



**Comprendre
et maîtriser
les excès de la société
numérique**



Didier Dubasque

Préface Vincent Meyer

Postface Brigitte Bouquet

 POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES 

┌ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ─

Collection dirigée par

Cristina **De Robertis**

Didier **Dubasque**

Henri **Pascal**



Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique



Didier Dubasque

Préface

Vincent Meyer

Postface

Brigitte Bouquet

▣ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ▣

2019

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

LE PHOTOCOPIAGE MET EN DANGER L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE DES CIRCUITS DU LIVRE.
Toute reproduction, même partielle, à usage collectif de cet ouvrage est strictement interdite sans autorisation de l'éditeur (loi du 11 mars 1957, code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992).

© 2019, Presses de l'EHESP, 2 avenue Gaston-Berger – CS 41119 – 35011 Rennes

ISBN : 978-2-8109-0699-4

ISSN : 1281-5845

www.presses.ehesp.fr

Présentation de l'auteur

Didier Dubasque est assistant de service social depuis 1983. Il a exercé dans le champ de la protection de l'enfance pour ensuite intégrer le Département de Loire Atlantique en tant qu'assistant social de secteur, agent de développement local et chargé de projet pour la mise en place du système d'information du service social et de la PMI. À partir de 2007, il exerce en tant qu'encadrant de service social.

Il fut également journaliste et responsable d'une radio locale affiliée au groupe Europe communication.

Président (2002-2005) puis vice-président (2008-2011) de l'Association nationale des assistants de service social (ANAS), il a acquis le statut de personne qualifiée au sein du Conseil supérieur de travail social (CSTS) en 2010. À ce titre, il a contribué à la rédaction de rapports traitant des nouvelles technologies de l'information, de l'intervention sociale d'intérêt collectif, et de la lutte contre les violences faites aux femmes.

Didier Dubasque a récemment animé le groupe de travail sur le numérique du Haut conseil du travail social (HCTS) et participe à la commission éthique du département de Loire Atlantique. Il est par ailleurs administrateur de l'Association régionale pour l'institut de formation en travail social (ARIFTS), gestionnaire du Centre de formation aux métiers de l'éducatif et du social de la région des Pays de la Loire. Il anime également un blog, « Écrire pour et sur le travail social », qui rend compte de l'actualité du secteur et valorise les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.

Préface

Préfacer un ouvrage est aussi l'occasion de revenir sur ce qui vous lie à son auteur. Ici, c'est un compagnonnage commencé en 2000 au Futuroscope : tout un symbole... Compagnonnage dis-je, car avec Didier Dubasque nous sommes liés par un commun attachement au champ du travail social duquel nous sommes professionnellement issus. Nous nous sommes affrontés puis conciliés dans différentes arènes de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) ; nous avons convergé, récemment, sur les enjeux de la transition digitale pour poser et penser les questions et les défis du numérique dans et pour un travail social. C'est là, sans doute, la qualité première de cet ouvrage, poser avec clarté et pertinence ces questions et défis du numérique autour des « usages » qui émergent tant dans notre quotidien qu'au sein d'institutions qui emploient des professionnels de l'action sociale. Autre qualité – mais surtout défi – ce livre peut se lire comme un manuel de bonnes pratiques numériques avec (comme il se doit) les *n* règles (d'or de préférence) utiles ou indispensables à respecter, les *n* questions à se poser ou points de vigilance à observer pour des parents et des éducateurs.

Sans verser dans le catalogue des innovations récentes, l'ensemble résonne comme une mise en garde autour de possibles écueils, car dans ce domaine, comme il l'écrit, « le meilleur côtoie [déjà] le pire » (infobésité, partage et pillage d'informations, addiction et dépendance, usage pathologique et détourné, effet espéré et inattendu, excès de la dématérialisation, etc.). *In fine*, le développement que propose Didier Dubasque conforte les analyses sur un « solutionnisme » technologique des problèmes sanitaires et sociaux au XXI^e siècle. Qu'en est-il en 2019 ? *L'update* de notre modèle de solidarité se fera *via* la transition digitale avec un dispositif clé : la « plateforme ». Celle-ci devient, dans l'ici et maintenant et dans l'attente du déploiement des assistants vocaux, un mode d'organisation, un outil

