

TICIS* : ENTRE TENSIONS ET APPROPRIATIONS

PRATIQUES ET APPROPRIATIONS DES DISPOSITIFS NUMÉRIQUES EN TRAVAIL SOCIAL : RETOUR SUR LES ENJEUX ET LES QUESTIONNEMENTS DES PROFESSIONNELS.

RECHERCHE MENÉE EN BELGIQUE AUPRÈS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX

2019-2022

LAURE COMPÈRE ET ANNE PHILIPPART

COMMUNICATION DANS LE CADRE DU 9^{ÈME} CONGRÈS DE L'ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR LA RECHERCHE, LA FORMATION ET L'INTERVENTION SOCIALE (AIFRIS)

*TICIS : TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION EN INTERVENTION SOCIALE

MÉTHODE

Recherche qualitative et méthodes croisées

Des entretiens collectifs (5) avec la **méthode d'analyse en groupe** (MAG) avec des groupes d'intervenants sociaux (assistants sociaux, éducateurs)

Des **entretiens individuels semi-directifs** (20) auprès d'intervenants sociaux

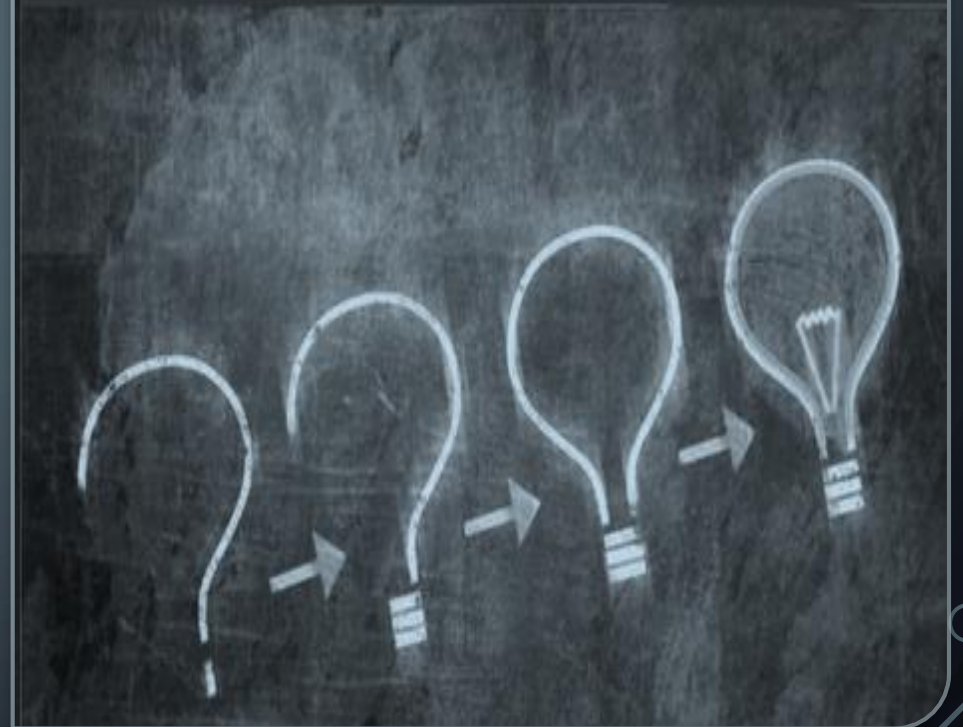
Des entretiens exploratoires (160) auprès d'**acteurs de terrain** menés par des étudiants (bachelier assistants sociaux et master en ingénierie et action sociales)

L'**accompagnement/formation/observation** d'une équipe de travailleurs du secteur de l'insertion socio-professionnelle

QUESTIONS DE RECHERCHE

- Quelles sont les pratiques « numériques » des travailleurs sociaux? ★
- Comment s'approprient-ils les « dispositifs/technos » numériques? ★
- Que dire des usages individuels et collectifs? ★
- Quelles sont les questions qui se posent à eux dans leurs utilisations du numérique?
- Quels positionnements dans leur rapport aux dispositifs?

The research question



“ LA PRATIQUE NUMÉRIQUE EST L’ACTIVITÉ
HUMAINE CONCRÈTE DANS ENVIRONNEMENTS
SOCIOTECHNIQUES BASÉS SUR LES
TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION ”

Plantard P. (2014). *Anthropologie des usages du numérique*. Note de synthèse d’HDR (4 juillet 2014, Université de Nantes, Nantes).

HUMAIN + PRATIQUE + (ENVIRONNEMENT + CADRE) SOCIOTECHNIQUE + TIC

DISPOSITIFS OU TECHNOLOGIES NUMERIQUES ?

