

Appel à auteurs Impacts du numérique en travail social

N° 81, parution mars 2023.

Dépôt des manuscrits jusqu'au 1^{er} septembre 2022 (par mail : гноел.паскет@faire-ess.fr) en mentionnant vos coordonnées (téléphonique et postale).

La relation d'accompagnement socio-éducatif a évolué et s'articule désormais et de plus en plus avec les outils numériques les plus communs comme les plus sophistiqués, les innovations étant nombreuses dans les différents champs du travail social : plateformes d'accompagnement dématérialisées, coffre-fort numérique, utilisation professionnelle des réseaux sociaux, robots d'assistance... Ces innovations initient de nouvelles manières d'entrer en relation, de nouvelles formes d'accompagnement social et de médiations éducatives qu'il s'agit de penser et de questionner dans ce numéro de *Sociographe*. Et ce d'autant plus dans un contexte marqué par la dématérialisation des services publics et une crise sanitaire ayant intensifié et accéléré l'usage, au quotidien, des outils numériques.

Plus précisément, dans ce numéro il s'agit de questionner l'évolution de la relation d'accompagnement. En quoi l'usage fréquent voire massif de l'outil numérique impacte-t-il cette relation ? Autrement dit, quelles sont les conséquences du passage de la relation d'aide en face-à-face à la relation d'accompagnement à distance ? Ensuite, c'est la question de la formation à la culture numérique qui mérite d'être soulevée : comment s'opère l'acculturation au numérique du côté des « usagers » et en particulier en direction des 14 millions de français qui ne le maîtrisent pas¹ ? L'accès au numérique reste aujourd'hui un obstacle pour beaucoup de personnes fragilisées et donc un facteur aggravant d'exclusion dans une société toujours plus numérisée. Dès lors, comment permettre aux plus démunis et aux plus précaires d'accéder à leurs droits face à la dématérialisation des administrations ? Comment renforcer leur pouvoir d'agir afin qu'ils ne subissent pas cette transition digitale ? Par extension, il s'agit de donner la parole aux acteurs de l'inclusion numérique. Que mettent-ils en place sur le terrain ? Comment accompagnent-ils les laissés-pour-compte du tout-numérique ?

Enfin, il s'agit de venir questionner de manière plus globale la gouvernance du travail social. Aussi, la « plateformes du social », selon la formule du sociologue Vincent Meyer, qui remplace petit-à-petit le guichet et la relation en face-à-face, ne présente-t-elle pas un risque de formater, d'uniformiser les parcours de vie ? De nouvelles logiques de prises en charge se dessinent² de telle sorte qu'on peut se demander si les algorithmes ne vont pas remplacer demain les travailleurs sociaux³ ?

À rebours de ce scénario, ce numéro de *Sociographe* peut aussi permettre de réfléchir et de penser « un humanisme numérique » selon la formule de Dominique Pon « qui doit rendre service humainement aux citoyens et aux professionnels dans un cadre éthique »⁴.

Enjeux dans la relation d'accompagnement, enjeux dans la formation à la culture numérique et enjeux de gouvernance en travail social sont autant de pistes de réflexion que ce numéro se propose d'explorer. Et ce, en tâchant de tirer quelques-uns des enseignements issus de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Une crise qui a fonctionné comme un accélérateur de la transformation numérique et qui nous invite à se demander si les travailleurs sociaux sont effectivement passés dans ce domaine « de la défiance à l'adoption »⁵.

Bibliographie :

Meyer Vincent, Brigitte Bouquet, Didier Gelot, « Introduction », in *L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social*, in *Vie Sociale* n° 28, 2019/4, pp. 7-19, <https://www.caim.info/revue-vie-sociale-2019-4-page-7.htm>, consulté le 13 octobre 2021.

Meyer Vincent, « Introduction. Technologies numériques et travail social : oui, mais seulement si... », in *Transition digitale, handicaps et travail social*, LEH Édition, 2017, pp. 15-30.

Manuscrit sous fichier Word entre 5000 et 30 000 signes maximum. Les autres recommandations sont sur le site du *Sociographe*.

Tout manuscrit est signé par un ou des auteurs physiques (pas de personnes morales). En cas de co-auteurs, nécessité d'avoir un seul contact pour la rédaction (ils seront présentés dans la publication par ordre alphabétique sauf contre-indication).

Les manuscrits et autres documents remis le sont à titre gracieux ; la publication est soumise à un contrat d'édition.

Tout fichier proposé suppose l'autorisation par l'auteur d'une mise en ligne possible sur Internet.

Contacts :

Dossier coordonné par **Alexis Mombelet**, membre du Comité de rédaction, formateur à l'IRTS de Montrouge (amombelet@irtsidf9293.eu) et Jean-Marc Glénat, membre du Comité de rédaction, formateur à l'IFME de Nîmes (Jean-marc.glenat@ifme.fr)

Sociographe / www.sociographe.org



¹ « 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise », cf. « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! », rapport d'information n° 711 (2019-2020) de M. Raymond Vall (sénateur du Gers), fait au nom de la Mission d'information *Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique*, déposé le 17 septembre 2020 : <https://www.senat.fr/rap/r19-711/r19-711.html>

² Vincent Meyer fait référence à « ces assistants non sociaux, mais vocaux qui seront en mesure de capter et de stocker les données personnelles et professionnelles » ainsi qu'aux « robots d'assistance » (Meyer, 2017, p. 17).

³ Comme l'écrit Vincent Meyer, Brigitte Bouquet et Didier Gelot : « Si l'humain apporte un savoir-faire et un savoir-être, et la machine un complément physique et/ou cognitif, ce seront peut-être les algorithmes qui calculeront et attribueront des aides sociales comme ils fixeront des prestations sociales ou des peines pour divers délits » (Meyer, Bouquet, Gelot, 2019, p. 10).

⁴ Dominique Pon est responsable stratégique de la transformation numérique en santé au ministère des Solidarités et de la Santé. Cf. « Numérique dans le médico-social : « Nous sommes ultra déterminés pour avancer » », le 6 novembre 2020 : https://www.lemediasocial.fr/numerique-dans-le-medico-social-nous-sommes-ultra-determines-pour-avancer_sC6KcZ

⁵ Cf. « Monde social et numérique pendant le covid-19 : de la défiance à l'adoption », rapport de l'association « WeTechCare » (publié le 21 septembre 2020 : <https://wetechnicare.org/blog/2020/09/21/publication-rapport-monde-social-numerique-crise-defiance-adoption/>).