



LES USAGES DE L'INTERVENTION SOCIALE



AU DÉFI DU NUMÉRIQUE:

DÉLICE OU SUPPLICE?



Quand les pratiques
nous poussent
à repenser les bases

Impossible de parler de numérique sans parler aussi de « liens ». Pour certains, difficile également de créer ou entretenir du lien social sans cet apport des technologies digitales.

Qu'en est-il, justement, du côté de l'intervention sociale, où ces outils deviennent des intermédiaires indispensables à maîtriser pour soutenir et accompagner les publics, souvent eux-mêmes en demande ?

Édith a échangé en quelques clics autour de ce sujet avec les enseignantes-chercheuses *Anne Philippart* et *Pascale Pereaux*. Accompagnées de *Valérie Kopetzh* et *Salim Megherbi*, elles sont impliquées dans le projet Erasmus+ DLIS : « former par et pour le numérique dans le domaine de l'intervention sociale ».



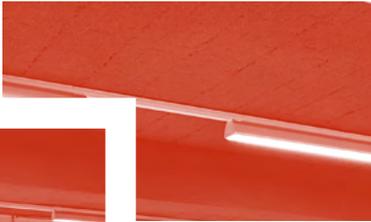
Anne Philippart | enseignante HELMo ESAS | a.philippart@helmo.be

Pascale Pereaux | enseignante HELMo ESAS | p.pereaux@helmo.be

ÉDITH: Bonjour Anne, bonjour Pascale! Pouvez-vous me dire quels sont les parcours respectifs qui vous ont menées jusqu'à HELMo?

ANNE: Après 20 ans de travail social sur le terrain, et à la suite du MIAS (Master en Ingénierie et Action Sociales), j'ai rejoint le département social de HELMo, dans un premier temps pour accompagner les étudiant-e-s. de la section « Assistant-e social-e » au travers des « Séminaires d'Analyse des pratiques ». C'était en 2015. Depuis, l'envie de m'investir dans l'enseignement n'a cessé de croître.

PASCALE: La photo et la communication menant à tout, je suis arrivée à HELMo un peu par hasard il y a plus de 20 ans, et j'y ai testé à peu près toutes les fonctions (dans les services transversaux, puis comme enseignante). Geekette (repentie) de la première heure, je me suis très vite intéressée à ce que les technologies pouvaient apporter dans l'enseignement. Je me suis donc spécialisée en techno-pédagogie (notamment grâce à deux certificats universitaires).



ÉDITH: Comment avez-vous été réunies autour du même projet de recherche ?

ANNE: Nous nous sommes réunis à plusieurs autour du projet DLIS suite aux demandes de partenaires internationaux de rejoindre un projet subsidié par le programme européen Erasmus+ et ayant pour sujet « la médiation numérique par et pour le travail social ». L'École de Service Social de la CRAMIF (Paris) nous avait déjà sollicitées une première fois pour une session de formation continue sur l'implémentation d'une plateforme Moodle® dans leur structure. C'était en 2018. Par ailleurs, l'Institut Régional du Travail Social des Hauts-de-France (Lille) avait contacté la cellule des Relations Internationales de HELMo ESAS avec laquelle il avait des collaborations récurrentes pour les mobilités étudiantes et enseignantes. Enfin, la cellule RFC et son représentant dans notre département nous ont présenté une partenaire luxembourgeoise, qui elle-même avait des collaborations Erasmus+ régulières et privilégiées avec la Roumanie et la Grèce depuis près de 15 ans. Toutes ces personnes se sont mises autour de la table pour commencer à réfléchir à un projet commun.

PASCALLE: Ce partenariat est né assez naturellement, et le fait d'ajouter la Grèce et la Roumanie élargissait les horizons pour rendre le projet réellement européen. Le plus compliqué fut de nous entendre sur l'objet final. Mais une fois lancés, la mécanique s'est mise en route de manière assez fluide.

ÉDITH: Quels besoins ont donné naissance à ce projet Erasmus+ ?



