

Les impacts de la « société numérique » sur le travail social en France : État de la réflexion, préconisations

Des services publics entièrement dématérialisés en 2022 ?

Le plan Action publique 2022

Il constitue en France une nouvelle étape dans la transformation numérique des services publics.

Une volonté affichée

Aujourd'hui, l'objectif est la dématérialisation de 100% des démarches administratives d'ici 2022.

Une stratégie nationale pour un « numérique inclusif » est en cours pour former et accompagner les usagers les plus éloignés d'Internet.

Suite à un « grand débat national »

300 maisons regroupant des services publics polyvalents dénommées "maisons France Service"

Source <https://www.vie-publique.fr>

13 millions de français en difficulté avec le numérique

Fracture territoriale

34% des personnes résidant dans les villes moyennes disent ne pas du tout profiter des opportunités offertes par le numérique

Fracture de niveaux de formation

74% des Français non-diplômés ne s'estiment pas compétents pour utiliser un ordinateur

Un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur

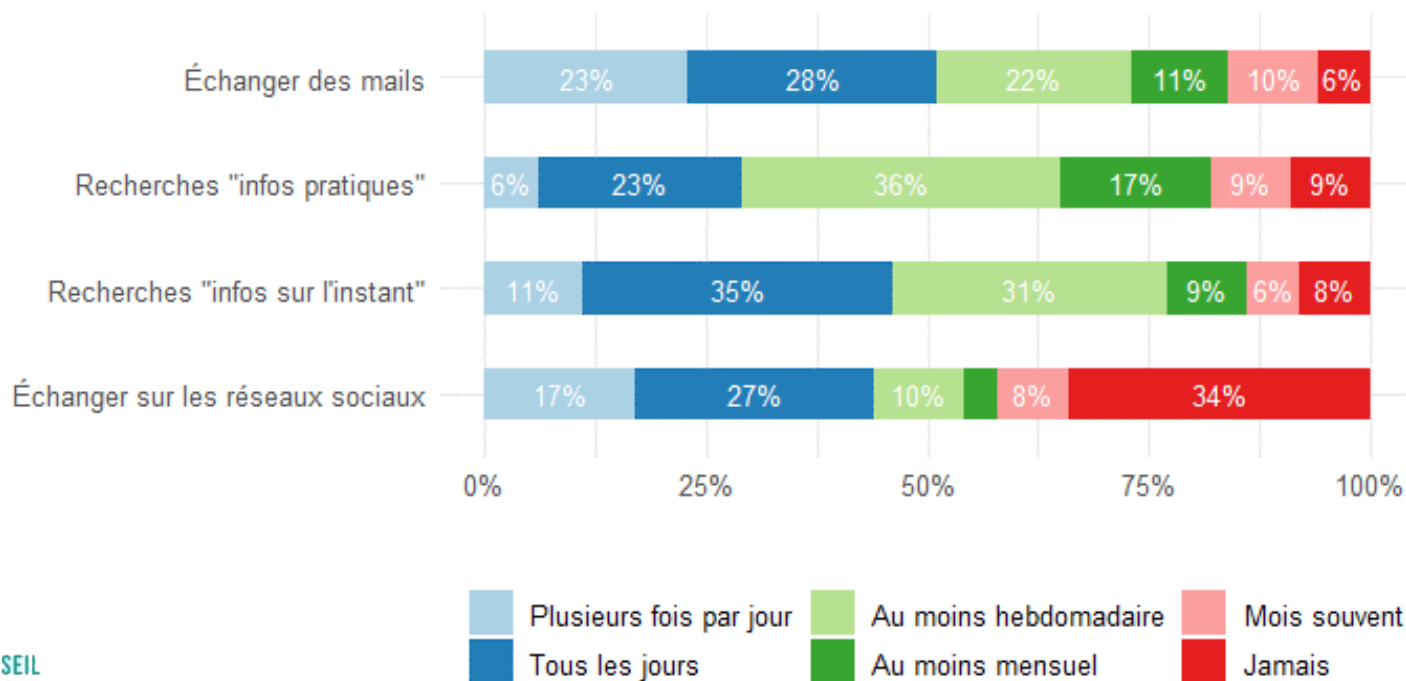
15% des adultes se sentent incapables d'entreprendre des démarches administratives en ligne

Source <https://societenumerique.gouv.fr>

91 % des Français étaient internautes en 2019 mais...

