

POLITIQUES PUBLIQUES

LE TRAVAIL SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL À L'HEURE DU NUMÉRIQUE



SYNTHÈSE

Octobre 2019

GRANDLYON
la métropole

OCTOBRE 2019
Métropole de Lyon

COMMANDITAIRES

Direction santé et développement social

Direction de l'innovation et de l'action économique

Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

COORDINATION

Direction de la prospective et du dialogue public

Nicolas Leprêtre, Jean-Loup Molin (DPDP)

RÉDACTION

Nicolas Leprêtre et Catherine Debrand-Bonapetit,
Pierre Grosdemouge, Emile Hooze, Sylvie Mauris-Demourieux,
Christine Olm, Cédric Polère, Ludovic Viévard, membres du réseau
de veille

RÉALISATION

Nathalie Joly (DPDP)

Nous remercions pour leur disponibilité tous les professionnels et
les usagers qui ont été interviewés dans le cadre de cette enquête.

INTRODUCTION

Lors des réunions de lancement de cette étude, il s'est passé quelque chose d'étrange : c'était comme si les différents services de la Métropole de Lyon et professionnels présents avaient ouvert une boîte, et que d'innombrables questions en étaient sorties. Des questions spécifiques liées aux particularités des métiers et politiques mais surtout des questions et préoccupations communes sur les transformations profondes du travail social et médico-social dues à la pénétration des outils et usages du numérique. L'ampleur des échanges a fait prendre conscience combien le numérique interrogeait depuis des années l'ensemble des composantes de la Métropole. À quel point, chacun, de sa position de cadre ou d'agent, en central ou sur les territoires, de manager ou au contact des usagers, pouvait avoir le sentiment d'être démuni face à ces transformations et ressentait le besoin de mettre les actes en cohérence avec la finalité de son travail. À quel point aussi le numérique change la « relation à » (aux usagers, aux partenaires...) et la nature même de ce qui entre en relation. Les comportements des usagers sont ainsi transformés par le numérique, dans leur relation à l'institution et plus largement au monde.

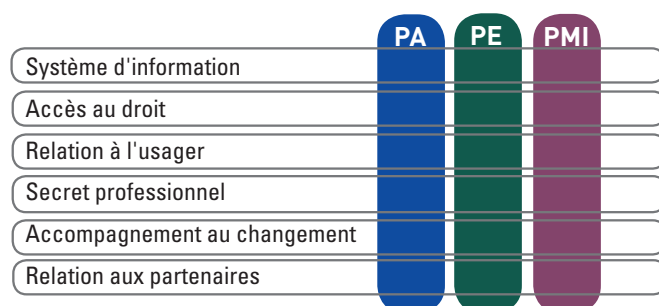
Le numérique apporte des enjeux et des questions nouvelles, avec souvent un double versant risques/opportunités (autour des réseaux sociaux, de la dématérialisation, de l'autonomie à domicile), mais il contribue aussi à remettre sur la table des questions anciennes (protection des données personnelles, conditions de la prévention...). Il offre alors non seulement l'occasion d'apporter des réponses, mais aussi de reconfigurer une action publique soumise à de multiples injonctions : garantir l'égalité tout en répondant aux usagers de manière personnalisée, anticiper, être réactive, fluide, à l'écoute des besoins dans un contexte de contraction des ressources...

Fin 2015, la réflexion sur la prise en compte du numérique était principalement portée par le niveau technique. Deux ans plus tard, au démarrage de cette enquête, engager une réflexion collective tenant compte des pratiques et des positionnements de l'ensemble des acteurs s'avérait alors nécessaire.

PRÉCAUTIONS MÉTHODOLOGIQUES

Ce rapport est une synthèse de l'étude interne menée par la Direction de la prospective et du dialogue public de 2017 à 2018 sur l'impact du numérique sur le travail social et médico-social auprès des services de la Métropole de Lyon. Plusieurs questions transversales ont été retenues comme prioritaires dans cette étude : le secret professionnel et le partage d'information, les relations aux partenaires, l'accompagnement au changement, l'accès aux droits, la relation à l'utilisateur, le système d'information. Elles ont orienté l'enquête et sa restitution.

De manière à comprendre finement ce que le numérique transformait dans l'action sociale et médico-sociale, trois politiques ont été ciblées : la protection de l'enfance (PE), les services aux personnes âgées (PA) et la protection maternelle et infantile (PMI). Chacune d'entre elles présentait des spécificités intéressantes : la PMI allie des dimensions sanitaires et sociales, réalise des missions transversales au sein des politiques sociales et travaille avec tous les âges de la vie et une grande diversité de publics. La PA est confronté à une potentielle fracture numérique de ses usagers, mais le numérique peut constituer une opportunité dans la question du maintien à domicile ou du versement de prestations financières. Enfin, la PE doit composer avec les pratiques numériques des jeunes qui bouleversent ses modes d'action et travaille avec de nombreux partenaires-prestataires eux-mêmes engagés dans des réflexions sur leur stratégie numérique.



Le travail d'enquête, mené par sept veilleurs du réseau de prospective de la DPDP, a reposé sur trois approches :

- une revue de la littérature et un benchmark national et international sur les enjeux du numérique dans le travail social et médico-social, et plus spécifiquement au regard des trois politiques retenues ;
- des entretiens individuels et collectifs avec des professionnels de ces politiques (en central et sur les territoires), du groupe renfort, des fonctions support (systèmes informatiques, affaires juridiques) ainsi qu'avec des partenaires (assistants familiaux et associations du champ de la PE). Au total, ont participé à cette étude plus d'une vingtaine de professionnels de la PMI, une douzaine de professionnels de la PA, une quarantaine de professionnels en PE, une vingtaine d'agents et cadres du groupe renfort, quatre professionnels des directions supports et quelques personnalités extérieures (chercheurs, professionnels des Conseils départementaux de la Loire-Atlantique et de l'Isère, salariés de l'Institut Régional Jean Bergeret). Les entretiens se sont faits sous forme d'entretiens semi-directifs mais une grande place a été laissée à l'expression des préoccupations et aux échanges entre professionnels. Certains extraits sont restitués de manière anonymisée ;
- des focus groups avec quelques usagers de ces trois politiques : 12 personnes âgées d'une résidence autonomie (Lyon 3^e), 7 jeunes confiés à la PE résidents de foyers (Lyon 1^{er} et Lyon 5^e) et, pour la PMI, 6 membres du Conseil métropolitain des Jeunes. Et des entretiens avec des représentants d'usagers, membres de l'ADEPAPE 69 (Association Départementale d'Entraide, des Personnes Accueillies en Protection de l'Enfance), d'Acolade, et de l'Université populaire des parents.

La méthode mise en œuvre a permis de faire remonter les pratiques quotidiennes telles que relatées et vécues par les professionnels, de confronter les expériences et les perceptions (en central et sur le terrain, selon les différents territoires en politique de la ville ou non), et d'ouvrir un espace de parole et de dialogue sur ces questions au sein des équipes.

