

Le télétravail social, dangers ou opportunités?



© Zan / Unsplash

Si les outils numériques ouvrent de nouveaux horizons à l'accompagnement social, ils comportent aussi de nombreux défis pour ne pas créer de nouvelles minorités invisibilisées.

Par **Line Albasini**, Héviva, **Verena Baumgartner**, INSOS, **Sybille Eigenheer**, Hospice général Genève, **Loïc Haldimand**, AvenirSocial Vaud, **Lorène Métral**, Integras et **Olivier Grand**, HES-SO [\[1\]](#)

Novembre 2020. Derrière leurs écrans, les membres de la Commission tripartite romande [\[2\]](#) se retrouvent pour se pencher sur les impacts de la numérisation dans l'accompagnement social. Environ vingt membres issu-e-s d'organisations faïtières ou d'employeur-se-s du domaine social, d'administrations publiques et de la HES-SO partagent, durant cette matinée, leurs expériences en lien avec cette thématique.

Tout au long de ce workshop, les participant-e-s échangent sur les opportunités et les risques de l'emploi d'outils numériques dans l'accompagnement de bénéficiaires d'institutions sociales. Jean-François Bickel, Béatrice Vatron-Steiner et Maël Dif-Pradalier, tous trois membres du corps professoral de la Haute école de travail social de Fribourg, ponctuent cette rencontre avec une mise en perspective des connaissances en la matière. Le présent article rend compte des discussions de cet atelier.

L'immersion forcée, un concentrateur d'expériences

Un premier cadrage relève que la numérisation peut être comprise comme un processus d'intégration des technologies numériques dans un éventail de plus en plus grand d'activités, autant dans la vie professionnelle que privée. Aussi, de manière exacerbée par la crise sanitaire, chacun-e a expérimenté intensivement l'usage d'outils technologiques pour communiquer, garder, maintenir, développer et créer des contacts avec les bénéficiaires.

Il vaut ici la peine d'apporter une première nuance. Le travail social à distance n'est pas nouveau. De longue date, les professionnel-le-s communiquent par téléphone ou par correspondance avec les usager-e-s. La crise n'a fait

Comment citer cet article ?

Line Albasini, Verena Baumgartner, Sybille Eigenheer, Loïc Haldimand, Lorène Métral et Olivier Grand, «Le télétravail social, dangers ou opportunités?», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 19 juillet 2021, <https://www.reiso.org/document/7720>

qu'amplifier ce phénomène. Pour certain·e·s, ce qui a été inédit du fait de la crise, c'est le télétravail, soit le fait d'exercer depuis son domicile.

Il est vite apparu évident que les expériences diffèrent grandement entre types, publics et missions des institutions. Des différences s'observent aussi quant à la qualité des équipements hardware, software et connexion à Internet dont disposent les bénéficiaires, les professionnel·le·s et les institutions elles-mêmes.

Si la fatigue, notamment émotionnelle, du télétravail est ressentie par beaucoup de participant·e·s, la période a aussi été propice à la créativité. En effet, si tou·te·s les professionnel·le·s ne sont pas également « équipé·e·s » (sur le plan matériel, celui des compétences, au niveau individuel et organisationnel) pour faire face à cette exigence, il a pourtant fallu sortir de ses habitudes et zones de confort en utilisant massivement de nouveaux outils. Cette expérience a encouragé les professionnel·le·s à prendre conscience de la nécessité de se déterminer sur l'usage des outils numériques dans le travail social.

De l'expérience singulière à la mise en commun

Pour mettre en perspective les résultats du workshop, cet article s'appuie sur l'une des contributions présentées par l'équipe de la Haute école de travail social de Fribourg, laquelle se réfère notamment à un rapport sur « Les usages numériques dans l'accompagnement social » (Molina et Sorin, 2019). Ses auteurs et autrices distinguent quatre dimensions dans le cadre de la reconfiguration liée à la numérisation, correspondant à autant d'enjeux pour le travail social : l'organisation de travail, l'intervention sociale, l'accès aux droits et les compétences numériques des acteurs et actrices.

La première de ces dimensions concerne l'organisation de travail. Comment est gérée l'activité ? Comment interagissent les sphères professionnelles et privées ? Si le numérique offre une plus grande fluidité dans la gestion du temps, la séparation entre vie professionnelle et vie privée s'amenuise, à l'exemple de l'utilisation de matériel, d'adresses e-mails ou de numéros de téléphones privés pour l'usage de WhatsApp ou de SMS. Quant au travail à domicile, il rend visible les espaces privés via la visioconférence.