d'accompagnement et d'intermédiation informationnelle. Suivront, pêle-mêle, l'assistance numérique *via* une application sur son smartphone, le bureau virtuel d'aides sociales, des espaces numériques de travail (ENT) du social, des algorithmes pour la gestion de prestations sociales : voilà de quoi induire une autre façon de penser pour des travailleurs sociaux qui ont toujours travaillé en réseau. D'autant que ces derniers voient se déployer avec ces dispositifs sociotechniques (numériques) des outils permettant de standardiser des pratiques, de maintenir du lien jusque-là principalement humain, et de doubler progressivement ce qui faisait une des spécificités des métiers du social, c'est-à-dire accepter l'inattendu dans les trajectoires de vie, intégrer l'improbable, l'incertain voire l'impossible des situations dans la relation et entrer – avec plus ou moins d'empathie – dans une compréhension partagée de celle-ci.

Mais revenons aux années 2000. À Poitiers, Didier Dubasque présentait les premiers éléments du rapport du feu Conseil supérieur du travail social (2001) sur les technologies de l'information et de la communication qui concluait sur la nécessité et l'urgence, déjà, d'un « investissement positif et maîtrisé de l'ensemble des acteurs du travail social » ; moi, je parlais de cyberintervention sociale et de sociotique à la suite de ma thèse en sociologie. Autour de nous, les usagers n'étaient pas encore des *geeks*. Ils s'inquiétaient alors, dans les chroniques de l'internet grandissant, des nouveaux virus découverts qui nous arriveraient par un e-mail à l'intitulé exotique (*Love Letter* souvenez-vous), il était annoncé très puissant, plus encore que le dernier. Aucun remède connu, les virus « avalaient » toute l'information du disque dur, détruisaient les navigateurs. Bien évidemment, peu de personnes étaient au courant et il fallait « passer le message le plus rapidement possible ». Les mondes professionnels entendaient bientôt dompter la « communication multimédia », la « veille technologique » se partageait – temps et écrans – entre l'internet et des intranets. Ainsi fallait-il apprendre à naviguer par hyperliens, devenir des cyberlecteurs sur « ibouque », pratiquer l'écriture hypertextuelle et multimédia, bref, maîtriser les interfaces et les outils liés aux « nouvelles technologies de l'information et de la communication »... Par ailleurs, apparaissaient des logiciels ludo-éducatifs pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap et de timides voies d'accès à des ressources numériques pour tous se dessinaient *via* l'ordinateur de bureau et des applications bureautiques.

À bien y regarder, tout est allé très vite. En une vingtaine d'années, nos conceptions et vues sur les développements des technologies numériques ont varié aussi inéluctablement que les conditions économiques et sociales parmi lesquelles se construit une professionnalité en travail social comme ailleurs du reste. À la lecture de ses trois parties, il apparaît que Didier Dubasque est plus conciliant que moi dans ses analyses (moins alarmiste, plus optimiste même, à tout le moins pas aussi critique). Il faut lui reconnaître cette réelle ambition : apporter des repères clairs aux différents acteurs du champ pour utiliser « à bon escient » dans une dimension opérationnelle

(ni technophobe ni technophile) les technologies numériques. Ma vision se nourrit davantage de la pensée de Bernard Stiegler (2016), pour qui nos comportements comme façons de vivre seront remplacés par des automatismes et des addictions dans une société de l'hypercontrôle ; une société où l'intelligence artificielle nous ferait perdre toute référence à la valeur, à la connaissance et à la pensée. Le tout, pour l'observer de près, dans l'émergence de la robotique d'assistance, de l'internet des objets et dans les formes dites d'inclusion numérique des futures *smart cities* que l'on nomme en France « villes intelligentes ».

Nos points de convergence avec Didier Dubasque peuvent se résumer en ces termes : 1. la technique, les technologies c'est aussi et surtout de l'économie et du politique ; 2. ces dispositifs sociotechniques n'effaceront pas les inégalités, nous savons d'expérience qu'il y en a déjà trop entre les humains ; 3. convergence enfin avec un sentiment de vertige. Si toute technologie est à double tranchant, dans cette compétition mondiale à l'innovation, l'avènement des nanotechnologies, biotechnologies, technologies de l'information et des sciences cognitives (NBIC) donne le vertige..