23 %, ne le sont pas pour ceux qui ont un niveau scolaire en-dessous du bac (fin des études secondaires niv. 4 en France)

40 % ne le sont pas chez les agriculteurs et les personnes sans emploi



Les 5 arguments avancés
par les travailleurs sociaux
face au numérique :

source : CRTS Comité
Régional du travail social de
Bretagne : « les usages
numériques dans
l'accompagnement social
et éducatif » mars 2019

- 1. C'est une fatalité.** Le numérique nous contraint dans nos pratiques.
- 2. Il faut s'adapter** même si c'est difficile car cela concerne tout le monde
- 3. Ce sont des moyens nouveaux pour agir** (c'est la promesse qui offre des moyens par Le passé inexistants)
- 4. C'est une menace**, que l'on a raison de redouter.
- 5. Il faut s'en protéger** : le travailleur social se met à distance des outils

« usages du numérique ? »

groupe de travail
de 37 membres avec

une problématique identifiée :

Le groupe a remis l'ensemble
ses conclusions en mai 2019

1. **La présence massive du numérique s'impose à tous aujourd'hui.**
2. **Avec des possibilités de simplifier les relations des « usagers » avec l'administration**
3. **Mais un réel risque de fossé existe pour les plus exclus**
4. **Le développement des usages numériques des travailleurs sociaux sont susceptibles de contribuer à améliorer les pratiques professionnelles**
5. **Cette évolution suppose une réflexion sur la place et rôle des travailleurs sociaux dans l'usage des outils**

« usages du numérique ? »

groupe de travail
de 37 membres avec

une problématique identifiée :

Le groupe a remis l'ensemble
ses conclusions en mai 2019

Pourquoi et comment les travailleurs sociaux s'emparent de la question ?

En quoi les travailleurs sociaux peuvent contribuer à la prise en compte du fossé numérique ?

Comment le travailleur social peut contribuer à accompagner les personnes dans l'usage du numérique ?

Quels bénéfices les travailleurs sociaux peuvent tirer des outils numériques ?

" Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?"

1. Le numérique impacte les pratiques professionnelles et les organisations de travail et **contribue à amplifier le non-recours aux Droits**. Il favorise la mise en œuvre de services nouveaux
2. Des outils de communication et d'échanges sont à sécuriser dans le **respect du Droit mais aussi des principes éthiques et de la déontologie**
3. L'accès et le maintien des Droits doivent être renforcés. **Les travailleurs sociaux ne peuvent porter seuls** cette dimension.
4. Le numérique oblige à enrichir la réflexion professionnelle en reconnaissant et **en s'appuyant sur le pouvoir d'agir et les compétences des personnes accompagnées**

Le groupe a remis l'ensemble
ses conclusions en mai 2019

" Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?"

Pour l'État et les collectivités

- permettre et favoriser **l'emploi des médiateurs sociaux et des médiateurs numériques** (structuration des métiers)
- **Les interfaces** doivent être cohérentes

Pour les institutions gestionnaires de services en ligne

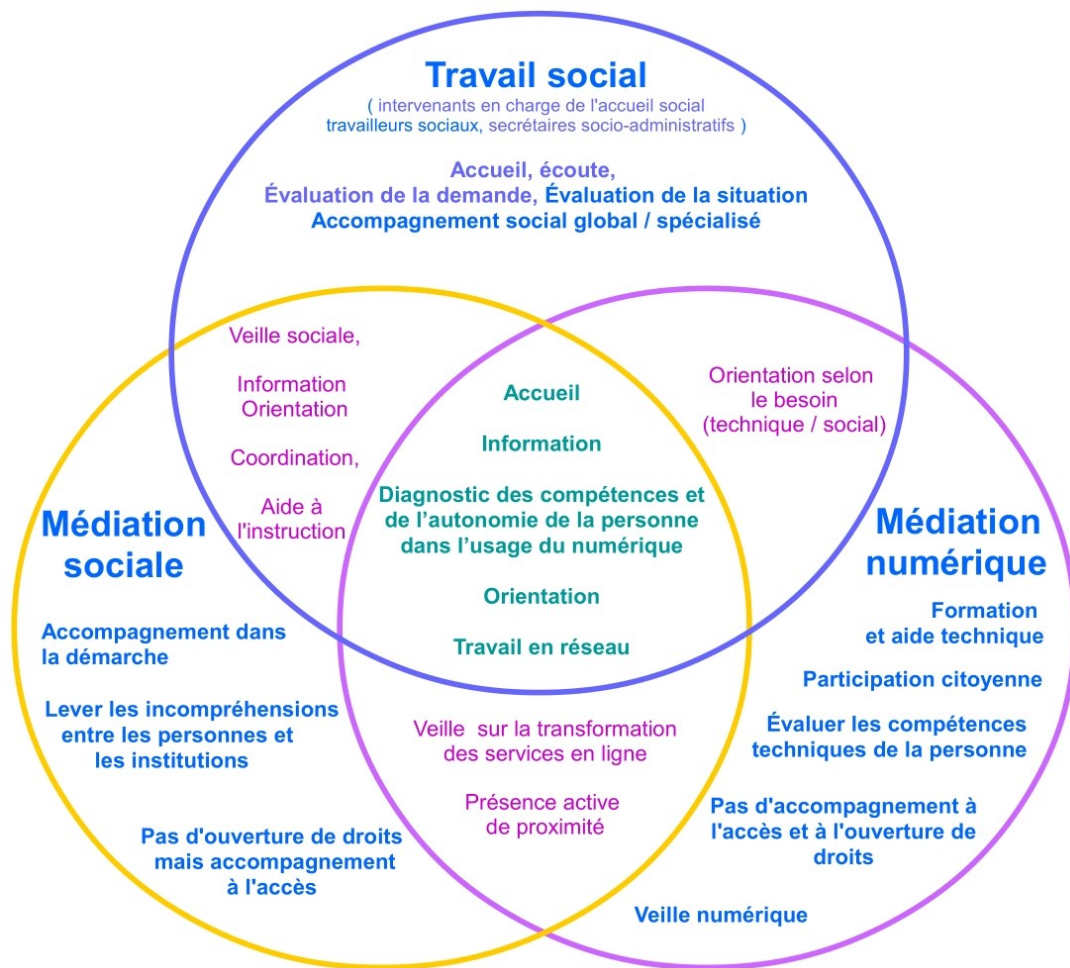
- **associer travailleurs sociaux** à la conception des logiciels
- **offrir des lieux d'accueil** traditionnels en "face à face"