La principale limite de l'étude est qu'en raison d'arbitrages de temps et de moyens, mais aussi de difficultés à mobiliser et rencontrer les usagers, l'enquête auprès d'eux n'a pas eu la même ampleur que celle auprès des professionnels. De ce fait, les 25 usagers interrogés reflètent imparfaitement les publics des politiques étudiées. Les nouvelles générations de personnes âgées, celles qui ont une bonne littératie numérique, qui font les dossiers de leurs parents dépendants et sont le public à venir de la PA, sont absentes, de même que le public de la PMI (parents « lambda », public des CPEF, etc.). Parmi les prestataires-partenaires, il n'a pas été possible de rencontrer des assistantes maternelles, que ce soit collectivement au sein d'un Relais d'assistantes maternelles ou individuellement. Finalement, certaines de ces difficultés soulignent le besoin de développer ce lien à l'utilisateur, par exemple par la création de groupes d'usagers susceptibles d'être des interlocuteurs réguliers. Une autre limite tient à la nature même du système d'information. Il a fallu comprendre son architecture, essayer d'entrer dans les méandres de sa complexité pour en saisir les enjeux, de questionner des pratiques et des représentations afin d'en saisir les subtilités et les implications ; un objectif qui n'a sans doute pas été complètement atteint.

MINI-GLOSSAIRE

4 mots à avoir en tête avant de lire les rapports

NUMÉRIQUE

Dans son usage courant, le mot numérique est employé pour parler d'une grande diversité de réalités. Initialement, il désignait le langage binaire utilisé en informatique permettant d'encoder toutes sortes d'informations (texte, image, son...). Les innovations nées de la rencontre de l'informatique, de l'électronique et des télécommunications ont été successivement désignées par les termes de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et de Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Des termes désormais supplantés par ceux de numérique ou encore de digital, utilisés dans une approche extensive, qui est aussi celle retenue dans l'étude. Dans ce cadre, le numérique englobe l'ensemble des outils, des usages et possibilités relevant tant du dur, des équipements (serveurs, smartphones, ordinateurs, portables, etc.), que des systèmes d'exploitation et applications (logiciels métiers, bureautiques, réseaux sociaux...) sans oublier Internet et ses outils (web, cloud, big data, messageries, etc.) et les usages numériques qui en découlent (conversation instantanée, interactivité, etc.). La transformation par ces technologies du rapport à l'information et des rapports interpersonnels a été à ce point radicale qu'il est d'usage de parler de société et de culture numérique.

DÉMATÉRIALISATION

La dématérialisation renvoie au fait, pour une organisation, de remplacer ses informations sur support papier ou analogique (documents, photographies, formulaires, microfilms, etc.) par des documents sous forme numérique. Une première étape est celle de la numérisation, parfois nommée, « dématérialisation duplicative », des documents existants. La seconde étape est celle de la dématérialisation « native », c'est-à-dire la création des documents directement sous forme numérique. Dans cette étude, le terme de dématérialisation désigne cette deuxième étape de dématérialisation des documents, des procédures et des flux de travail.

SYSTÈMES D'INFORMATION

Un système d'information (SI) est l'ensemble des ressources qui, dans une organisation, sont destinées à gérer l'information dématérialisée de manière plus ou moins automatisée : collecte, stockage, traitement, échanges, etc. Le SI comporte donc une dimension technologique (infrastructure matérielle et applications) et une dimension sociale (organisation, processus, utilisateurs, gestionnaires).

LITTÉRATIE

Issu dans les années 1950 du monde anglo-saxon, ce concept polysémique intègre tout en les dépassant les notions d'analphabétisme et d'illettrisme. La littératie désigne les compétences cognitives de traitement de l'information. Pour les mesurer, l'OCDE prend en compte les compétences langagières, en numératie (chiffres, calcul, principes mathématiques) et de compréhension des environnements technologiques. Il ne suffit pas seulement d'accéder à l'information et de comprendre une information donnée mais bien d'avoir aussi la culture nécessaire pour l'évaluer, l'utiliser et la produire. Un enjeu du travail social réside ainsi dans le fait qu'une partie du public n'arrive pas à comprendre les documents administratifs (manque de littératie sur le langage administratif). Sur le numérique plus spécifiquement, si les jeunes semblent avoir une bonne pratique des outils numériques, il s'avère que certains n'en maîtrisent pas très bien les codes sociaux dans la sphère professionnelle et les usages autres que ludiques. Étant donné la place prise par le numérique, un faible niveau de littératie numérique contribue aux inégalités socio-économiques, inversement, un bon niveau de littératie augmente les capacités d'information et de participation citoyenne. Ceci d'autant plus qu'à cette fracture d'usage numérique (difficulté à utiliser des services numériques) peut s'ajouter une fracture technologique, c'est-à-dire la difficulté d'accéder à la technologie (avoir un ordinateur, une connexion internet...) ; toutes deux se superposant à un manque de culture administrative déjà identifié.

SOMMAIRE

Ce dossier comprend :

- **Une section de synthèse qui retrace cinq constats et cinq défis** pour les collectivités territoriales qui font face à la montée en puissance du numérique dans le travail social et médico-social.
- **Une section qui illustre l'impact du numérique par politique publique** : personnes âgées, protection de l'enfance et protection maternelle et infantile. Des verbatims décrivent les situations à partir du point de vue des professionnels et usagers.
- **Une section qui présente des pistes d'action à partir des entrées thématiques de l'enquête** indiquées dans la section méthodologie : le numérique et « le secret professionnel », « la relation aux partenaires », « l'accès au droit », « la relation à l'utilisateur », « le système d'information » et « l'accompagnement au changement ». Elles visent à ouvrir le débat sur les moyens d'agir sur ce sujet et de nourrir la Métropole de Lyon dans sa réflexion.

SYNTHÈSE GÉNÉRALE : Cinq constats et défis liés au numérique..... P. 8

Cinq constats.....	p. 9
Cinq défis	p. 13

ILLUSTRATIONS À PARTIR DES POLITIQUES PUBLIQUES P. 18

Personnes âgées (PA) :	
une numérisation multifacette dont certaines très attendues	p. 19
Protection de l'enfance (PE) :	
face aux enjeux du numérique, des professionnels globalement désemparé	p. 27
Protection Maternelle et Infantile (PMI) :	
des professionnels en attente d'outils capacitants.....	p. 37

PISTES D'ACTION P. 46

Numérique, secret professionnel et partage d'informations.....	p. 47
Numérique et relation aux partenaires.....	p. 49
Numérique et accès au droit.....	p. 51
Numérique et relation à l'utilisateur	p. 53
Système d'information, logiciels métiers et outils numériques.....	p. 55
L'accompagnement au changement lié au numérique.....	p. 57
Bibliographie	p. 59
Liste des sigles utilisés	p. 63

SYNTHÈSE GÉNÉRALE :

Cinq constats et défis liés au numérique

Compte-tenu de l'ampleur du travail mené, des situations rencontrées et des témoignages récoltés, il est difficile de formuler un propos synthétique qui ne conduise pas à certaines réductions. Les conséquences du numérique au sein du travail social et médico-social peuvent aussi donner l'impression d'une tâche herculéenne à venir, chaque sujet d'investigation appelant à de multiples actions. Pour autant, les conditions d'une action commune en faveur du numérique dans le travail social existent et les nombreuses tâches à réaliser convergent vers cinq constats et cinq défis clés. En voici une présentation succincte.

CINQ CONSTATS

1. LE NUMÉRIQUE FAIT FACE À DES RÉTICENCES ANCRÉES CHEZ LES PROFESSIONNELS, MAIS PAS À UNE OPPOSITION DE PRINCIPE

Contrairement à ce qui a été parfois projeté au début de l'enquête, il n'y a pas, chez les professionnels rencontrés, de rejet de principe du numérique. De même, le facteur générationnel, qui semblait pouvoir expliquer des divergences de posture face au numérique, est en réalité bien insuffisant pour expliquer la diversité des modes d'appropriation. Plutôt qu'un rejet de la part d'un corps professionnel ou d'une génération, l'enjeu se situe davantage dans des craintes et des préoccupations, partagées par tous sur les impacts (réels ou redoutés) du numérique sur ce qui est perçu comme le cœur du travail social et médico-social. Cinq craintes principales ressortent de cette enquête et doivent bien être prises en compte avant toute introduction de dispositifs numériques.