Avant cela, disons-le tout net, ce bel essai de synthèse captivera les professionnels du travail social et leur permettra d'appréhender cette transition digitale avec sa multiplicité de termes qui ne parlent pas à tous. Didier Dubasque parvient à dénouer l'écheveau de la novlangue dans notre *startup nation*. Il offre une bibliographie choisie, des définitions utiles et une panoplie d'expérimentations en cours non dépourvue de critiques, mais qui a mûri avec elles et le positionnement de l'auteur et, revient dans sa dernière partie, avec des réponses déjà apportées par le travail social et ses associations professionnelles au rang desquelles l'ANAS qui a incontestablement une antériorité dans le domaine depuis le mitan des années 1970 et qui poursuit activement sa réflexion.

Pr Vincent Meyer
*Sociologue, professeur des universités
en Sciences de l'information et de la communication
Institut méditerranéen du risque, de l'environnement
et du développement durable
URE TransitionS Université Côte d'Azur*

Introduction

Le « numérique » a pénétré tous les métiers notamment ceux de l'aide, de l'assistance et de l'action éducative. Cette réalité s'impose à l'ensemble des professionnels qui interviennent dans le champ de l'action sociale. En effet, la technologie numérique modifie notre façon de travailler mais aussi d'analyser et d'évaluer. Les personnes accompagnées, elles aussi, sont confrontées à de nouveaux usages. Il y a les outils dont elles se saisissent, mais aussi ceux qu'elles subissent et qui leur sont imposés. La numérisation produit des effets inattendus. Elle invite aussi à explorer des pratiques nouvelles. Nous ne pouvons agir aujourd'hui sans tenter de mesurer ce qui est en œuvre. Il y a urgence à comprendre pour utiliser de façon raisonnée et raisonnable ces outils. Certains sont à valoriser et à développer, d'autres sont, sans aucun doute, à rejeter. Il n'est pas possible de faire l'économie d'une réflexion partagée sur ce qu'engage le numérique dans l'exercice du travail social.

Comme dans toutes les professions d'aide et d'assistance, les travailleurs sociaux sont confrontés à la nature humaine, forcément complexe, parfois incohérente et souvent contradictoire. Leurs qualités et leurs compétences se trouvent pour une part, dans leurs capacités à repositionner chaque information selon son importance en la qualifiant c'est-à-dire en y donnant sens. Certaines informations sont rapidement évacuées, d'autres gardées car considérées comme essentielles. Toutes sont à protéger. C'est pourquoi il leur est nécessaire de maîtriser les outils qu'ils utilisent.

Le travail social est certes « bousculé » par les pratiques numériques, mais il n'est pas pour autant « transformé ». Les fondamentaux sont toujours là, même si certaines pratiques sont réinterrogées par ces technologies en constante évolution. La majorité des travailleurs sociaux restent vigilants et savent que la technique ne peut remplacer la présence humaine et ses capacités d'interaction. Ils ne peuvent pas pour autant faire l'économie

d'une réflexion sur les évolutions de leurs métiers. C'est pourquoi ce livre tente d'aborder les différents aspects de l'impact des technologies de la communication et de l'information sur les pratiques professionnelles. Il vise aussi à témoigner des pratiques émergentes qui intègrent les outils numériques en leur donnant leur juste place. Enfin il donne la parole aux acteurs concernés : les travailleurs sociaux mais aussi les personnes qu'ils reçoivent et accompagnent.

Cet ouvrage a donc pour ambition d'apporter des repères aussi clairs que possibles aux professionnels en relation directe avec la population, ainsi qu'aux cadres d'action sociale chargés de mettre en œuvre des orientations à partir de diagnostics territoriaux. Il rappellera également combien la relation de personne à personne, que ce soit dans un cadre individuel ou collectif, garde toute sa signification mais aussi toute son efficacité. Il vise à tenter de replacer la relation d'aide au cœur des pratiques professionnelles. Nous savons que la technologie, aussi séduisante et sophistiquée soit-elle, ne pourra répondre à ce besoin d'altérité qui unit les personnes aidantes et les personnes aidées. La « qualité de ce qui est autre » lorsque deux personnes se rencontrent permet d'avancer, de trouver des solutions en prenant parfois des chemins inattendus, ceux auxquels nous n'avions pas pensé initialement. La solution naît de la confrontation et de l'échange. Les réponses ne peuvent être « formatées », elles doivent pouvoir prendre sens dans la conviction de chacun grâce à l'analyse et la logique de raison. Ce ne sont pas les logiciels qui décrypteront les profondeurs d'une prise de décision ou la compréhension fine d'une situation. Pour autant, une utilisation adaptée et mesurée des outils est utile, voire indispensable.