Pour les travailleurs sociaux, les encadrements et directions

- **des projets de service incluant le numérique**, des services adaptés,
- **le respect du Droit** et une pratique "mesurée et réfléchie"
- **des formations adaptées** et la production de savoirs sur les usages
- **une capacité d'alerte** sur les dysfonctionnements

Le groupe a remis l'ensemble
ses conclusions en mai 2019

" Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? "



" L'accès et le maintien des droits à l'ère numérique "

Pour les personnes accompagnées : comprendre, accéder à ses droits et être soutenues pour développer son autonomie dans l'usage des outils numériques

Pour les travailleurs sociaux et autres intervenants : maintenir une qualité de relation d'aide en intégrant les usages du numérique. Éviter de « faire à la place »

Pour les encadrants de proximité : réussir l'accompagnement des professionnels dans l'évolution de leurs pratiques

Pour les directions des services /structures et les institutions qui développent des services en ligne : garantir l'égalité d'accès aux droits pour tous et prévenir les risques en maintenant des permanences en « face à face »

Le groupe a remis l'ensemble
ses conclusions en mai 2019

Le travailleur social et l'outil numérique dans l'action éducative : une pratique « raisonnable » et « raisonnée »

1. **L'outil ne fait pas la qualité** de la relation. Ce n'est qu'un moyen
2. Il est utile **dès lors qu'il est maîtrisé** :
 - **les risques** sont identifiés (par ex l'intolérance à l'attente, la soumission à la technologie, le rejet de la complexité / la simplification des réponses)
 - **la plus-value** de l'usage est reconnue et expérimentée : (le maintien du lien, l'intérêt du jeune, la possibilité de médiatiser l'action...)
3. Une attention particulière est portée sur **l'usage des messageries professionnelles**
4. **Les principes éthiques** sont appliqués

Des principes éthiques à poser pour les aidants numériques

Quelques principes en tension

1. Le principe de **confidentialité** / le principe de **transparence**
2. Le principe **d'autonomie** / principe de **réalité**
3. **Le consentement éclairé** de la personne, sa participation aux décisions qui la concerne
4. le principe de **discussion**

Le positionnement de l'aidant

1. Le **non jugement**
2. Garantie de **la confidentialité**
3. **La bienveillance** et bien traitance

pour une formation adaptée des travailleurs sociaux

3 modules de formation

- **1. La culture numérique** : les acteurs, la législation, les grands principes
- **2. L'évolution des pratiques professionnelles** : l'accompagnement social et éducatif au regard des pratiques numériques des usagers
- **3. L'utilisation des outils numériques par les travailleurs sociaux** : les usages des logiciels par les travailleurs sociaux, le RGPD, le partage d'informations...



Merci de votre attention

Liens :

- <https://www.vie-publique.fr/dossier/18966-transformation-numerique-de-letat>
- <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/>
- <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/productions-du-hcts/article/thematique-numerique-et-travail-social>
- <https://www.crts-bretagne.fr/index.php/travaux-du-crts-de-bretagne/15/31>