L'enjeu se situe davantage dans des craintes et des préoccupations (...) sur ce qui est perçu comme le cœur du travail social.

« Avec le numérique on perd la relation humaine »

L'écran est vu comme une entrave à la relation, une « barrière » notamment lors des visites ou des consultations. Par ailleurs, le numérique occuperait une place croissante dans le temps professionnel (formation, saisie...) qui vient troubler voire réduire le temps de la relation à l'utilisateur, qui demeure de manière unanime comme le cœur du travail social et médico-social.

« Le numérique construit une vision abstraite de l'utilisateur »

Les outils numériques produiraient une vision désincarnée et segmentée des usagers, où ces derniers ne seraient qu'un « numéro de dossier », ce qui heurte les valeurs des professionnels.

« La dématérialisation pousse l'utilisateur vers une attitude de consommation »

La logique de guichet et de « consommation » de services et de droits —où un utilisateur n'aurait qu'à cliquer pour obtenir une aide— est une crainte réactivée par des services dématérialisés, en opposition à une logique relationnelle et d'aide à l'autonomisation de l'utilisateur qui fonde une grande partie du travail social.

« Le numérique peut amener à une surveillance des usagers et des agents »

Des professionnels craignent que le numérique serve un contrôle social, via le stockage de données ou les nouveaux outils de monitoring. Cette appréhension est particulièrement vive à propos des objets connectés à destination des personnes âgées. Elle se retrouve aussi dans la facilitation offerte par les outils numériques de surveiller le travail des professionnels (un clic dans un logiciel étant plus simple que d'ouvrir le placard des dossiers).

« Les outils numériques imposent des normes d'immédiateté dans les relations »

Cette crainte porte à la fois sur la relation aux usagers (ces derniers sollicitant une réponse rapide, y compris en dehors des horaires de travail) et sur la santé au travail des agents (stress occasionné par la sursollicitation, le temps réel). Elle est corroborée par des travaux scientifiques sur plusieurs aspects : normes de réactivité, de joignabilité, etc.

- De ces craintes ressort un constat sur lequel toute action en faveur du numérique doit reposer : le numérique est le bienvenu tant qu'il reste un outil au service des professionnels et qu'il ne devient pas une finalité en soi.

La dématérialisation d'autres services publics se traduit par un report du public vers les structures d'accueil métropolitaines.

2. LE NUMÉRIQUE A DES CONSÉQUENCES SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS FRAGILES

Une grande partie des Français restent en situation d'exclusion numérique (13 millions selon certaines estimations¹). Or, les cas sont nombreux où un usager vient demander de l'aide sans exactement savoir quelles démarches peuvent le concerner. Dans ce cas, le travailleur social doit cerner la situation de l'usager et l'accompagner dans les procédures à faire pour obtenir des aides adéquates. Un rôle de soutien psychologique et d'écoute qui ne peut être fait par une simple démarche en ligne.

Les publics rencontrés font part d'une littératie numérique à trous, différente selon les situations : sentiment d'être dépassé pour les personnes âgées qui s'en remettent à des aidants ; sentiment de confiance chez les jeunes mais un manque de maîtrise des démarches professionnelles en ligne (rédiger un CV, faire une demande d'APL) ; un usage centré sur la bureautique individuelle pour les assistantes maternelles, mais un enjeu dans l'accès à l'information sur Internet.

Ce n'est finalement pas tant la difficulté d'accès à l'outil numérique qui engendrerait un risque d'exclusion, mais la difficulté liée à devoir remplir, seul face à un écran, un dossier administratif dont les termes sont parfois complexes.

Même si les structures d'accueil du public sont de plus en plus nombreuses à se doter d'une fonction de médiation numérique (médiathèques, Missions Locales, PIMMS, centres sociaux, ...), de nombreux retours indiquent que la dématérialisation d'autres services publics se traduit par un report du public vers les structures d'accueil métropolitaines, notamment pour les aider dans leurs démarches d'e-administration d'autres institutions (impôts, CAF, etc.).

Dans ce contexte, de plus en plus fréquemment, les intervenants sociaux endossent le rôle de médiateur numérique pour mener à bien une double mission : former les publics bénéficiaires à la fois à la compréhension de leurs droits et à la maîtrise des outils numériques nécessaires (créer un identifiant ou une adresse mail) pour les réaliser. Cependant, de nombreux professionnels ont le sentiment qu'ils manquent de formation pour aller plus loin dans l'accompagnement au numérique de ces usagers, qui leur paraît pourtant nécessaire et relever de leurs missions (accompagnement à l'autonomie).

- La dématérialisation a et va avoir un impact majeur sur les usagers. Il semble donc important d'accompagner les bénéficiaires dans cette transition vers la dématérialisation, en s'inscrivant dans une approche partenariale (avec les tiers-lieux, les réseaux de bibliothèques, etc.) et de maintenir des lieux d'accueil pour aider à ces démarches, pour renforcer le suivi social et pour y développer des dispositifs de médiation numérique.

3. LE NUMÉRIQUE CRÉE AUSSI DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Bien que les entretiens menés aient beaucoup tourné autour des difficultés induites par la transformation numérique, les professionnels et usagers rencontrés ont fait part de réelles opportunités créées par ces outils.

Premièrement, les outils numériques peuvent aider les démarches les plus simples. Outre les possibilités offertes par le mail pour faciliter le travail de coordination des professionnels, le numérique est souvent présenté comme un moyen pour l'usager d'obtenir des informations simples et d'être aidé dans ses démarches (accès au site internet de l'institution, SMS de rappel). Cette pratique est néanmoins décriée par certains professionnels qui n'y voient qu'une modalité d'échange d'information sans intégrer de relation humaine ou de confiance.

Selon les économistes M. Muracciole et D. Massé (2018), le développement des guichets numériques permet de diminuer « le coût d'usage » généré par l'accès aux services administratifs, c'est-à-dire l'ensemble des efforts que doivent consentir les usagers pour accéder au droit (l'administration

1. Chiffre issu de la mission société numérique, disponible sur : <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/>

impose la contrainte du lieu et des horaires, etc.). La dématérialisation offre ainsi l'opportunité d'être autonome et d'échapper aux délais, souvent très longs, en faisant la démarche en ligne, depuis chez soi.

Notons que le numérique facilite également le travail entre partenaires pour aider des bénéficiaires, ce qui n'est pas négligeable lors de situations urgentes ou complexes, même si cela peut mener à des dérives (cf. point 5, page 12).

Deuxièmement, les outils numériques peuvent constituer des supports à une meilleure relation à l'utilisateur, en ciblant certains publics comme les jeunes (c'est le cas des *Promeneurs du Net* sur Internet) ou les personnes âgées (le Lab Erasme a ainsi expérimenté une table tactile d'aide pour les prestations APA, maintien à domicile etc.²). L'usage du *texto* peut même être, pour les éducateurs spécialisés, un moyen de rappeler aux jeunes qu'ils ne les oublient pas, qu'ils prennent des nouvelles. Dans ce cas, l'écran ne fait pas écran à la relation, il est un médium qui permet de faciliter cette relation.

