

## Mandat pour le groupe de travail sur « L’usage du numérique dans le travail social »

### Problématique et contexte

La présence massive du numérique dans tous les pans de la société et à toutes les échelles de la vie s’impose à tous aujourd’hui. Les enjeux de l’utilisation de l’informatique en réseau, sont et seront considérables pour les usagers comme pour les professionnels.

Les outils numériques offrent aux personnes accompagnées ou accueillies des possibilités de simplifier leurs relations avec l’administration. Certains d’entre eux permettent de développer leur pouvoir d’agir. Ces potentialités ne doivent pas pour autant masquer la question de la prévention de la fracture numérique. En effet, les personnes les plus fragiles rencontrent souvent des difficultés d’accès et d’utilisation de ces outils. Certains d’entre eux demandent à être mieux adaptés.

Le développement des usages numériques des travailleurs sociaux offre également aux professionnels et aux institutions qui les emploient des outils susceptibles de contribuer à améliorer les pratiques professionnelles (en simplifiant les démarches administratives, en apportant des ressources en ligne, en utilisant de nouveaux canaux de communication avec les personnes accompagnées...). Mais cette évolution suppose une réflexion sur la place et rôle des travailleurs sociaux qui sont confrontés aux difficultés des personnes accompagnées à l’usage des outils numériques ainsi que sur la manière d’intégrer ces outils dans leurs propres pratiques professionnelles dans le respect des orientations stratégiques arrêtées pour le travail social.

Compte tenu des enjeux liés à ces sujets, la [mesure 11 du plan d’action en faveur du travail social et du développement social](#) (PATSDS) prévoit l’élaboration d’un plan numérique, non formalisé à ce jour. En l’inscrivant dans son programme de travail 2017 – 2019, le Haut conseil en travail social (HCTS) entend donc faire avancer la réflexion sur le sujet.

### Thématiques à examiner par le groupe

Compte tenu de la grande variété des thématiques liées aux questions de l’usage du numérique dans le travail social, le groupe de travail devra se focaliser sur quelques thématiques prioritaires, sans recherche d’exhaustivité et avec la logique de soutien et de propositions pour obtenir des résultats concrets. Il sera possible de traiter ultérieurement les thématiques importantes qui, pour des raisons d’efficacité et au regard des ressources du groupe de travail, ne pourront être traitées lors de ce premier temps.

Dans cette logique de priorisation, le groupe de travail sera donc chargé d'aborder les questions suivantes :

- Pourquoi et comment les travailleurs sociaux s'emparent (ou doivent s'emparer) de la question du numérique ?

Cette question générale sera la première à traiter par le groupe de travail lors de son démarrage, afin de définir le rôle que les travailleurs sociaux peuvent être amenés à jouer en matière de numérique, afin d'affiner le présent mandat (notamment le travail de priorisation nécessaire).

- En quoi les travailleurs sociaux peuvent contribuer à la prise en compte de la fracture numérique sans se substituer aux acteurs en charge de cette question ?

Le groupe devra ainsi proposer des frontières entre la contribution que les travailleurs sociaux peuvent apporter et le rôle des réseaux de médiation numérique actuellement en cours de formalisation. Sa réflexion devra également permettre de déterminer les outils utiles aux travailleurs sociaux pour jouer pleinement le rôle ainsi défini, notamment pour évaluer la situation des personnes vis-à-vis du numérique et les orienter vers des lieux et des partenaires pertinents pour les accompagner.

- Comment le travailleur social peut contribuer à accompagner les personnes dans l'usage du numérique, sur les aspects positifs que ces outils peuvent leur apporter mais aussi en réponse aux aspects problématiques liés à l'usage d'internet (addictions, mise en ligne de données personnelles sensibles, exposition d'un public vulnérable à certaines pratiques à risques comme la radicalisation ou la pornographie pour les mineurs...) ?

En lien avec les questions précédentes, la réflexion sur cette thématique devra permettre de préciser le rôle potentiel des travailleurs sociaux mais également d'émettre des recommandations sur ces pratiques d'accompagnement à l'usage du numérique.

- Quels bénéfices les travailleurs sociaux peuvent tirer des outils numériques pour améliorer leurs pratiques professionnelles ?

Pour illustrer cette thématique face à des travailleurs sociaux parfois interrogatifs et réservés, il serait pertinent d'identifier des pratiques inspirantes ayant démontré cette valeur ajoutée pour les professionnels.

La question essentielle de la formation des travailleurs sociaux n'est pas oubliée mais elle sera traitée dans un autre cadre. La réingénierie en cours des diplômes de niveau III prévoira en effet un volume horaire de formation dédié à ces sujets, selon des modalités qui seront discutées dans le cadre de groupes de travail associant des professionnels, des employeurs, des étudiants et des établissements de formation. Un travail est également en cours pour définir des orientations de formation continue des travailleurs sociaux, avec apparemment un consensus qui se dégage pour retenir les formations à l'usage du numérique dans les priorités à retenir.



## Méthode proposée et productions attendues

Le groupe devra consacrer ses premières séances à circonscrire le sujet au travers de la question générale sur la manière dont les travailleurs sociaux s'emparent de la question du numérique.

Une revue de littérature portant sur les usages du numérique dans le travail social permettra de compléter cette première approche, aussi bien pour affiner les thématiques à retenir, que pour identifier dès cette étape préalable des pratiques inspirantes susceptibles d'être approfondies. Pour ce travail, le groupe bénéficiera d'un appui de l'ANSA.

Il n'est pas demandé au groupe de produire un rapport sur chacune de ces thématiques, mais des fiches pratiques susceptibles d'éclairer les travailleurs sociaux sur le rôle qu'ils peuvent jouer sur « l'éducation » au numérique, les ressources et outils disponibles pour contribuer à la lutte contre la fracture numérique... Les pratiques inspirantes pourront également donner lieu à des fiches permettant à des employeurs et des professionnels intéressés de lancer des démarches similaires dans leur organisation.

Dans cette perspective et compte tenu de la nécessité de conserver un groupe de travail opérationnel ne comportant pas trop de membres, le groupe devra intégrer à sa méthode le principe d'auditions et de consultations extérieures.

Le groupe devra par ailleurs proposer une méthode d'association spécifique des personnes concernées permettant de tester régulièrement les productions. Le présent mandat a d'ailleurs fait l'objet d'une première consultation de ce type puisqu'il a été soumis à un groupe de personnes concernées pour recueillir leur avis sur les thématiques envisagées.

## Composition et calendrier prévisionnel du groupe

L'objectif opérationnel assigné suppose que, au-delà des membres du HCTS qui se porteront volontaires, le groupe pourra s'adjoindre l'appui de quelques personnalités extérieures, professionnels en poste, représentants d'employeurs publics et privés ayant une expérience à faire valoir sur les questions du numérique et différents « experts ».

Le groupe débutera ces travaux à l'automne 2017. Il conduira ces travaux sur une période de 18 mois à compter de la validation du présent mandat mais en précisant des étapes de rendus intermédiaires, avec des fiches pratiques qui pourraient être soumises à la validation du HCTS tous les 6 mois.