La numérisation offre des possibilités d'amélioration des processus et d'économies, par exemple grâce à la diminution des déplacements. La dématérialisation des dossiers, voire des procédures, contribue aussi à un gain de temps. La communication « immédiate » offerte par les outils à disposition peut comporter des avantages dans l'échange avec les bénéficiaires. Toutefois, la mise en œuvre de ces moyens nécessite des déploiements de ressources spécifiques qui ont un coût. Il peut s'agir du recours à des spécialistes en la matière, lequel·le·s sont aussi sollicité·e·s pour présenter ce qui existe, ou de la formation du personnel à leur usage. Sur ce point, l'utilisation de médias numériques pour communiquer place les travailleurs et travailleuses sociales dans une dépendance vis-à-vis de tiers, comme les fournisseurs de logiciels et/ou d'accès à Internet.

La deuxième dimension porte sur l'intervention professionnelle elle-même. Dans quelles mesures ces nouveaux dispositifs agissent-ils sur les actions que mènent les professionnel·le·s ? L'usage des outils numériques représente-t-il un frein ou une aide dans la relation ? Il ressort du workshop que les moyens électroniques utilisés pour communiquer induisent des modalités de communication. Comme ces médias sont destinés à un usage de masse, les usager·e·s s'adaptent à leur utilisation, et non le contraire.

Les discussions ont aussi apprécié l'importance des contacts physiques. Lors d'entretiens à distance, que ce soit par téléphone ou par visio-conférence, les messages non-verbaux et les ressentis ne sont pas perçus autant qu'en présentiel. Il réside là un risque de mauvaise interprétation ou d'indices insuffisants à une meilleure compréhension des situations. Cette remarque demeure valable pour les échanges menés par courriel plutôt qu'en face à face. Il est relevé que l'humain est un être social qui a besoin de se rencontrer en présentiel. Le « tout à distance » fait perdre la

convivialité ainsi que les indispensables moments informels.

La troisième dimension s'intéresse à l'accès aux droits, prestations et services et sur les liens sociaux. Dans quelles mesures la numérisation modifie-t-elle les relations sociales et l'accès aux droits, prestations et services des bénéficiaires ? Des témoignages ont souligné que les modalités de communication à distance peuvent être perçues à la fois comme des dangers et des chances. Si des individus en difficultés se sont retrouvés plus isolés, d'autres montrent une meilleure aisance à s'exprimer en n'étant pas dans le face à face. Des contacts plus fréquents peuvent être assurés avec des personnes à mobilité réduite. Certaines personnes en situation de handicap s'expriment plus aisément à distance et interviennent alors dans les décisions qui les concernent.

Ainsi, le numérique peut favoriser la participation des bénéficiaires au sein des institutions, mais aussi dans la société. Sans être approfondies, les notions de démocratie numérique, du renforcement de la participation citoyenne ont été abordées. Concernant l'accès aux droits, aux prestations et aux services, là aussi, la médaille possède deux faces. La numérisation peut simplifier et « fluidifier » l'accès pour certain·e·s, mais elle véhicule aussi des contraintes et des exigences en termes matériels, de compétences, et de normes d'usage. Le risque de fracture numérique est nommé. Dans la masse des informations en ligne, comment les bénéficiaires peuvent-ils-elles accéder rapidement aux informations clés qui les concernent ? Le risque d'invisibiliser de nouvelles marginalités existe.

Finalement, la dernière dimension porte sur les compétences numériques. Sont pensées ici les aptitudes des bénéficiaires, qui sont de plus en plus sommé·e·s d'utiliser des technologies numériques, mais aussi celles des professionnel·le·s, confronté·e·s à des nouveaux contextes, modalités et demandes d'accompagnement.

De l'importance de la formation

Durant cette matinée de réflexion à distance, la mise en perspective théorique avec l'espace donné aux témoignages a étonnamment mis en lumière les similarités entre ces deux dimensions. Un besoin transversal est ressorti, celui de l'importance à donner à la formation des bénéficiaires et des professionnel·le·s aux technologies numériques.

Un vrai débat semble encore nécessaire au sujet de l'impact du numérique dans la société contemporaine. Parmi les nombreuses questions soulevées, mentionnons à titre d'illustration celles de l'utilisation des traces que nous laissons sur Internet et des enjeux liés en termes de protection des données et d'éthique.

Référence bibliographique

- Molina, Y. & Sorin F. (2019). Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif, Rapport, CRTS de Bretagne.

[1] Les auteurs et autrices sont les membres du comité de la Commission tripartite romande

[2] La Commission tripartite romande est une association constituée dans les années 2010. Cette constitution formalisait une coordination de plusieurs décennies entre des organisations faïtières ou des institutions du social concernées par les enjeux de formations et des représentant·es du domaine travail social de la HES-SO. Sybille Eigenheer en est la présidente actuelle.