

Note de cadrage du groupe de travail : Numérique et Travail social

Éléments de contexte

La transformation numérique au sein du secteur social transforme en profondeur l'ensemble des dimensions du travail, de l'organisation aux manières d'agir. Elle soulève des interrogations positives (simplification, rapidité...) autant que de la méfiance pour les usagers comme pour les professionnels (illectronisme, maîtrise du sujet...). Cependant, cette transition numérique constitue un levier d'amélioration de l'accès aux droits et de modernisation du fonctionnement de l'administration.

Le numérique crée des besoins de compétences nouvelles, pour les usagers accueillis par les différents services sociaux, notamment départementaux comme pour les agents, avec, entre autres projet, l'ambition de développer des services numériques dans les lieux d'accueil, à l'instar des bornes CAF. Le développement des technologies numériques doit donc être partie intégrante de la formation des travailleurs sociaux qui doivent composer d'une part, avec des personnes accompagnées, des professionnels et des organisations de plus en plus connectés et d'autre part, avec des publics éloignés des usages numériques ou en difficultés.

Les professionnels doivent dès lors être en capacité d'appréhender et de mobiliser l'environnement numérique comme un outil d'intervention et/ou d'accompagnement social et éducatif au service des personnes.

L'enjeu de la formation est de leur permettre de s'approprier une culture numérique et de développer leur capacité d'agir dans un environnement dématérialisé.

Public prioritaire de la formation

La formation s'adresse en priorité aux travailleurs sociaux titulaires d'un des cinq diplômes d'État du travail social de niveau III.

Elle vise, selon le cas, à donner, actualiser ou renforcer des compétences déjà acquises. En effet, la thématique du numérique est prise en compte en formation depuis la réforme des diplômes du travail social.

Dans la mesure où la mobilisation des encadrants est un des éléments à considérer dans la réussite ou l'échec de l'évolution des pratiques, le programme de formation doit également être ouvert aux cadres sociaux de proximité, notamment le module 1.

Objectifs / finalités de la formation

Les différents modules du plan de formation de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté doivent permettre aux travailleurs sociaux de faire le lien entre la thématique de formation qu'ils suivront et les objectifs globaux de valorisation du travail social recherchés dans le cadre de la stratégie. Pour atteindre cet objectif, tous les modules de formation devront débiter par une présentation des grands axes de la stratégie :

- Les cinq engagements de la stratégie pauvreté (l'égalité des chances dès les premiers pas, garantir au quotidien les droits fondamentaux de l'enfant, un parcours de formation garanti pour tous les jeunes, des droits sociaux plus accessibles, plus équitables et plus incitatifs à l'activité, investir pour l'accompagnement de tous vers l'emploi),
- Les leviers pour réussir la mise en œuvre (un choc de participation, la rénovation du travail social, un pilotage à partir des territoires...).

Ainsi qu'une mise en perspective par rapport à la contribution que peut apporter le travail social :

- les axes du plan de formation et les principales évolutions attendues en matière de pratiques professionnelles,
- les réflexions à conduire sur les organisations pour créer un environnement favorable.

Plus spécifiquement, la formation « numérique et travail social » vise à développer chez les professionnels une démarche réflexive et éthique qui leur permette d'évoluer avec confiance et lucidité dans un environnement numérique et d'agir en conséquence. Elle repose sur les objectifs généraux suivants :

- Mieux appréhender la culture numérique pour adapter ses pratiques professionnelles aux besoins des personnes et aux enjeux du travail social
- Penser l'accompagnement des personnes aux usages du numérique et analyser les modalités de coopération avec les acteurs de l'inclusion numérique.
- Identifier les ressources des technologies numériques comme levier de la participation des personnes et de l'innovation sociale

Elle est conçue sous la forme de trois modules complémentaires :

- Module 1 : la culture numérique et le travail social.
- Module 2 : l'évolution des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux à l'ère du numérique
- Module 3 : l'utilisation des outils numériques par le travailleur social

