

Questions à Anne Philippart :

Peux-tu te présenter ?

Assistante sociale pendant plus de 15 ans, j'ai rejoint l'HELMo ESAS en 2015 pour des activités d'enseignement dans un premier temps. Ensuite, j'ai eu l'occasion de me consacrer à des activités de recherche, des projets et de l'e-learning. Passionnée par un mémoire de recherche pour un Master en 2015 sur la numérisation des services sociaux dans le secteur de l'Aide et des soins à domicile, ce sujet ne m'a plus quitté. L'actualité témoigne d'ailleurs de cette préoccupation des questions liées à la numérisation au-delà des services sociaux.

Qu'est-ce qui t'as amené à travailler sur cette thématique ?

Au départ, le passage de l'écriture scripturale à l'écriture numérique dans les dossiers sociaux informatisés m'a interpellé. L'accès aux dossiers par les services informatiques, qu'ils soient internes ou externes au service social dans lequel tu travailles, a fait naître une série d'inquiétudes. Des tiers, non formés au travail social, y ont eu accès dès ce changement de modalité. Cela a été le déclic. J'ai alors commencé à me questionner sur les fameux « GAFAM », la protection des données, les applications gratuites qui sont devenues légion au fil des 5 dernières années dans les petites et moyennes asbl.

En tant que chercheuse, qu'elles sont les constats de la transformation du travail social ? Comme décrirais-tu cette transformation ?

A titre professionnel, je le vois comme un devoir d'actualisation de nos connaissances dans la mesure où, par méconnaissance ou par refus de s'intéresser à ces questions, nous exposerons les ayant-droit (les « bénéficiaires ») en communiquant leurs données sans trop de précautions. Il existe encore beaucoup de petites ou moyennes associations, qui par manque de moyens humains et techniques fonctionnent avec des « Google Drive », des « Gmail », des systèmes de messagerie, certes gratuites mais qui ne mettent pas à l'abri de fuites, voire de cessions « volontaires » de données (voir conditions générales d'acceptation de traitement des données d'applications telles que Facebook, WhatsApp, Messenger et consorts). Si demain, des compagnies énergétiques, des données d'assurance et des bases de données régionales ou fédérales décident de se vendre mutuellement leurs fichiers et de les faire « tourner » avec un algorithme dont le but est de repérer les anomalies, ce type de développement est une menace sérieuse pour les démocraties et pour l'avenir du travail social. L'AS sera alors un exécutant des calculs algorithmiques, voué à classer les données d'individus sans passer par le facteur humain, le travail du lien social, la volonté de faire collectif dans la société en établissant une relation humaine entre les personnes. Ce type de programme existe déjà en Hollande, dans la périphérie d'Amsterdam. A terme, c'est bafouer les droits humains, c'est réduire les processus de décision à une histoire de 0/1, c'est annihiler l'éthique et la déontologie et c'est piétiner les valeurs fondatrices du travail social. C'est en résumé, restreindre notre humanité et toute sa complexité, son Histoire et son avenir à un système de chiffrage. Or, derrière ces décisions prises par des machines et des robots, il y a des personnes humaines qui en subissent les conséquences directes. Sur le plan des professions du travail social, cette « évolution » dépossède les travailleurs sociaux de leur expertise relationnelle, de la valeur ajoutée apportée par le lien co-construit avec les personnes, de la prise en compte des parcours de vie et des spécificités de chaque personne reçue dans un service social et surtout tend à ne pas considérer la personne dans son entièreté et dans sa singularité. Aucun logiciel ne fournira jamais un canevas informatisé avec des cases à cocher permettant de rendre compte du « monde sensible » ;

Peux-tu nous présenter l'outil diagnostic qui nous a été présenté lors de la matinée d'étude ?