- DN

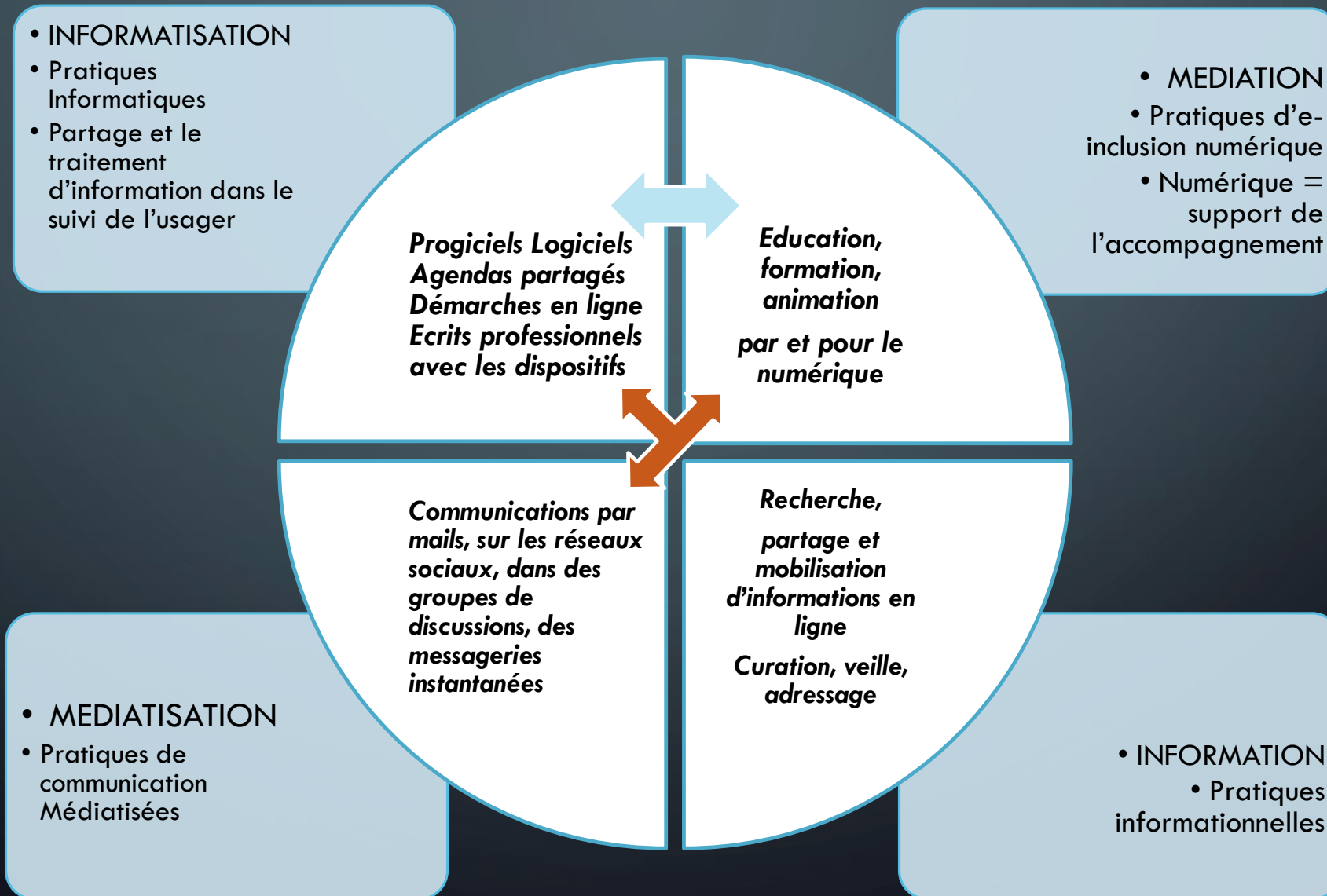
- Connotation élevée (Monnoyer-Smith, 2013)
- Pratiques situées
 - Ancrage - socle
 - Foucault : Pouvoir
 - Deleuze : Désir/Contrainte
 - Cf. Plantard (facteur contextuel significatif dans l'analyse des trajectoires d'appropriation individuelle)

- TN

- Trop restrictif
- Technologie dans son aspect fonctionnel
- Sans tenir compte de l'environnement, des activités, des interactions et des cadres socio-techniques (Trainor, 2017)
- Peu significatif dans une approche contextuelle

LES REGISTRES D'ACTIVITÉS EN TS AVEC LE NUMÉRIQUE (MOLINA &SORIN, 2019)

CLASSEMENT DES ACTIVITÉS ET DIAGNOSTIC



Des registres d'utilisation à l'appropriation individuelle des DN par les travailleurs sociaux

Pratique professionnelle en Travail social
Ou
Pratiques de professionnels?