► Le numérique peut être un levier d'accompagnement puissant pour les usagers. La préoccupation légitime envers les publics qui ont le plus de mal avec le numérique ne doit pas pour autant écarter ces pistes de travail précieuses pour certains publics pour améliorer la qualité de la relation.

Les outils numériques peuvent constituer des supports à une meilleure relation à l'utilisateur.

4. LES POSSIBILITÉS D'INTEROPERABILITÉ ET DE PRODUCTION DE STATISTIQUES INTERROGENT LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Le numérique rend possible un traitement efficace de l'information à plusieurs égards. Nous en retiendrons ici deux distincts : l'interopérabilité et la production de statistique.

Premièrement, l'interopérabilité³ vise à améliorer l'échange et la mise en connexion de données, à faciliter la circulation de l'information et à simplifier les procédures de saisie. L'objectif actuel dans de nombreuses administrations est d'aller vers des outils interfacés afin d'automatiser le traitement des dossiers (par un flux continu incluant accueil, instruction, validation, contrôle et contentieux) et d'assurer un meilleur partage entre différents niveaux géographiques (MdM, territoires, central) et domaines (entre politiques de solidarité, fonctions métiers et fonctions ressources). Ces fonctions sont généralement attendues par les professionnels qui voient comme une perte de temps certaines procédures (par exemple l'absence de signature électronique impliquant d'imprimer des documents pour les renumériser) ou la saisie d'une même information dans plusieurs logiciels. Si certains usagers se méfient de la facilité de circulation d'une information personnelle d'une administration à l'autre, d'autres se réjouissent au contraire de ne pas avoir à fournir les mêmes documents à chacune de leur démarche.

Deuxièmement, les outils numériques permettent la production de statistiques au niveau du terrain pour des besoins de suivi de l'activité (tableau de bord des volumes d'activités, connaissance des moyens disponibles, qualification du type d'activités) et de connaissance des publics. Cet objectif est important notamment au niveau des directions centrales d'une collectivité pour orienter les politiques sociales. Cependant, la production de bonnes statistiques peuvent se heurter à plusieurs écueils : 1) un manque de temps et d'intérêt de la part des professionnels de terrain pour cet exercice jugé moins prioritaire, 2) une mauvaise compréhension du fonctionnement du logiciel, 3) un flou sur le sens des catégories à renseigner et leur finalité, 4) un écart de perception entre les statistiques réalisées au niveau central et les expériences de terrain (en raison de certaines catégories d'accompagnement non prises en compte dans les statistiques demandées).

► Ces opportunités offertes par le numérique ne sont pas négligeables : elles structurent déjà le quotidien des professionnels et interrogent la saisie et le traitement de l'information. Il serait pour autant réducteur de penser que l'introduction seule de nouvelles technologies suffira à

La production de bonnes statistiques se heurte à plusieurs écueils.

2. Voir la présentation sur le site : <https://www.erasme.org/La-Table-Tactile>

3. Elle peut être définie comme la capacité que possède un produit ou un système à fonctionner avec d'autres produits ou systèmes existants ou futurs et ce sans restriction d'accès ou de mise en œuvre.

harmoniser les pratiques. L'interopérabilité technique doit s'accompagner d'une couche organisationnelle qui encadre et structure les interactions entre les parties prenantes que ce soit au niveau macro entre partenaires ou micro entre professionnels d'une même organisation ou service. De même, les divergences entourant la production de statistiques crée une hétérogénéité des réponses qui peut rendre les statistiques peu opérantes. Derrière ces préoccupations se pose la question de la bonne saisie et d'un traitement efficace de l'information qui puissent servir des stratégies territoriales.

5. LE NUMÉRIQUE A DES CONSÉQUENCES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'absence d'ergonomie de certains outils professionnels et la redistribution du temps qu'implique certains logiciels sont vues comme une contrainte.

Outre les bénéfices que peut apporter le numérique en gain de temps, l'impact du numérique sur les conditions de travail au quotidien a fait l'objet de nombreuses remarques de la part des professionnels rencontrés.

Premièrement, l'absence d'ergonomie de certains outils professionnels et la redistribution du temps qu'implique l'usage du numérique sont vues comme une contrainte et peuvent engendrer parfois des problèmes de santé (mal de tête, de dos, etc.). De plus, la saisie lors d'une consultation n'est pas vue comme quelque chose de souhaitable, ce qui implique une réorganisation du travail avec le back office. Le temps de traitement devrait aussi inclure les enjeux d'archivage, mais sur ce point, les consignes ne sont souvent pas appropriées par les agents.

Deuxièmement, il ne faut pas négliger les doublons entre le papier et le numérique qui perdurent. Ceux-ci peuvent s'expliquer autant par le manque d'ergonomie de certains outils, que par l'attachement au papier chez beaucoup de professionnels qui demeure fort, pour noter des informations personnelles qui ne peuvent être partagées.

Troisièmement, le mail fait l'objet des critiques les plus vives : partage d'informations confidentielles par erreur, source de malentendus, d'agressivité, manque d'attention sur la forme, etc. Certains mésusages ressortent de manière claire des entretiens : le mail est mal vécu lorsqu'il devient une discussion à part entière, lorsqu'il inclut de multiples destinataires, lorsqu'il est utilisé pour se couvrir, etc. Dans la plupart de ces cas, une réunion ou un appel téléphonique sont préférés à l'envoi de mails, en particulier lorsque le sujet inclut des informations confidentielles. En outre, la tendance à vouloir répondre immédiatement aux (nombreux) mails reçus accentue les risques psycho-sociaux au travail et peut amener à ne plus délimiter les temps professionnel et personnel.

- L'impact du numérique dans la répartition des tâches au sein d'un collectif et sur la santé du personnel est déjà bien réel. Ces sujets prendront de l'importance au fur et à mesure que les outils numériques occuperont de la place dans le quotidien des professionnels. Ces questions, loin d'être anodines, doivent être directement traitées par les collectivités territoriales au risque de faire l'objet d'un rejet de la part des professionnels.

CINQ DÉFIS

1. PARTAGER LES FINALITÉS DES OUTILS NUMÉRIQUES

L'examen des pratiques des professionnels révèle des écarts de perception importants entre les agents de terrain, les services centraux de la collectivité et les directions supports sur ce que doit permettre un outil numérique. Plusieurs finalités peuvent ainsi rentrer en contradiction : si certains voient dans les outils numériques un moyen de faciliter la saisie d'information lors d'une consultation, d'autres attendront du même logiciel qu'il produise d'abord des statistiques fiables ou bien qu'il facilite la circulation d'information avec des partenaires. Concernant l'utilisateur, certains attendront d'un logiciel qu'il simplifie les démarches administratives pour l'utilisateur, alors que d'autres n'y verront qu'un outil qui les sert à accompagner l'utilisateur dans une logique d'accompagnement et d'autonomisation.

Il est vrai qu'un même outil peut revêtir plusieurs fonctions ; ces attentes ne sont donc pas forcément antagonistes. Mais ces divergences ne sont pas neutres et produisent des effets. Un flou autour des pratiques peut créer une méfiance des professionnels, ou peut aussi engendrer une mauvaise saisie d'informations qui altérera les statistiques. Selon les finalités, le type d'information – et notamment de données personnelles – à saisir ne va pas être le même.