L'outil « diagnostic » présenté lors de notre intervention vise à aider le travailleur social à situer ses gestes « avec le numérique » en général. Il est issu d'une recherche de Molina et Sorin en 2019, sur un territoire de Bretagne¹. Nous l'avons un peu modifié suite à notre recherche de 3 années sur la thématique. Cet outil

¹ Molina, Y. & Sorin, F. (2019). Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif. Rennes : CRTS de Bretagne

est présenté dans un langage simple. Il ne faut pas avoir de connaissances techniques spécifiques ou avancées. Le travailleur social peut alors repérer, dans sa pratique professionnelle, les situations où le numérique intervient et peut identifier les registres de ces activités numériques dans son environnement professionnel. Mais il permet surtout d'affiner la vision de ce que sont les activités avec le « numérique ». 4 registres d'activités englobent la plupart des gestes professionnels numériques : Informatisation, Information, Médiation et Médiatisation. Cet outil de diagnostic, tel que nous l'avons utilisé ce jour-là, donne à voir que ce qui pose problème, ce qui questionne le travailleur et le met en difficulté. Lorsqu'une situation (et c'est très fréquent!) est « à cheval » sur plusieurs registres d'activités ; alors, la confusion arrive dans la tête du travailleur. « Ethique », « déontologie », « devoir professionnel », « faisabilité technique », « règlement d'ordre intérieur », « devoir d'information au bénéficiaire » et « consentement éclairé » se bousculent dans une seule et même situation. A quelle « logique » (légale, organisationnelle, déontologique) le travailleur doit-il « obéir » afin de poser un geste professionnel adéquat ? Cela fait naître des tensions conséquentes chez les travailleurs. Bien souvent le numérique est perçu par les instances qui les implémentent, comme des solutions « facilitantes ». Sur le terrain, pour le travailleur derrière son écran, avec la personne, ou le groupe de personnes à aider en face de lui, c'est loin d'être aussi simple. En formation continuée, nous consacrons une journée complète à l'analyse des situations avec la Méthode d'Analyse de Groupe² à la suite du diagnostic. Cela permet au travailleur d'aller plus loin dans l'analyse de sa pratique professionnelle « numérique » et de prioriser ces questionnements pour y répondre plus facilement, voire trouver des solutions « une à une » aux différents problèmes qui se posent.

Quelles sont les pistes (collective ou individuelle) de solution concrètes pour les travailleurs de première ligne ?

Il n'y a pas de recette « miracle » et générale, applicable par tout un chacun dans les particularités de sa pratique. La première clé est, me semble-t-il, de ne pas se décourager et de s'informer. L'accès à Internet permet au moins cela. Après, le domaine est si vaste que s'approprier, ne fût-ce qu'individuellement, les connaissances suffisantes à éclairer sa pratique professionnelle, nécessite pas mal d'efforts et une remise à niveau constante des informations glanées. Il me semble que le plus constructif est d'allier une démarche individuelle à une démarche plus collective (de partage des connaissances et des tâches entre pairs, de formations diversifiées, de mise en place de petites solutions dans les équipes etc.). Mais pour ce faire, les travailleurs doivent être soutenus par leur organisation et leur hiérarchie. Les cadres socio-techniques devraient pouvoir se négocier entre les travailleurs de terrain (confrontés à de multiples difficultés), les niveaux hiérarchiques intermédiaires et les responsables des organisations (dont la mission serait d'en étudier a minima la faisabilité et au mieux la mise sur pied). Souvent, les niveaux hiérarchiques supérieurs des grandes organisations voient les solutions en termes technologiques (infrastructure informatique, sécurité, ingénierie des process, etc.). Mais cela ne suffit pas. Les solutions « IT » du secteur marchand ne peuvent s'appliquer telles quelles dans les organisations où le terrain professionnel est par nature voué à l'accompagnement de personnes humaines (dans « le monde sensible »).

Dans les pistes concrétisées suite à la recherche, nous avons finalisé différents projets : la mise en place d'une formation continuée de plusieurs modules sur la thématique « Travail social et numérique » (programme disponible [ICI](#)), Et enfin, nous développons au sein de l'école un beau projet d'OpenLab à destination des professionnels, des étudiants, des enseignants et de tout le personnel de l'HELMo ESAS. Notre approche n'est pas de rejeter les solutions numériques en bloc, mais de se les approprier dans une visée émancipatoire, de manière à ne pas en subir les dérives, mais plutôt à agir et à produire des solutions numériques en connaissance de cause. Idéalement, il s'agira de développer aussi des applications et des logiciels à prix coûtant et sur mesure pour des associations en recherche de solutions numériques libres, respectueuses et durables (en proposant aussi des solutions d'hébergement de données).

² Quivy R., Van Campenhoudt L. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4^{ème} édition. Paris : Dunod.