploiement de services numériques et les usages numériques des professionnels.

Le texte se conclut par une série de recommandations à destination des différents types d'acteurs. L'état et les collectivités sont notamment invités à permettre et soutenir la coopération et le travail en réseau des travailleurs sociaux avec les médiateurs numériques et les médiateurs sociaux. Ils devraient également pouvoir garantir la coordination et la sécurisation des interfaces numériques, du recueil de données et des processus d'identification.

Les institutions mettant en ligne des services numériques sont invités à associer les usagers à la conception et à l'évaluation de services numériques inclusifs, adaptés et accessibles. Le groupe de travail fait siennes les recommandations du défenseur des droits<sup>55</sup> quant au maintien de la possibilité pour un citoyen de ne pas y avoir recours à une plateforme numérique dans ses relations avec une administration, et de privilégier la rencontre physique avec un interlocuteur compétent.

Les travailleurs sociaux et leurs employeurs sont invités à se conformer à loi, à se coordonner à l'échelle des territoires pour lutter contre le non recours aux droits, à soutenir l'évolution des pratiques professionnels par la formation initiale et continue et la construction de cadre de références communs. Le groupe de travail souligne que, concernant les enjeux d'accès aux droits et de respect de la vie privée, les professionnels « *ne peuvent ni ne doivent substituer leur propre responsabilité à celle des gestionnaires de services en ligne* ». (Fiche de cadrage général, p.13)

### **3.2 Fiche thématique : *Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?***

Ce second texte aborde de manière plus précise une thématique dotée d'une forte actualité, à savoir l'articulation des rôles respectifs des travailleurs sociaux des médiateurs sociaux et des médiateurs numériques pour « *une prise en compte adaptée des besoins de la population en difficulté pour l'accès et/ou le maintien de ses droits via les outils numériques.* » (Fiche thématique, p.1)

Le texte préconise construire et animer un réseau de solidarité numérique à l'échelle territoriale pour « *Favoriser l'interconnaissance et l'articulation des différents acteurs de l'inclusion numérique et des ressources sur un territoire déterminé ; Travailler ensemble dans le respect des structures et missions de chacun ; Partager des outils communs notamment d'évaluation des besoins des personnes en demande d'aide.* » (Fiche thématique, p2). Le groupe de travail souligne l'importance d'une fonction de coordination du réseau et définit la co-construction des actions et la participation des personnes concernées comme des principes d'action prioritaires.

La reconnaissance et l'articulations des missions spécifiques et partagées des différents acteurs d'un tel réseau est identifié comme un enjeu important de constitution et de fonctionnement du réseau. Le groupe de travail en propose la schématisation suivante :

---

<sup>55</sup> Rapport disponible en ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/etudes-et-recherches/2017/03/enquete-sur-lacces-aux-droits-volume-2-relations-des-usagers-avec-les>