Ainsi, au-delà des investissements techniques nécessaires pour outiller au mieux les travailleurs sociaux, les outils professionnels doivent faire l'objet d'une réflexion sur leur finalité et les bonnes pratiques qui doivent y être associées. Les ingénieurs peuvent avoir tendance à occulter la dimension sociale de l'objet technique et laisser la question de l'appropriation et des usages aux seuls utilisateurs alors que les dimensions techniques et sociales doivent se penser comme un ensemble, se nourrir l'une l'autre. Selon les réponses, quelle place accorde-t-on au partage d'information et quels accès octroie-t-on dans une perspective d'interopérabilité ? Si l'éthique individuelle ne peut être le seul garde-fou à une dérive, il n'est pas non plus souhaitable que ce rôle soit assuré uniquement par la technique en évacuant la responsabilité du professionnel.

Ce travail autour des finalités des outils numériques peut se matérialiser de deux façons. D'une part, il peut passer par une co-conception des outils, impliquant techniciens informatiques et travailleurs sociaux, pour une meilleure appropriation de leurs fonctions. D'autre part, il y a un besoin que l'institution formule un discours clair sur ce qu'elle attend ou pas du numérique, pour atténuer les craintes.

Si l'éthique individuelle ne peut être le seul garde-fou à une dérive, il n'est pas non plus souhaitable que ce rôle soit assuré uniquement par la technique.

LES QUESTIONS QUE CELA POSE

- Comment les administrations peuvent-elles créer les conditions d'une co-conception des outils numériques qui aille au-delà de la simple consultation ?
- Comment mobiliser des professionnels déjà très pris au quotidien et qui auront tendance à ne pas prioriser cette co-construction par rapport à un accompagnement social ?
- Comment expliciter le travail accompli auprès de celles et ceux qui ne participeront pas directement, afin de ne pas créer un sentiment que les professionnels n'ont pas été impliqués ?
- Jusqu'à quel point les outils doivent-ils encadrer les pratiques ? Quelle place peuvent-ils accorder à la liberté et à la créativité ?

Pour certains, le simple fait de pouvoir savoir qui est suivi par les services sociaux et médico-sociaux constitue déjà une information de trop.

2. GÉRER LA RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

Les travailleurs sociaux et médico-sociaux ont toujours eu la charge de traiter des informations personnelles sensibles. Si le numérique ne change pas ce principe déjà ancien, la facilitation de la circulation d'informations qu'il permet soulève d'importantes questions relatives au secret professionnel, ainsi que sur la sécurisation. En ce sens, le numérique renforce la responsabilité individuelle et collective des travailleurs sociaux et médico-sociaux sur le stockage de l'information : quelles informations peuvent-être rentrées et à quelles fins ? Sur quels critères peuvent-elles être partagées ?

La mise en place du **Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD)** en mai 2018 clarifie déjà ce qui constitue une donnée personnelle et les précautions à adopter. Pour autant, au-delà du cadre juridique qui s'impose à tous les professionnels, des divergences de culture professionnelle persistent entre les professionnels médicaux et médico-sociaux d'une part et les travailleurs sociaux d'autre part sur la bonne manière de partager de l'information pour accompagner au mieux :

- les équipes de PMI se disent assez attentives à cloisonner les données et veillent à ne laisser aucune information nominative à la portée d'autres professionnels. Pour certains, le simple fait de pouvoir savoir qui est suivi par les services sociaux et médico-sociaux constitue déjà une information de trop.
- les équipes de protection de l'enfance (hors psychologues) estiment quant à eux que la bonne réalisation des missions demande un partage large sur un dossier aussi complet que possible puisque l'équipe travaille ensemble ; et prônent en ce sens un secret professionnel partagé.

Cette différence s'explique certes par les cultures professionnelles mais aussi par le cadre juridique, bien plus contraignant en matière de secret professionnel pour les personnels médicaux.

En outre, si l'ensemble des travailleurs sociaux et médico-sociaux demeure extrêmement soucieux du respect des droits de l'utilisateur, leur mise en oeuvre effective est rendue parfois complexe par une tension entre le respect des droits et l'efficacité du travail. Sans discuter ici de la légitimité de faire ou non participer l'utilisateur ni de l'appropriation par celui-ci du travail accompli, **il faut constater que plus l'utilisateur est mobilisé par la démarche (participation, adhésion au projet, consentement, etc.), plus le travail des professionnels peut s'en trouver entravé.** Car dès lors que c'est l'utilisateur qui décide ce qu'il souhaite ou non partager, alors les informations qui y sont contenues pourront être modifiées selon son consentement et seront toujours suspectes d'incomplétude (l'utilisateur a-t-il volontairement enlevé des informations personnelles ?). **On voit clairement se dessiner la ligne de tension entre l'efficacité des outils et le droit de l'utilisateur mais aussi, pour les professionnels, une tension entre une posture d'assistance pour un problème donné et une posture d'accompagnement des usagers vers leur autonomie.**

Les défis sont donc nombreux pour les professionnels. Dans l'ensemble de ces situations, les bornes sont moins techniques que dans la déontologie et l'éthique de chaque professionnel, ce qui renforce leur responsabilité individuelle et collective.

LES QUESTIONS QUE CELA POSE

- Dans un contexte d'interopérabilité, comment cadrer les responsabilités autrement que par l'éthique ?
- Comment diffuser une définition partagée du secret professionnel ?
- Comment harmoniser les pratiques entre territoires et entre corps professionnels ?
- Comment concilier efficacité de l'action et application des droits des usagers ?

3. INVESTIR LES USAGES DU NUMÉRIQUE COMME UN NOUVEAU DOMAINE D'ACTION SOCIALE

Un grand sujet de préoccupation de l'action sociale à l'heure du numérique consiste à gérer l'impact du numérique dans la relation d'aide et l'accompagnement. Il s'agit par exemple d'agir en faveur d'une dématérialisation de certaines prestations tout en palliant les manques qu'elle peut créer. Si cette action demeure essentielle, l'étude fait émerger un autre domaine d'action tout aussi préoccupant : les usages numériques en dehors d'une démarche d'accompagnement. En effet, les nouveaux modes de vie issus du numérique impactent tout un chacun, et bouleversent les repères des personnes les plus en difficulté : utilisation des réseaux sociaux, désinformation, radicalisation, cyber-harcèlement, sur-sollicitation ou au contraire fracture totale d'usage.

Ainsi, ce qui fait l'objet d'un accompagnement social – l'insertion sociale de l'utilisateur, sa situation psychologique, son autonomisation – ne doit plus seulement être investigué dans la sphère réel, mais doit aussi comprendre une dimension numérique. Or le numérique peut paraître comme un frein à cet accompagnement, une contrainte supplémentaire qui complique la relation d'aide, alors qu'il est en fait un domaine à part entière de l'action sociale, au risque d'accentuer le manque d'inclusion dans la société (physique comme virtuelle).

C'est donc bien l'accompagnement à l'éducation et aux bons comportements dans la sphère numérique qui interpelle les professionnels. Or ces comportements interpellent déjà les professionnels qui se trouvent parfois désemparés, particulièrement dans le cas de la protection de l'enfance (usage des réseaux sociaux).

Beaucoup de professionnels considèrent alors que la compréhension des pratiques numériques des usagers est devenue un enjeu crucial de nos jours pour accompagner les publics et les protéger au mieux des dangers qui y sont liés. Être au plus près des publics, de leurs pratiques, de leurs canaux de communication permet de ne pas se couper de ces publics et d'instaurer une proximité et une relation de confiance. Ce constat implique d'ailleurs une posture plus modeste, loin de la figure du sachant, puisque l'utilisateur - les jeunes par exemple – explique ses usages au professionnel.