Présentation

Cet ouvrage est organisé en trois parties. La première vise à comprendre ce que produisent les multiples usages du numérique dans notre société. Avec cette certitude : le numérique prend de plus en plus de place dans le quotidien de chacun. Il faudra définir les termes utilisés : « numérique », « transition digitale », « dématérialisation », etc., comprendre les enjeux, les mécanismes et les forces en présence, aussi bien dans le champ économique que culturel, au sens large du terme. En effet, comment expliquer cette formidable attractivité des outils que nous utilisons quotidiennement ? Sociologues et économistes se sont penchés sur cette question, tout comme des travailleurs sociaux qui, eux aussi, ont tenté de saisir en quoi l'usage du numérique est utile et inutile à la fois dans la relation d'aide et d'écoute. Dès cette première partie, nous aborderons un sujet sensible même s'il est trop souvent évacué, celui de l'addiction aux écrans qui semble se développer de façon exponentielle. Enfin, toujours dans un objectif de compréhension, on s'attachera à clarifier les raisons pour lesquelles le travail social et les outils numériques ne font pas toujours bon ménage. Pour tirer le meilleur de la technologie, il nous faut en comprendre le fonctionnement, les effets attendus et inattendus, l'utilité et l'inutilité.

La deuxième partie se veut « opérationnelle ». Une fois que nous avons appréhendé les enjeux et les risques du numérique, il devient possible de regarder très concrètement les pratiques professionnelles dès lors qu'elles font appel aux outils. Certains aspects concernent tous les métiers comme la gestion des messageries et l'usage des médias sociaux désormais incontournables. Il y a les réseaux sociaux « généralistes » mais aussi ceux qui ont été développés au sein des institutions qui emploient les professionnels de l'action sociale. Les intranets nous permettent d'accéder à de multiples informations. Si certaines sont essentielles, toutes ne sont pas forcément utiles pour le travail. Nous traiterons également dans cette partie des effets de la dématérialisation pour la population et pour les professionnels de l'aide et de l'action éducative. Ces derniers sont confrontés à des problèmes nouveaux qui se sont déplacés, voire amplifiés *via* l'usage de l'internet. Nous reviendrons alors sur les questions plus traditionnelles qui concernent les problématiques du public rencontré par les travailleurs sociaux : l'accès aux droits, les addictions, la protection de l'enfance et des personnes vulnérables. Cette partie apporte un certain nombre de propositions très concrètes, utiles pour agir, aussi bien en tant que parent qu'en tant que « conseiller » des familles et des personnes confrontées à des risques dont elles n'ont pas toujours conscience. Mais les réponses proposées et apportées ne sont que des invitations à agir de façon cohérente et mesurée. Il s'agira, pour le lecteur d'interroger sa pratique, de prendre ce qui lui paraît utile, de laisser ce qui, pour lui, ne l'est pas.

La troisième partie donne la parole aux professionnels, notamment à celles et ceux qui ont mené des actions et produit un savoir d'expérience, ainsi qu'aux personnes accompagnées, celles qui demandent de l'aide et celles qui subissent parfois une aide contrainte dans le cadre de dispositifs. Un savoir se construit aussi bien dans l'action éducative que dans l'aide sociale dès lors que l'on met en œuvre cette intelligence collective si utile à l'action des travailleurs sociaux. Ainsi les travaux de l'ANAS¹ y trouveront leur place. L'association professionnelle a, en effet, conduit une réflexion sur ce sujet à travers des journées d'étude et l'édition d'un numéro spécial de la *Revue française de service social*². Le lecteur trouvera dans cette dernière partie des éléments de réponses apportés par le groupe numérique du Haut conseil du travail social (HCTS). Ce groupe, que j'ai animé, a auditionné de multiples acteurs du numérique qui interviennent dans le champ de l'action sociale, a produit des recommandations et a élaboré des propositions qu'il est utile de faire connaître.

