

Le travail social à l'ère du numérique



Trois professionnel·le·s du travail social témoignent de leur rapport au numérique. Une non-utilisation du numérique a-t-elle encore une place dans les pratiques professionnelles des travailleurs et travailleuses social·le·s sans que celui-ci représente une contrainte ?

*Par **Daniela Da Cruz Gaspar**, collaboratrice scientifique à la Haute école de travail social, HES-SO Valais, Sierre et étudiante en Master en Travail Social, HES-SO Master Lausanne*

Dans le cadre de ma pratique du métier d'assistante sociale, je me suis surprise à ressentir un sentiment de liberté mêlé à de la frustration lorsqu'il arrivait que mon ordinateur tombe en panne. En effet, tout en profitant de l'instant pour effectuer des tâches moins administratives, je savais que celles-ci s'accumuleraient et que je les retrouverai le lendemain.

Aujourd'hui, la société de l'information tend à se présenter comme une politique générale, la logique étant d'éviter l'exclusion représentée par le non-usage du numérique. Véritable source d'injonctions à l'activité, à l'autonomie et à la responsabilité individuelle (Granjon, 2010), l'usage du numérique apparaît comme une nouvelle norme sociale.

Pour rédiger cet article, j'ai choisi d'interviewer¹ un travailleur social hors murs (TSHM-29 ans), une assistante sociale (AS-29 ans), ainsi qu'une animatrice socio-culturelle (ASC-30 ans) dans le but de comprendre leur utilisation du numérique² dans les différents champs du travail social. En m'intéressant à leur usage des T.I.C, principalement de l'ordinateur et d'internet, j'ai pu questionner leur non-usage. Cet article se veut une ébauche de pistes exploratoires.

¹ Deux interviews téléphoniques et un en face à face. Les interviews ont été effectuées en décembre 2018.

² Les T.I.C, Technologies de l'Information et de la Communication que j'ai choisi de prendre en compte dans les interviews se limitent à l'utilisation de l'ordinateur et d'internet.

Les trois professionnel·le·s interviewé·e·s estiment avoir des compétences numériques suffisantes pour exercer leur travail. Ce constat n'est pas surprenant, car « *Savoir utiliser les outils bureautiques et informatiques requis par la pratique professionnelle* » (Plan d'études cadre du Bachelor en Travail Social, 2006) fait partie du référentiel de compétences d'un travailleur social et d'une travailleuse sociale. Elles et il ont également affirmé qu'un minimum de compétences numériques sont nécessaires pour exercer leur métier. Ces dernières leur ont été transmises via l'école obligatoire et « suffisent », selon elles et lui.

Tous les trois utilisent l'ordinateur et internet au quotidien. D'autres technologies numériques s'ajoutent à cela, comme l'application WhatsApp, Messenger (Facebook) et la tablette numérique.

WhatsApp est d'ailleurs considérée par le travailleur social hors murs (TSHM) et l'assistante sociale comme un outil permettant de communiquer avec les bénéficiaires : « [...] *J'ai créé des groupes WhatsApp avec des requérants [d'asile] pour donner des informations, genre venez à telle heure au bureau, pour distribuer l'assistance, des choses comme ça* » (Interview de Sabine³, AS, 2018). En ce qui la concerne, il peut arriver que WhatsApp remplace le courrier papier : « [...] *quand j'ai une information importante, à la place d'utiliser la Poste, ben j'utilise WhatsApp* » (Interview de Sabine, AS, 2018).

Le TSHM estime lui qu'il communique via WhatsApp avec le 90% des jeunes qu'il accompagne. Facebook Messenger représentant un moyen de communication peu utilisé pour contacter les jeunes. En effet, ce réseau social est plutôt choisi par ces derniers pour dialoguer avec le cercle familial (Déage, 2018). Néanmoins, il est tout de même utilisé à d'autres fins : « *On a créé Facebook [...] un compte, où là on utilise moins mais on publie des articles un peu sur ce qu'on fait dans l'idée aussi de rendre visible le travail [...]* » (Interview de Clément⁴, TSHM, 2018)