LES QUESTIONS QUE CELA POSE

- Comment investir les pratiques issues du numérique : sur-connexion, extimité, cyber-harcèlement ?
- Comment former les professionnels et les protéger s'ils s'investissent sur les réseaux sociaux ?
- Quelles réponses techniques à mettre en œuvre (accès aux réseaux sociaux sur des portables professionnels, mise en place du Wi-Fi dans les établissements de placement de jeunes) ?

4. REQUESTIONNER LA COMMUNICATION OFFICIELLE DES INSTITUTIONS

La sphère numérique bouleverse le rapport à l'information, en termes de quantité et de qualité. D'un côté, les jeunes ont des usages récréatifs et informatifs des réseaux sociaux et bien que le croisement des sources soit assez commun, la vulnérabilité autour de fausses informations reste prégnante pour eux. De l'autre côté, les travailleurs sociaux et médico-sociaux n'utilisent pas ces réseaux professionnellement puisque ces réseaux sont souvent officiellement bloqués sur les téléphones et ordinateurs. Cela crée un espace d'inaction assez important malgré les risques engendrés (cyber-harcèlement, radicalisation), ce qui pousse à des mésusages délicats pour les travailleurs sociaux qui décident d'y aller malgré tout (que doivent-ils faire des informations récoltées ?).

Ainsi, il est vain de poser des interdictions aux jeunes utilisant des réseaux sociaux, et les travailleurs sociaux doivent désormais se sensibiliser à l'utilisation de ces nouveaux médias et des informations qui peuvent y être véhiculées. De manière générale, les publics rencontrés n'ont pas nécessairement identifié la Métropole comme une source d'information, même s'ils sont exposés à certains messages institutionnels. **Faut-il alors investir les réseaux sociaux pour effectuer un travail social et diffuser des bonnes informations ? Trois points de vue s'opposent :**

Le numérique peut paraître comme un frein à cet accompagnement, une contrainte supplémentaire qui complique la relation d'aide, alors qu'il est en fait un domaine à part entière de l'action sociale.

Il est vain de poser des interdictions aux jeunes utilisant des réseaux sociaux, et les travailleurs sociaux doivent désormais se sensibiliser à l'utilisation de ces nouveaux médias

- Les entretiens auprès d'adolescents laissent entendre qu'ils n'attendent pas une parole institutionnelle descendante (sérieuse, officielle, asymétrique) sur ces réseaux sociaux, ce qui serait vu comme une intrusion.
- À l'inverse, d'autres collectivités comme la mairie de Saint-André-Lez-Lille, dans le Nord, utilisent les réseaux sociaux pour toucher en priorité les jeunes (et plus généralement un public inter-générationnel) par une communication active.
- Enfin, la collectivité pourrait s'appuyer sur des réseaux de pair-aidance (l'entraide entre personnes vivant ou ayant vécu une même situation) comme l'Université Populaire des Parents (UPP), ou l'ADEPAPE ; la collectivité jouerait alors le rôle de tiers de confiance.

De surcroît, pour une institution publique, diffuser de l'information ne suffit pas. Le développement d'un esprit critique sur l'utilisation d'Internet et les informations recueillies est également primordial. Ce constat implique néanmoins une formation des professionnels à ces nouveaux outils et sur la manière de les utiliser.

Enfin, il ne faut pas oublier que les réseaux sociaux sont un domaine en constante transformation. Le risque pour la puissance publique serait de focaliser sa réflexion et ses investissements sur des outils plutôt que sur des principes d'action (la mise en commun de ressources, la possibilité de suivi individualisé...) qui eux sont transférables à moindre frais d'une technologie à l'autre.

LES QUESTIONS QUE CELA POSE

- Comment communiquer de façon fluide pour s'adapter au type de média et au public, tout en gardant une qualité dans le propos ?
- Comment répondre à de nouveaux besoins et pratiques des usagers tout en protégeant les professionnels des risques de dérives (harcèlement, sur-sollicitation, etc.) ?
- Comment déconstruire le discours de post-vérité et reconstruire un discours de vérité ?
- Comment développer l'esprit critique des Internautes ?

5. CLARIFIER LES BONS USAGES DU NUMÉRIQUE À L'HEURE DE L'URGENCE

Les outils numériques accélèrent le sentiment d'urgence, ce qui est source de stress et de mésusages.

Le numérique bouleverse considérablement les pratiques professionnelles, de manière positive (gain de temps, efficacité de la communication) mais aussi négative (stress, risques psycho-sociaux). Les professionnels se retrouvent confrontés à plusieurs situations qui mettent en tension leur travail : des difficultés à utiliser les outils numériques en raison de manque de formations, des erreurs comme des informations envoyées trop vite par mail en raison du manque de temps ou de vérification, des injonctions contradictoires à l'efficacité tout en respectant les droits des usagers (et donc à les informer de partage d'informations), etc. S'il est logique de passer par des formations, des chartes ou un partage de bonnes pratiques pour lutter contre les mésusages, il ne faut pas non plus éluder la réalité de la situation : alors que les travailleurs sociaux et médico-sociaux font face à des situations d'une grande complexité au quotidien, les outils numériques accélèrent le sentiment d'urgence, ce qui est source de stress et de mésusages. Comment gérer au mieux les flux continus de demandes, ne pas passer à côté de messages plus importants et prendre le temps de la réflexion tout en maintenant le temps de contact avec les usagers ? Comment faire lorsque les temps des usagers ne sont pas forcément calés sur les horaires de travail (exemple : les aidants pour les personnes âgées qui écrivent les soirs et week-end) ?

Selon Yanita Andonova (2016), « la réponse immédiate à une sollicitation par les canaux numériques constitue désormais la norme tacite partagée ». Ce constat est partagé par les professionnels qui considèrent que la présomption de disponibilité se traduit par une attente de réactivité par mail. La possession grandissante de smartphones ne fait que renforcer cette tendance. Si le droit à la déconnexion est effectif sur le papier, la hiérarchie, les collègues et les usagers ne sont pas toujours respectueux de son application.

Cette crainte est particulièrement forte dans la relation à l'utilisateur, des travailleurs sociaux déclarant ne pas vouloir être appelés directement par les usagers, sans possibilité de filtrage. Malgré tout, d'autres ne se sentent pas toujours légitime à privilégier leur vie personnelle sur les besoins des enfants suivis. Une situation renforcée par le fait que, selon Ngoc Quynh Anh Pham (2017), les jeunes générations vivent dans un « système global de vie » où il n'y a pas forcément de rupture entre vie privée et professionnelle.

Ces constats poussent à s'interroger sur les postures professionnelles, les pratiques de management, l'équipement en matériel mobile, et la manière opportune d'utiliser des outils numériques selon chaque situation.

LES QUESTIONS QUE CELA POSE

- ▶ Comment arriver à questionner cette urgence créée par l'instantanéité des outils numériques ?
- ▶ Quels sont les outils légitimes pour répondre à une situation donnée, urgente ou non ?
- ▶ Le mail doit-il simplement permettre le partage d'une information ou peut-il être un support de discussion (avec donc une prolifération de messages) ?
- ▶ Comment rendre effectif le droit à la déconnexion ?
- ▶ Comment retrouver de la disponibilité mentale, notamment dans les réunions ?