1. Association nationale des assistants de service social dont l'auteur a été président de 2002 à 2005 puis vice-président de 2008 à 2011.

2. « Le travail social à l'épreuve du numérique », *Revue française de service social*, n° 264, 2017.

Quelle place demain pour l'humain ? C'est la question que pose en filigrane cet ouvrage. Ces outils numériques modifient nos pratiques quotidiennes et ont un réel impact sur les interventions professionnelles. Nous entrons dans l'ère de l'assistance numérique généralisée, avec le déploiement des algorithmes et de l'intelligence artificielle, et si certaines tâches sont vouées à disparaître, d'autres resteront nécessaires. C'est par la réflexion, la recherche et la formation que nous saurons relever le défi qui consiste à être en capacité de promouvoir des pratiques numériques raisonnées dans un monde nous invitant chaque jour à nous adapter. Il nous faut un regard clair sur ce sujet et c'est l'ambition de ce livre.

Première partie

COMPRENDRE LE NUMÉRIQUE DANS NOTRE VIE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

Le philosophe Miguel Benasayag explique que « nous vivons une rupture anthropologique et idéologique majeure. L'acquisition de la langue puis celle de l'écriture furent deux grandes révolutions pour l'espèce humaine. La digitalisation est la troisième : les manipulations contemporaines modifient la nature même du vivant. L'actuel déploiement d'une immense puissance technologique est malheureusement capturé dans un imaginaire de dérégulation, privé de toute sagesse¹ ». Dans son ouvrage, *Cerveau augmenté, homme diminué*², il rappelle l'importance de la singularité, de la complexité et de la plasticité de l'humain sans oublier les affects qui le caractérisent.

C'est pourquoi nous tenterons, dans cette partie, de mesurer ce à quoi nous sommes tous confrontés. Comment définissons-nous les outils numériques ? Quelles questions nouvelles posent leurs usages ? Quels sont les effets de l'usage quotidien des écrans ? Quand peut-on parler de cyberdépendance ? Comment la définir et la mesurer ? La communication en réseau se développe dans tous les domaines et il sera utile d'appréhender les comportements induits par nos nouvelles pratiques au travail. Nous verrons également qui sont les « inclus » du numérique et qui sont ceux qui n'y ont pas accès. Enfin, nous tenterons de comprendre ce que produit l'usage des outils numériques dans le traitement de l'information, au regard de ce qui se pratique dans le champ du travail social.

1. « Miguel Benasayag, philosophe : "Cohabiter avec le digital sans être écrasé par lui, voilà le défi" », 2016, www.telerama.fr

2. Benasayag M. (2016), *Cerveau augmenté, homme diminué*, Paris, La Découverte.

Qu'est-ce que le « numérique » ?

Regards sur le champ lexical qui l'accompagne

1.1. Le « numérique » et le « digital » : des termes génériques ambigus

Le mot « numérique » est à la fois un nom et un adjectif polysémique comportant de multiples significations. Le dictionnaire *Larousse* indique que le numérique est :

« La représentation d'informations ou de grandeurs physiques au moyen de caractères, tels que des chiffres, ou au moyen de signaux à valeurs discrètes. Cela se dit des systèmes, dispositifs ou procédés employant ce mode de représentation discrète, par opposition à analogique. »

Le terme s'est imposé dans la littérature technique et scientifique. J'ai tenté d'en apporter une définition dans le cadre des travaux de la commission numérique du Haut conseil du travail social (HCTS). Pour la clarté du propos, nous pouvons considérer dans cet ouvrage que :

« Le numérique représente toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données. Ce terme englobe les interfaces, smartphones, tablettes, ordinateurs, téléviseurs, ainsi que les réseaux qui transportent les données. Il envisage à la fois les outils, les contenus et les usages¹. »

Ce mot générique a besoin d'être accolé à d'autres termes. Le numérique est un vaste tout qui englobe indistinctement les outils, les contenus et les usages.

1. Avis du Haut conseil du travail social, « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? ».