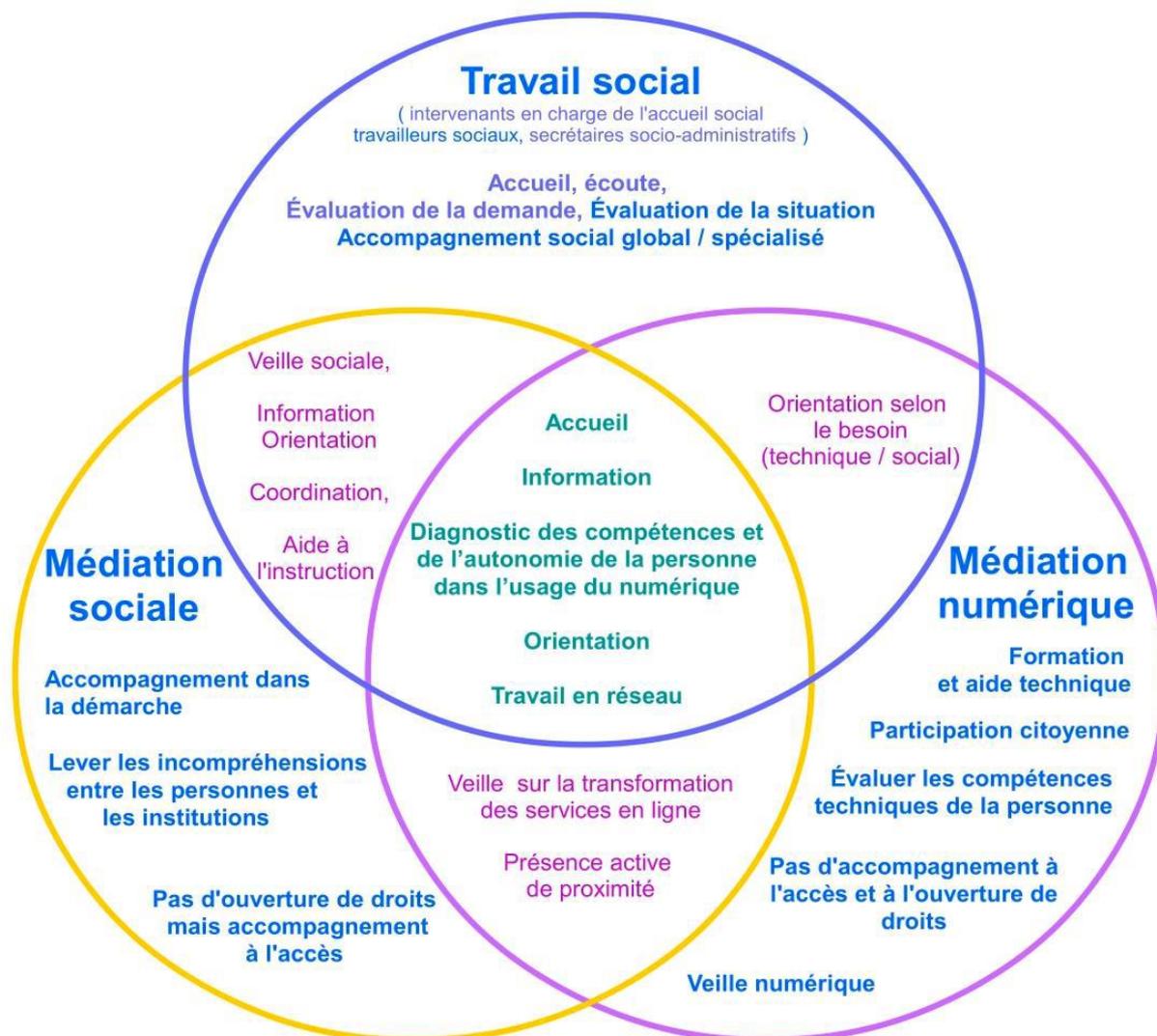


Figure : *Spécificités des acteurs professionnels dans la prise en compte des besoins de la personne dans le champ des pratiques numériques - Groupe de travail numérique du HCTS*

Les recommandations spécifiques du groupe de travail portent sur la définition d'un cadre de référence commun acteurs du réseau. La cartographie des acteurs et des compétences est présentée comme une modalité facilitante à cet égard. La co-rédaction d'une charte de « l'aidant numérique » permettrait de renforcer l'interconnaissance mutuelle et de faciliter les parcours des personnes concernées.

#### 4. Contributions du CRTS au groupe de travail du HCTS

Le CRTS est représenté en alternance au sein du groupe de travail par sa chargée de mission (Yvette Molina) et le contributeur scientifique de la présente étude (François Sorin). Les travaux du groupe de travail « numérique » du CRTS ainsi que les résultats de l'étude menée sur la région Bretagne ont été présentés dans le cadre d'une audition du groupe de travail « numérique » du HCTS en 2018.

L'apport du CRTS a été de souligner la diversité des activités professionnelles intégrant des pratiques numériques au sein du secteur du travail social et donc de la diversité des enjeux professionnels dans une société numérique. L'échantillon du CRTS portant sur une diversité de secteurs (insertion, handicap, protection de l'enfance, Ephad...) et de publics (jeunes, personnes en situation de handicap, personnes en parcours d'insertion...) permet de souligner que les préoccupations professionnelles concernant le numérique s'expriment différemment en fonction des secteurs d'intervention et des publics

accompagnées. Ainsi, la thématique de l'accès aux droits, particulièrement prégnante dans le champ de l'insertion sociale, s'articule avec d'autres thématiques lorsqu'on considère le champ du travail social dans ses différentes composantes. L'éducation au numérique, la prévention des risques liés aux pratiques connectées, les modalités de communication médiatisée en direction de l'utilisateur, etc. sont autant de thématiques « numériques » présentes sur les terrains de pratique. Les analyses proposées dans le cadre de l'étude du CRTS, et qui ont nourri les participations de ses représentants au sein du groupe de travail HCTS permettent de distribuer les pratiques entre différentes logiques (médiation, médiatisation, informatisation et infirmation) et de distinguer parmi les enjeux professionnels ceux liés à l'organisation du travail, à l'intervention, à l'établissement et au maintien de la relation et ceux liés au développement des compétences professionnelles.

## **5. Poursuite de travaux au sein du groupe de travail « numérique » du HCTS**

Les travaux du HCTS se poursuivent aujourd'hui à travers l'établissement d'une troisième fiche thématique dont le titre actuel est « *Cadre et conditions préalables à l'usage du numérique dans les pratiques du travail social* ». Il s'agit d'identifier les conditions d'appropriation des outils et de pratiques numériques dans la perspective du cadre général posé dans la première fiche. Un travail d'identification des enjeux pour chaque type d'acteurs (personnes concernées et/ou accompagnées, travailleurs sociaux et intervenants sociaux, personnels d'encadrement et « décideurs ») a été entrepris. Le programme de travail consiste à s'appuyer sur l'identification des risques et de opportunités liés au numérique pour établir des recommandations susceptibles de limiter les premiers et de promouvoir les seconds.

## TABLEAUX

TABLEAU 1 : SYNTHÈSE DES PRÉCONISATIONS.....	57
TABLEAU 2 : TYPE DE STRUCTURE ET ENTRETIENS MENÉS .....	90

# FIGURES

FIGURE 1 : 4 TYPES DU RAPPORT AU NUMERIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET EDUCATIF .....	23
FIGURE 2 : TYPOLOGIE DES ACTIVITES MOBILISANT DES OUTILS NUMERIQUES .....	33
FIGURE 3 : TYPOLOGIE DES PRATIQUES NUMERIQUES .....	34
FIGURE 4 : ACTIVITES MOBILISANT DES OUTILS NUMERIQUES ET FAMILLES DE PRATIQUES NUMERIQUES DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET EDUCATIF .....	36
FIGURE 5 : LES USAGES DU NUMERIQUE EN TENSION ENTRE « CRAINTE » ET « INTERET ».....	38
FIGURE 6 : LE SCHEMA ITERATIF DE L'ACTIVITE NUMERIQUE DES INDIVIDUS (D'APRES PLANTARD, 2015).....	72

# **GLOSSAIRE**

AAH : Allocation Adulte Handicapé

ASS : Assistant de Service social

CAF : Caisse d'Allocations familiales

CCAS : Centre Communal d'Action sociale

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale

CNIL : Commission nationale Informatique et Liberté

EPHAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

ESAT : Etablissement Social d'Aide par le Travail

MECS : Maison d'Enfants à Caractère Social

SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-social pour Adulte Handicapé

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

TIC : Technologies d'Information et de Communication