ILLUSTRATIONS À PARTIR DES POLITIQUES PUBLIQUES

PERSONNES ÂGÉES

une numérisation multifacette dont certaines très attendues

Les politiques publiques à destination des personnes âgées (ci-après PPPA)¹ sont fortement multipartenariales. La Métropole de Lyon est un élément clé dans un dispositif complexe où se trouvent les organismes sociaux, les caisses de retraites, (CARSAT, caisses complémentaires, etc.), des structures de soin (HCL, cliniques, ARS, EHPAD, etc.), les prestataires de services (SSIAD, SAAD, etc.), l'agence régionale de santé et, souvent, plutôt que les usagers eux-mêmes, leurs aidants (conjointes, enfants, etc.). Avec eux, la Métropole se trouve dans des types de relations différents, allant d'un rôle de structuration à celui de guichet, en passant par celui de conseil ou de partenaire. Dans ce contexte, le numérique intervient à de multiples endroits et pour des finalités différentes : les demandes de prestations et de plan d'aide, avec leur évaluation et leur suivi ; la gestion des places en EHPAD ; le paiement des prestations, directement aux usagers ou aux prestataires des services d'aide à domicile (SAAD). Enfin, s'ajoute à cela une dimension d'innovation visant le maintien des personnes âgées à leur domicile, grâce aux outils numériques. On voit ainsi que le numérique occupe un spectre très étendu et fortement divers, allant des outils professionnels dédiés aux outils de bureautique traditionnels (client de messagerie, tableurs, etc.), en passant par les plateformes de mise en relation ou les objets connectés. Du fait de cette diversité, on constate que l'intégration du numérique aux processus de travail des PPPA est inégal. Certaines transitions ont eu lieu et sont jugées favorables, d'autres sont attendues (par exemple pour l'APA), d'autres encore sont redoutées (par exemple, les capteurs de présence). Ainsi, il est indispensable de distinguer, à l'intérieur d'un vaste champ génériquement nommé numérique, les différents outils, leurs fonctions et leurs usagers. Les entretiens menés dans le cadre des PPA font ressortir cinq points saillants.

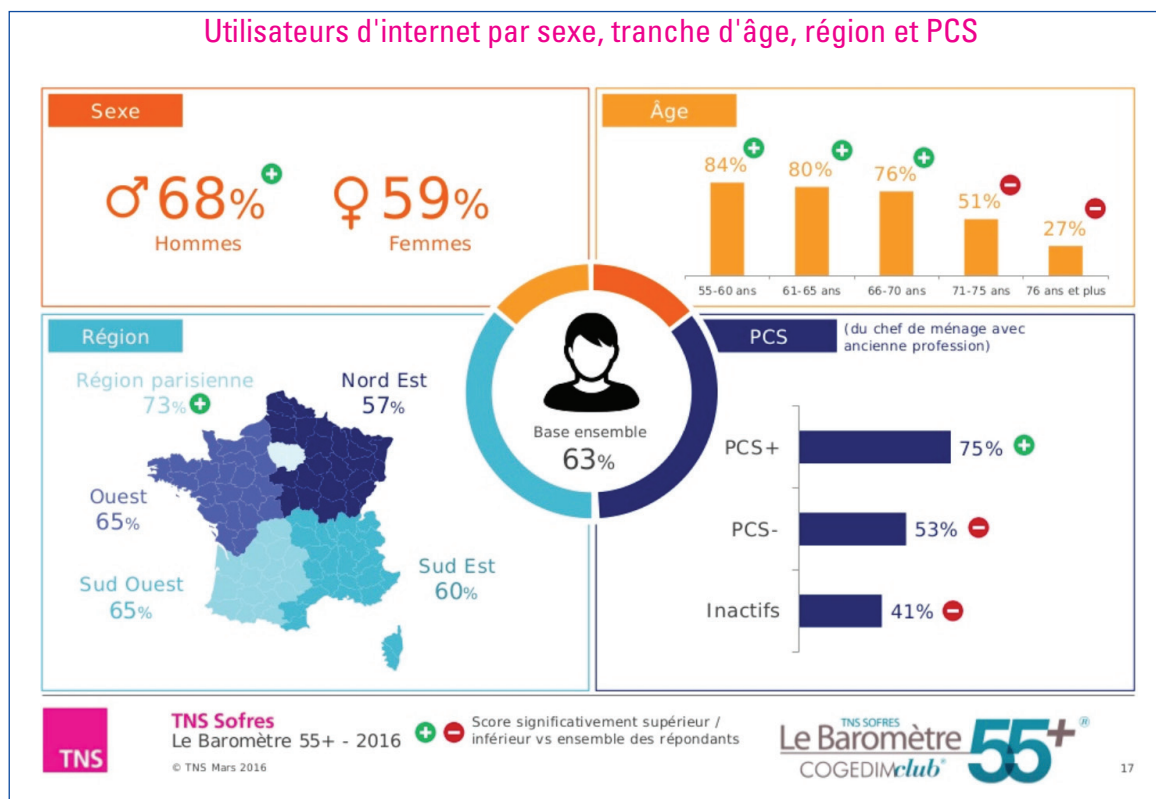
1_Personnes âgées et fracture numérique : un faux problème pour l'accès aux droits ?

1.1. Plusieurs générations de personnes âgées sont à prendre en compte

Abordant la question du numérique et des personnes âgées, l'une des premières difficultés est celle de l'accès et de la maîtrise des outils. Il est impossible d'affirmer des généralités sur la maîtrise ou non des outils numériques par les personnes âgées tant les situations sont diverses. Si des inégalités demeurent en termes d'équipement, la question de l'usage (ou fracture numérique de « second degré ») est elle aussi discriminante. On trouve en effet des différences importantes entre les personnes, selon les professions et catégories socioprofessionnelles (PCS), y compris parmi les 63 % des seniors qui déclarent utiliser Internet. Dans le détail, des aspérités très nettes dans le profil des utilisateurs d'internet : les hommes, les jeunes Seniors, les Parisiens et les PCS+ en tête.

1. Si la catégorie « personnes âgées » est fortement hétérogène, en France l'INSEE la fixe à 65 ans. Toutefois, certaines aides, comme l'APA, peuvent être débloquentes dès 60 ans.

La société évolue. La personne âgée d'aujourd'hui est peu férue d'Internet et des logiciels, par contre on va arriver sur une génération, des personnes de 60 ans, qui utilisent bien de façon générale Internet. Ils sont en capacité d'utiliser ces outils et ont des attentes que l'administration soit plus réactive, qu'elle propose des outils plus faciles. (Cadre, PA, central)



Le *focus group* réalisé avec 6 personnes âgées dans la résidence Thiers (Lyon) a montré que certaines personnes âgées avaient des usages complexes du numérique, par exemple pour faire suivre leurs comptes bancaires sur leur tablette, quand d'autres ont du mal à utiliser le mail. Par ailleurs, on note des différences entre les outils : l'ordinateur est plus facilement utilisé que les montres connectées qui sont « pour les jeunes ». On doit donc considérer qu'en dépit de fortes différences, il y a un effet de génération et que pour certaines personnes âgées l'accès au numérique est problématique. Par ailleurs, outre cet effet de génération, le vieillissement provoque des désapprentissage. Pour ces raisons, le numérique est généralement vu comme un frein dans l'accès aux droits des personnes âgées.