Module 1 : La culture numérique et le travail social	
Objectif du module	Mieux appréhender la culture numérique pour adapter ses pratiques professionnelles aux besoins des personnes et aux enjeux du travail social
Objectifs pédagogiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. développer les connaissances et la compréhension des cadres sociaux et des travailleurs sociaux concernant le contexte sociétal, économique et les orientations stratégiques nationales dans le cadre du développement du numérique 2. repérer et analyser les impacts des usages du numérique sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et sur les personnes accompagnées
Contenu, éléments de programme, points à aborder	<ul style="list-style-type: none"> - Historique et évolution de la société (développement du numérique, les équipements, les réseaux sociaux...) - Définitions / concepts (internet, web, numérique, objets connectés, digital, fracture, transition, illectronisme, l'intelligence artificielle, gestion de la donnée, la notion d'usage raisonné et responsable, les pratiques ludiques, professionnelles, personnelles, la dimension générationnelle...) - Analyse des enjeux / les aspects positifs / les aspects problématiques, les enjeux sociétaux / les enjeux de la dématérialisation / les enjeux pour le travail social <p>Thème 1 : Les acteurs Un paysage multiforme avec des acteurs multiples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - publics : l'Etat, les agences, les collectivités, les organismes de protection sociale... - privés : les grands groupes, les startups, le mouvement associatif - les nouveaux acteurs : les hubs, les lab, les tiers lieux... - les métiers et leurs articulations : la médiation sociale et la médiation numérique <p>Thème 2 : Les outils Les outils personnels : messageries, applications et services divers, les usages du smartphone, des réseaux sociaux Les instruments institutionnels : les plateformes d'accès aux droits, les outils de communication, les logiciels de gestion, les applicatifs métiers, les outils de pilotage, la géolocalisation et cartographie ; la distinction à opérer entre support de communication (outils) et mode de communication (message)...</p> <p>Thème 3 : Le paysage institutionnel et ses orientations stratégiques Le contexte réglementaire : Etat plateforme, (e-administration : plan action publique 2022), la stratégie numérique inclusif, la Loi de 2016 sur la République numérique, la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion... les schémas départementaux d'amélioration d'accès aux services publics...</p> <p>Thème 4 : Le cadre juridique et éthique La protection des personnes et de la vie privée ; la loi Informatique et libertés, le RGPD, le code de l'action sociale et des familles avec la définition du travail social, les recommandations de la CNIL, du défenseur des droits et les recommandations du HCTS avec les fiches et avis éthiques s'y référant...</p> <p>Thème 5 : les enjeux du numérique dans les pratiques du travail social Les nouvelles organisations coopérations (hub, mise en réseau des partenaires, cartographie...), la dynamique territoriale, l'organisation du travail, le quotidien du professionnel, le management des équipes, les évolutions institutionnelles (notamment cadres sociaux), menaces, risques, analyse critique.</p>
Modalité	Présentiel enrichi par les TIC (2 jours)

Module 2 : L'utilisation des outils numériques par le travailleur social	
Prérequis	Avoir acquis les connaissances et la compréhension des enjeux du numérique dans le travail social
Objectif du module	Penser l'accompagnement des personnes aux usages du numérique et analyser les modalités de coopération avec les acteurs de l'inclusion numérique.
Objectifs pédagogiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. intégrer le numérique dans la mission d'accès aux droits et d'accompagnement 2. savoir évaluer et s'appuyer sur les compétences numériques des personnes accompagnées pour développer leur participation et leur pouvoir d'agir 3. repérer les acteurs du réseau de solidarité numérique de son territoire 4. se situer et articuler son action dans le paysage des aidants numériques
Contenu, éléments de programme, points à aborder	<ul style="list-style-type: none"> - Rappels sur le contexte, les acteurs, le cadre réglementaire et éthique et les outils (les 4 autres thèmes) Cf. module 1 - Le diagnostic des usages et des compétences numériques de la personne - Le numérique comme levier du développement du pouvoir d'agir des personnes - Les outils d'évaluation au service du diagnostic - Réflexion sur le positionnement professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ « faire avec », « faire pour », « faire à la place » ▪ L'usage du numérique raisonné et responsable - Numérique et accès aux droits : distinction entre une demande sociale et/ou technique - Numérique et accompagnement social, éducatif, individuel et collectif dans une dynamique territoriale (cf. fiche du Haut conseil du travail social sur ce sujet) - Les besoins spécifiques d'accompagnement au numérique selon les publics : personne âgée, personne en situation de handicap, mineurs dans le champ de la protection de l'enfance, majeurs protégés, publics migrants, personnes à la rue... - Les outils numériques au services de l'accompagnement (Kit d'intervention de la CNIL, pass numérique, aidant connect...) - Les ressources des territoires et le travail en réseau : <ul style="list-style-type: none"> ▪ coopération avec les médiateurs sociaux et numériques ▪ cartographie des acteurs du territoire, répertoire de ressources... ▪ charte de coopération
Modalité	Présentiel enrichi par les TIC (1,5 jours)