Contexte de l'activité

DESIR - - - - - CONTRAINTE

4 REGISTRES D'ACTIVITES

INFORMATION - MEDIATISATION- - MEDIATION -INFORMATISATION

Pratiques de professionnels

Auto-mandat

Acceptation du mandat

Résistance au mandat

APPROPRIATION INDIVIDUELLE

AFFORDANCES

Perception du système sujet-objet

ARTICULATION

Du besoin des DN avec situations pro

TRANSFERT (REFLEXIF?!)

Cult. numérique personnelle et cult. Num. professionnelle

(MISE EN) CAPACITE

D'apprendre tout au long de la vie
GESTION DE L'INCERTITUDE

MATURITE NUMERIQUE INDIVIDUELLE
du travailleur social

Amorce trajectoire vers les usages si appropriation technique, appr. Critique et appro. Méthodologique des DN par les TS

Utilisation des DN

L'APPROPRIATION INDIVIDUELLE DES DN/TN

Comment certains travailleurs sociaux s'emparent-ils des techniques et d'autres non, ou moins?

Quelle est la trajectoire qui peut mener à la maturité numérique individuelle (Brotcorne et Marien, 2020)?

Socle : désir ou contrainte (Plantard, 2016)=> DN ou TN?

4 phases d'appropriation en une boucle itérative (dynamique) dans le champs du travail social :

- Les affordances
- L'articulation
- Le transfert réflexif
- La mise en capacité d'apprendre

- **Préambule :**

- Pas de perspective longitudinale étendue dans le temps (3 ans)
- Pas d'observation « in situ »

- **Entretiens** => analyse de résultats au départ de ce que les acteurs disent de leurs actions, de leur pratique
- **Objectif** : rendre compte d'une tendance générale, d'un état lieux sur les pratiques avec les DN et les questions que cela soulève en travail social
- Les DN/TN couvrent un **large champs d'activités** et de pratiques (Information, Médiatisation, Médiation, Informatisation)
- Les **contextes** d'implémentation des DN en TS varient fortement : les progiciels et les dossiers sociaux informatisés sont davantage implémentés dans les organisations sous une forme de « contrainte »; alors que les activités avec les RSN s'invitent plutôt spontanément dans les équipes...
- Ce qui donne lieu à des degrés de conscientisation et de (non)adhésions variées => Et donc à des trajectoires d'appropriation bigarrées. La tendance générale que l'on a voulu dégager s'exprime plutôt en l'identification de facteurs de compréhension.
- Appropriation individuelle **≠** appropriation collective (usage)

VOIES D'ACTION

FORMATION

Programme de Formation Continue

Implémentation en Formation Initiale BAC
AS-ASCS-MIAS

PROJETS

Développement d'un OpenLAB

Projet ERASMUS+

Projet Outil Pédagogique (jeu)

Projet WIN2WAL visée industrielle et
technique(programmation DSI-CAHIER DE
LIAISON-MESSAGERIE INSTANTANEE) par
et pour le TS

PUBLICATIONS

Compère, L. & Philippart, A. (2022)
**Usagers et pratiques de travail social
face au numérique entre risques et
chances**, Revue L'Observatoire, n°110,
Liège, pp.25-30

GT NUMERIQUE ET TRAVAIL SOCIAL
(AIFRIS) – à venir



MERCI!

BIBLIOGRAPHIE

- Brotcorne P. & Marien I. (2020), Baromètre de l'inclusion numérique. Bruxelles : Vrije Universiteit Brussel – UCLouvain – Fondation Roi Baudouin.
- Jouët, J. (2000), Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*. 100 (18). Communiquer à l'ère des réseaux. 487-521.
- Molina, Y. & Sorin, F. (2019). *Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif*. Rennes : CRTS de Bretagne.
- Monnoyer-Smith, L. (2013). Chapitre 1 - Le web comme dispositif : comment appréhender le complexe ? Dans : C. Barats, *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales* (pp. 11-31). Paris : Armand Colin. Issu de : <https://doi.org/10.3917/arco.barat.2013.01.0011> (consulté le 24/05/2022).
- Plantard, P., Le Boucher C. et Perret, D. (2021). La dimension subjective de l'appropriation des technologies numériques par les enseignants. *Bulletin de veille n° 1, GTnum9. Les enseignants et le numérique, en ligne*, (consulté le 24/11/2021)
- Plantard, P., Le Boucher C. et Perret, D. (2021). Techno-imaginaires et appropriation des technologies numériques, *Bulletin de veille n° 3, GTnum9. Les enseignants et le numérique, en ligne*, (consulté le 24/11/2021)
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances. Dans : Lise Vieira et Nathalie Pinède, éd. *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux.
- Proulx, S. (2002). 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*,(3-4) 57, 180-189. Paris.
- Trainoir, M. (2017). Ethnographie des pratiques numériques des personnes à la rue. *Marianne Education*. Rennes : Université Rennes 2. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01740171> (consulté le 23/11/2021)