Les deux professionnel·le·s précités ont transformé une application destinée plutôt à un usage privé en un outil de communication destiné à un usage professionnel. L'utilisation de ce nouveau moyen de communication est possible car la population avec laquelle elles et il travaillent appartient à une catégorie d'utilisateurs réguliers de ces applications (jeunes et requérant·e·s d'asile). Ce qui est moins le cas pour l'animatrice socio-culturelle. En effet, cette dernière communique avec ses clients par oral et par lettres. Il lui arrive d'échanger des mails mais avec une seule bénéficiaire : « *On a une bénéficiaire qui de temps en*

³ Prénom d'emprunt

⁴ Prénom d'emprunt

temps nous envoie un mail avec un poème auquel on répond » (Jeanne⁵, ASC et responsable de proximité, 2018).

Nous pouvons émettre l'hypothèse que ce constat est dû au fait que la population avec laquelle travaille Jeanne est composée essentiellement de personnes du 3^{ème} âge et que « *les publics jeunes s'approprient plus volontiers les nouvelles technologies* » (Calvignac, 2015), les personnes plus âgées ayant une connaissance plus limitée du monde numérique (Michel et al. cité dans Calvignac, 2015).

Néanmoins, la tablette numérique est considérée par l'animatrice socio-culturelle comme un outil d'animation.

Même si la tendance générale dans notre société favorise l'utilisation du numérique, l'usage ou le non-usage de celui-ci par les publics du travail social influence la pratique de communication des trois professionnels interrogés.

Un temps d'utilisation variable

L'assistante sociale interviewée est sans aucun doute celle qui emploie le plus l'ordinateur et internet avec une estimation de sept à huit heures de durée d'utilisation quotidienne. Elle utilise ces deux outils pour gérer sa boîte mail, consulter l'agenda électronique et gérer administrativement ses dossiers via des logiciels utilisables en réseau. Il lui arrive également d'utiliser parfois « Google traduction » lorsqu'une incompréhension liée à la langue se fait sentir lors d'une situation.

Le TSHM considère quant à lui que sa durée d'utilisation lui prend le tiers de son temps de travail. Il dit utiliser ces outils en début de journée lorsqu'il s'agit de faire des tâches plutôt administratives. Il mentionne également la gestion de sa boîte mail mais aussi la rédaction de rapports, la préparation de projets, de flyers et des recherches sur internet. Il précise qu'il lui arrive d'utiliser l'ordinateur avec les jeunes lors d'accompagnements individuels.

Avec la durée d'utilisation la plus faible, l'animatrice socioculturelle utilise environ trois heures par jour l'ordinateur dans le cadre de son activité professionnelle. Elle effectue des recherches d'informations, gère la boîte mail et le suivi administratif des résidents en inscrivant notamment des annotations dans leur dossier informatisé qui se trouve en réseau. Elle fait également de la facturation.

⁵ Prénom d'emprunt

La durée d'utilisation des TIC varie selon les trois professionnel·le·s ce qui coïncide avec les représentations que nous pouvons nous faire des trois métiers du travail social. En effet, l'assistant·e social·e travaille habituellement par entretiens, dans des bureaux dans lesquels se trouve un ordinateur. Le suivi administratif fait partie intégrante des tâches professionnelles de l'assistant·e social·e et qui dit « administratif », dit aujourd'hui « informatique ».

Et dans la relation d'aide ?

Le numérique est considéré par les trois participant.e.s à cette étude exploratoire, comme un élément utile et une plus-value dans la relation d'aide. Néanmoins, deux professionnelles relèvent spontanément deux aspects négatifs à l'utilisation du numérique : pour Jeanne, lorsqu'un·e bénéficiaire utilise constamment la tablette, le numérique peut représenter « *un frein à l'échange* ». Pour Sabine, lorsque le numérique est plus utilisé que le discours oral, il empêcherait ainsi de chercher d'autres chemins. Ce n'est pas tant l'utilité de l'outil qui questionne mais la place que celui-ci pourrait prendre dans la relation d'aide. En effet, il semble être considéré comme une menace lorsqu'il prend trop de place. L'utilisation du langage oral s'inscrivant dans la culture professionnelle des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales (Massou, Kellner, Morelli, 2019), il est intéressant de constater que ces deux professionnelles, y compris le TSHM, sont attentives et attentif à évaluer leur usage du numérique pour qu'il ne dépasse pas une certaine limite.