Module 3 : L'évolution des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux à l'ère du numérique	
Prérequis	Avoir acquis les connaissances et la compréhension des enjeux du numérique dans le travail social
Objectif du module	Identifier les ressources des technologies numériques comme levier de la participation des personnes et de l'innovation sociale
Objectifs pédagogiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. analyser la place et les impacts de la technologie numérique dans la pratique du travail social 2. comprendre l'économie de la donnée : son intérêt stratégiques, ses limites techniques 3. s'approprier les ressources existantes en matière d'éthique et de protection des données 4. appréhender de nouvelles formes de communications professionnelles 5. développer des pratiques innovantes, raisonnées et responsables
Contenu, éléments de programme, points à aborder	<ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux de la technologie numérique : potentialités, menaces et risques (protection des données, marchandisation des données, utilisation de l'algorithme, plateformes de partage de documents, rapidité des échanges...) - Les différences entre la logique numérique et les pratiques de travail social - Le cadre juridique (RGPD/consentement éclairé) - le partage d'information dans le respect des personnes, du cadre éthique et juridique - Le numérique, outil de traitement et de partage de l'information utile à l'accompagnement social et éducatif (valorisation, capitalisation des pratiques inspirantes, mise en réseau, veille professionnelle, plateformes collaboratives...) - Technologies numériques, support de pratiques innovantes sur le plan individuel et collectif - Usage raisonné et responsable des : <ul style="list-style-type: none"> ▪ messageries professionnelles entre professionnels et avec les personnes accompagnées (opportunités et risques de dérives, respect des chartes) ▪ réseaux sociaux (identité personnelle et professionnelle, e-réputation) ▪ sites internet d'informations - Les ressources existantes en matière d'éthique et de protection des données comme instances de régulation des usages du numérique
Modalité	Présentiel enrichi par les TIC (1,5 jours)

Modalités pédagogiques envisagées pour les trois modules

La formation comporte trois modules structurants dont la connaissance et la compréhension sont considérées comme prioritaires. Leur juxtaposition et leur enchaînement respectent un équilibre thématique progressif et s'inscrivent dans une logique de montée en compétences des professionnels en formation (connaissance, compréhension, application). Il est recommandé de suivre l'intégralité des modules dans l'ordre chronologique.

Les méthodes actives, participatives et créatives sont à privilégier. Néanmoins, les établissements de formation qui délivreront ces formations conserveront la liberté pédagogique pour définir les modalités leur apparaissant les plus pertinentes pour atteindre les objectifs fixés.

Il est recommandé, en amont des formations, d'identifier les points à aborder en priorité à partir d'un diagnostic des attentes et des besoins exprimés par les participants. En effet, il est nécessaire d'adapter le programme en s'appuyant sur les savoirs déjà acquis et leurs propres usages des outils numériques.

Compte tenu de ces objectifs, les membres du groupe de travail :

- recommandent que les formations intègrent l'organisation de temps d'analyse des pratiques permettant aux professionnels formés de mettre en perspective les enseignements théoriques apportés avec leurs pratiques,
- privilégient la mobilisation de méthodes actives, participatives et créatives.

Il sera utile de faire appel aux compétences des personnes accompagnées en s'appuyant sur leurs propres usages des outils numériques. Leur participation permettra de mettre en perspective et d'analyser les pratiques professionnelles en s'appuyant sur des savoirs spécifiques complémentaires.

Les formations croisées et interinstitutionnelles réunissant des travailleurs sociaux de structures et institutions différentes sont à encourager et à promouvoir afin de décloisonner les approches et de renforcer la connaissance réciproque des acteurs.