ANNE: En tant que partenaire belge, nous avons dégagé plusieurs constats. D'une part, les résultats de la recherche TICIS (Technologies de l'Information et de la Communication en Intervention Sociale, 2019-2022) ont mis en évidence le fait que les travailleurs sociaux et travailleuses sociales ont des pratiques professionnelles dans lesquelles ils intègrent les technologies numériques. Mais nous avons pu identifier que les trajectoires d'appropriation individuelles et collectives (usages), les manières d'envisager les outils numériques et les positionnements suscités chez eux-elles menaient à des inégalités de traitement des personnes concernées. Cela a permis de pointer le manque de négociation des cadres sociotechniques dans les organisations, et également un accès inégal aux formations et au matériel nécessaire aux travailleurs dans leur quotidien.



Le-la travailleur-euse social-e est aux prises avec des demandes complexes à considérer, pour ensuite les traduire en leviers d'action afin de valoriser les droits des personnes. La complexité de l'environnement dématérialisé (accès aux services essentiels publics et/ou privés) nécessite des apprentissages spécifiques, à la fois techniques, légaux et critiques (afin de ne pas perdre de vue la déontologie et l'éthique de la profession).

PASCALÉ: D'autre part, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales de demain rencontrent des difficultés d'appropriation sur le terrain des stages, mais aussi dans les classes. Le pari de la transversalité de l'apprentissage au travers des usages quotidiens d'une plateforme d'enseignement à distance a montré ses limites. Les étudiants, s'ils sont nés avec un smartphone dans les mains, n'en maîtrisent pas les usages technologiques, et encore moins éthiques. Il s'avère que les autres partenaires ont fait le même genre de constats.



ANNE: Nous avons alors décidé de travailler sur un premier axe. Un état des lieux des politiques sociales européennes et de leur visée pour 2030 en termes de numérisation a été dressé. Ensuite, nous avons tenté de construire un indice d'(e) (fr)agilité numérique à travers un questionnaire, afin d'établir une comparaison entre ce qui est souhaité et visé d'un point de vue européen, et ce qui est source de difficultés pour les étudiants en travail social plongés dans un environnement professionnel numérique.





ÉDITH: Comment définiriez-vous la médiation numérique sociale? En quoi cette médiation est-elle essentielle?

ANNE: De plus en plus de travailleurs sociaux et de travailleuses sociales font face à des personnes qui ne souhaitent pas spécifiquement un accompagnement pour répondre à une demande « d'aide sociale », mais qui les sollicitent pour un accompagnement dans une société dite de « l'État plateforme », où la moindre démarche requiert des compétences numériques. Il-elle-s se voient alors « convoqué-e-s » au chevet de la médiation numérique par les citoyens. Ces multiples demandes atterrissent chez des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales dont ce ne sont pas forcément les missions au départ, à l'inverse de structures existantes et dédiées à celles-ci (comme les espaces publics numériques). Malheureusement, ces structures ne sont pas toujours accessibles (pensons aux zones rurales et semi-rurales), mais tendent également à se raréfier dans le paysage structurel du travail social. Par ailleurs, ce que l'on appelait anciennement les « cyber-cafés » disparaissent petit à petit, même en ville. Il y a donc urgence à ce que les étudiants en travail social aient la possibilité de se former à des gestes éclairés et réflexifs en lien avec le numérique, associés aux prescrits et aux valeurs en travail social. Pour protéger les personnes concernées, premièrement, mais aussi pour situer leur responsabilité individuelle (légale, sociétale, professionnelle) dans le « faire avec et pour le numérique ».



PASCALÉ: À terme, il faudra se poser la question des rôles infinis du-de la travailleur-euse social-e... Ce sont différentes options de le-la penser comme généraliste et multifonction (pour ne pas dire multitâche) ou avec des spécificités. Une fonction de médiateur ou médiatrice numérique social-e, bénéficiant d'une formation spécifique (couplée à celle d'assistant-e social-e ou d'éducateur-trice), pourrait apporter une autre forme de réponse.

ÉDITH: Quels constats avez-vous pu établir en termes de fracture numérique depuis le début du projet ?

ANNE: Après une année de collaboration avec les pays partenaires (Belgique, France, Grèce, Luxembourg et Roumanie), nous constatons que le degré de dématérialisation n'est pas identique dans chacun des pays. Les réalités du travail social et de l'enseignement de celui-ci sont très différentes d'un pays à l'autre.

Si la Belgique, la France et le Luxembourg semblent témoigner de besoins et d'attentes similaires (compétences numériques spécifiquement réfléchies dans le champ du travail social), la Roumanie et la Grèce accusent d'autres urgences (accès aux infrastructures, au matériel). La médiation sociale numérique n'est donc pas un cadre de pensée standardisé. Il est à réfléchir de façon nuancée, par rapport au degré de dématérialisation de chaque pays. Dès lors, les besoins de formation des étudiants en travail social diffèrent. Les enjeux sont sensiblement différents.