Le numérique comme outil

Les trois personnes interviewées considèrent toutes le numérique comme un outil de travail. Elles et il affirment néanmoins ne pas avoir le choix de ne pas l'utiliser. Selon elles et lui, cet outil leur est indirectement imposé par un « système », il représente une « nécessité » et il est « *obligatoire de passer par le numérique* » : « *C'est le système qui est comme ça, je m'y suis adaptée* » (Jeanne, ASC et responsable de proximité, 2018).

Dans ce contexte, les T.I.C semblent être un outil de travail indispensable et nécessaire dans la pratique du travailleur et de la travailleuse social·e même si les trois affirment qu'elles et il pourraient faire autrement si durant une journée cet outil n'était pas utilisable (par exemple lors d'une panne). Néanmoins, le TSHM relève que cela serait « problématique » si la panne s'inscrivait dans la durée.

Dès lors, il semblerait qu'il y ait peu de place pour un non-usage non contraignant dans la pratique quotidienne de ces trois professionnel·le·s même si une journée sans pouvoir utiliser le numérique aurait

pour conséquence de produire des stratégies d'adaptation chez les interviewé·e·s. En effet, elles et il expliquent qu'elles et il réadapteraient le planning de leur journée de travail.

En 2010, il apparaît dans les résultats d'une recherche publiée⁶ que « *bien qu'étant plus ou moins sollicités, ces derniers [éducateurs interrogés] ne se sentent pas forcément obligés d'utiliser les T.I.C.* ». Aujourd'hui en 2018, les deux professionnel·le·s interviewé·e·s m'ont communiqué que l'utilisation du numérique est une nécessité. L'animatrice socio-culturelle quant à elle tient des propos plus nuancés : « *On ne dépend pas de l'informatique non plus* » (Interview de Jeanne, ASC et responsable de proximité, 2018).

Conclusion

Les trois professionnel·le·s interrogé·e·s ont un rapport quotidien avec le numérique. Lorsque celui-ci devient hors d'usage lors d'un incident technique, par exemple, elles et il développent des stratégies pour y faire face et ainsi diminuer les effets concrets que la panne pourrait avoir sur leur journée. Un non-usage (imposé par une panne) peut alors devenir source de contraintes, principalement pour deux d'entre eux, le TSHM et l'assistante sociale.

Pour Jacques Ion et Bertrand Ravon (cité dans Kellner, Massou et Morelli, 2010, p. 100) « *la pratique omniprésente du langage et d'abord du langage oral dans la présence et la relation vécue avec autrui est un commun dénominateur de bien des activités concrètes du travailleur social* ». En effet, même si l'usage du numérique tend à se normaliser, les professionnel·le·s interviewé·e·s ressentent spontanément le besoin de protéger cette pratique en évaluant leur degré d'utilisation des TIC qui ne doit pas dépasser une certaine limite.

⁶ Kellner, Massou et Morelli, *Des usages limités des T.I.C chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social* (2010)

Bibliographie

CALVIGNAC Cédric (2015), « *En marge des offres numériques marchandes* », *Journal des anthropologues* [En ligne], 142-143/ 2015, mis en ligne le 15 octobre 2017

DÉAGE Margot (2018), « *S'exposer sur un réseau fantôme. Snapchat et la réputation des collégiens en milieu populaire* », *Réseaux* 2018/2 (n°208-209), p. 147-172. DOI 10.3917/res.208.0147

GRANJON Fabien (2010), « *Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie* », *Questions de communication* [En ligne], 18/2010, mis en ligne le 1^{er} décembre 2012

KELLNER Catherine, MASSOU Luc et MORELLI Pierre (2010), « *Des usages limités des T.I.C chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social* », *Questions de communication* [En ligne], 18/2010, mis en ligne le 01 décembre 2012

HES-SO (2006), « *Plan d'études cadre Bachelor 2006, Filière de formation en Travail Social de la Haute École Spécialisée de Suisse occidentale* », Conseil du domaine Travail social

Illustration

Pixabay.com : <https://pixabay.com/en/office-startup-business-home-office-594132/>