ÉDITH: Quels sont les avantages et les inconvénients à collaborer avec de nombreux partenaires dans le cadre d'un tel projet ?

ANNE: Une des difficultés identifiées est peut-être la langue, et, dans un projet portant sur la médiation sociale numérique, les moyens techniques dont chacun dispose ou ne dispose pas...

PASCALÉ: Nous pouvons cependant citer plusieurs avantages. Tout d'abord, collaborer à un projet européen, c'est d'abord vivre une expérience de citoyen européen. En travaillant avec des collègues de pays forts différents, on peut appréhender les disparités et ressemblances culturelles autrement que lors d'un voyage touristique ou même familial. Le travail est lui aussi culturel. Grâce aux mobilités, nous pouvons toucher du doigt d'autres diversités. Ce qui est incroyable lorsque l'on rencontre l'autre, c'est que l'on se rencontre soi-même également; en tant que citoyen d'un pays, d'une région, en tant que travailleur dans une institution spécifique, avec ses pratiques, ses manies, ses freins, etc. Regarder l'autre de plus près, c'est aussi regarder dans le miroir. Cela fait grandir et inspire.

ÉDITH: Quels liens vos résultats pourraient-ils établir avec la formation initiale ?

ANNE: La formation initiale devrait pouvoir tirer avantage des résultats du projet; par exemple, dans la mise à disposition du questionnaire relatif à l'agilité/la fragilité numérique, mais aussi du guide-outil tiré de récits de pratiques, et enfin des capsules vidéo (qui seront une version filmée des situations du guide-outil). Il existe cependant un lien direct avec la formation initiale dès à présent, puisque les étudiants de BAC 3 Assistant-e-s sociaux-ales ont contribué à la récolte des récits de pratiques de type « situation-problème » auprès de professionnels de terrain. Les étudiants de BAC 1 et 2 (assistant-e-s sociaux-ales et animateur-rices) et les étudiants du Master ont eux aussi participé en répondant au questionnaire lors des phases de test. Nous avons également organisé des échanges avec eux afin de modifier, amender, améliorer ce questionnaire.

PASCALÉ: La question du numérique dans le département social, davantage encore depuis la crise de la Covid, est crispante. On peut déjà remarquer qu'avec ce projet européen des enseignants s'ouvrent à ce questionnement et suivent nos travaux avec intérêt. L'adhésion des enseignants quant à la question de la nécessité de formation des étudiants aux usages techniques et critiques du numérique est une condition à une intégration de ces dimensions dans la formation initiale. Le projet peut nous aider en cela également.

ÉDITH: Vous visez aussi les publics de professionnels... De quelle manière ?

PASCALÉ: La plateforme qui va être mise en place dans le cadre du projet s'adresse également aux professionnels de terrain. Ils pourront dès lors consulter les fiches-outils, les guides et les vidéos disponibles.

ANNE: Les professionnels sont concernés dans la mesure où l'offre de formation continue pourrait aussi s'inspirer des résultats du projet, mais également du fait qu'ils accueillent des étudiants en stage, et qu'ils embauchent des étudiants qui sortent de formation initiale. Par ailleurs, chaque pays organise des sessions de formation dans le cadre du projet. Lorsque nous avons nous-mêmes organisé la session de novembre 2022 à HELMo ESAS, les professionnels étaient invités, en tant que participants ou intervenants (ou les deux).

ÉDITH: La suite en quelques mots ?

PASCALÉ: Nous devons encore finaliser l'analyse des résultats pour lesquels nous sommes leaders. Nous devons également travailler sur les résultats des livrables 2 et 3. Pour ce faire, nous allons pouvoir bénéficier d'une formation intensive chez nos partenaires de Lille, spécialisés dans les outils de captation et de montage numérique. Enfin, de manière globale, nous allons continuer à nous enrichir des pratiques et cultures de nos partenaires.

ANNE: Et puis, nous sommes déjà en train de rêver et d'imaginer le projet suivant...



ET PUIS,

NOUS SOMMES
DÉJÀ EN TRAIN



DE RÊVER ET
D'IMAGINER

LE PROJET
SUIVANT...