1.2. L'enjeu prioritaire : lutter contre l'isolement des personnes âgées

De nombreux professionnels rencontrés ont souligné un faux problème. Un point qu'ils justifient en expliquant que les démarches en ligne ne sont faites directement par les personnes âgées elles-mêmes, mais par leur famille ou leurs assistants sociaux, de la Métropole ou des hôpitaux.

Souvent ce n'est pas la personne âgée elle-même qui va remplir son dossier. C'est une AS [Assistante sociale], un travailleur social, quelqu'un de la famille. (...) On n'a pas de dossiers fait directement par la personne âgée ou alors, si ça arrive il y en a peut-être un par an sur quatre mille demandes. Mais moi je n'en ai encore jamais vu depuis que je suis là. (Administratif, PA, central)

Ces professionnels rappellent également que, lors de la visite à domicile, la présence d'un aidant est demandée, pour s'assurer que les personnes âgées pourront être accompagnées :

Il y a toujours, à un moment donné, ou l'enfant ou le conjoint ou alors ce sont sur des dossiers qui sont à la marge, sur des personnes qui sont en établissement pour personnes étrangères. Là, généralement, ce sont les associations qui sont présentes pour les accompagner dans la démarche. (Directrice, central)

Dans ces conditions, le numérique devient un important outil d'accès aux droits : dès lors que les personnes âgées sont entourées, leurs enfants peuvent effectuer des demandes en ligne les soirées ou les week-ends, lorsqu'ils ont le temps, ou sans avoir besoin de se déplacer. Aussi, si des difficultés d'accès des personnes âgées au numérique sont incontestables, elles sont compensées par la prise en charge des aidants familiaux qui font les dossiers. Les vraies difficultés repérées sont donc davantage l'isolement de ces personnes que le numérique lui-même. Il est donc important de repérer l'isolement pour le limiter et de maintenir des systèmes d'aide en présentiel ou par téléphone.

Ce travail de prise en charge doit être formalisé, car souvent, il est réalisé sans qu'il soit bien visible dans le suivi des tâches des travailleurs médico-sociaux ou des personnels des services d'aide à domicile (SAAD).

Actuellement, cette distorsion dans l'accès aux soins, elle est compensée par nos opérateurs.

C'est ce qu'ils disent et je pense que c'est vrai. Au niveau des services d'aide et d'accompagnement

à domicile, ce sont eux qui s'occupent de monter les dossiers et d'aller chercher les informations sur Internet.

(Administratif, PA, central)

La plupart des professionnels rencontrés souligne ainsi l'importance de ne pas substituer totalement l'accès aux droits en présentiel par un accès numérique. Ils militent pour le maintien d'un lien physique aux personnes dans le travail médico-social et la poursuite des plans de lutte contre l'isolement, un axe bien identifié dans les services.

D'ailleurs, la relation directe à la personne n'est pas jugée seulement nécessaire pour résoudre une difficulté technique ponctuelle, par exemple dans le remplissage du dossier, ou pour répondre à une question précise de l'usager. Elle s'impose pour accompagner plus largement la personne vers des droits qu'elle n'aurait pas identifiés.

Une question en amène une autre à chaque fois, on répond sur un point, ça leur fait penser à autre chose et...

Ça les rassure ? Ça leur permet de comprendre ce qui va leur arriver ?

A/ Oui. Ce n'est pas qu'un dépannage technique, c'est aussi... ça les aide à s'approprier les horizons de vie ?

Ça va jusque-là ?

A/ Oui. Ça les aide à comprendre les dispositifs, ce qu'on peut mettre à leur disposition...

D/ Et pourquoi on propose tel dispositif et pas tel autre ? Parce qu'on parle d'APA ou d'aide sociale ou de PCH... Il y a des personnes quand même qui pourraient rentrer dans plusieurs dispositifs et quand ils ont quelqu'un en face, ça les aide à faire leur choix aussi.

(A : directeur, territorial/D : administratif, PA, territorial)

Ceci fait dire à certain que le tout numérique est encore complexe à envisager car « tout le monde n'a pas Internet » (Administratif, support, central). Il faut donc maintenir d'autres modes d'accès, même si cela demande de faire cohabiter deux systèmes. Ainsi, pour Via Trajectoire, la possibilité d'établir une demande papier demeure, ce qui suppose ensuite que les EHPAD reportent la demande dans le logiciel de gestion des demandes pour que tout le monde « ait la même visibilité des informations et des demandes » (Directeur, PA, central).

1.3. Lever les freins à l'accès en simplifiant les outils et les procédures

Certaines personnes âgées font elles-mêmes des recherches sur les aides sur Internet, ou y effectuent des demandes. Pour d'autres, ce sont leurs conjoints ou leurs enfants – qui sont parfois eux-mêmes des personnes peu familiarisées avec le numérique. C'est pourquoi, certains professionnels rencontrés insistent sur la nécessité d'améliorer le design des interfaces mais aussi des procédures, sur un mode de *design for all*. C'est un point important de l'amélioration de l'accès aux droits, d'abord pour les personnes âgées, mais également pour l'ensemble des usagers.

On pense à tort que le senior ne s'intéresse pas au numérique et n'essaie pas de l'utiliser. [...] il y a quand même une majorité qui est aujourd'hui connectée, qui utilisent des smartphones, des tablettes ou autres.

Après je pense que c'est plutôt l'outil qui n'est pas adapté, mais qui n'est pas adapté non plus d'une manière générale à la population. [...] Donc déjà peut-être repenser des outils plus simples, ça permettrait de faciliter l'usage pour tous, ce qu'on appelle le "design for all". (Administratif, support, central)

Un second obstacle repéré par les personnes âgées rencontrées est la complexité des procédures et des demandes dans le remplissage des dossiers. Avec la diminution progressive de la fracture technologique, sans nier qu'elle persiste, le questionnement se porte de plus en plus sur les difficultés d'usage : ce ne serait pas tant la difficulté d'accès à l'outil numérique qui engendrerait un risque d'exclusion, mais celle liée à devoir remplir, seul face à

un écran, un dossier administratif dont les termes sont parfois complexes. Les professionnels identifient ainsi un axe de progrès important dans la simplification administrative : mieux concevoir les dossiers que doivent remplir les usagers, simplifier le vocabulaire et les demandes, intégrer, dans les dossiers à remplir en ligne, des aides techniques au remplissage, installer des choix bloquants, pour éviter des demandes multiples non compatibles, etc.

Aujourd'hui, on a un vrai sujet qui est de rendre nos courriers plus lisibles et compréhensibles pour les usagers. Et ça rejoint la dématérialisation, parce qu'aujourd'hui, je dirai que la fracture, elle est déjà dans le papier. (Directeur, central)

2_ Des situations très inégales dans le passage à la numérisation

2.1. Des situations différentes dans chaque institution

Un constat frappant est la très grande diversité de situations dans le passage à la numérisation. D'un côté, on constate un retard dans la numérisation des dossiers du secteur PA par rapport à ceux du secteur PH. Sans s'attarder, disons seulement que la numérisation est avancée pour le PH où les dossiers sont numérisés, ce qui n'est pas encore le cas des dossiers PA qui n'existent que sous forme papier et pour lesquels seules les procédures sont numérisées. Or les demandes des professionnels sont importantes. Elles ne concernent pas seulement le rattrapage du retard dans la numérisation et le stockage des dossiers, par exemple pour s'aligner sur le PH, mais visent à aller plus loin vers la dématérialisation des procédures.

Ce pas supplémentaire porte les espoirs du plein bénéfice des outils numériques : l'instruction dématérialisée des dossiers devant permettre une meilleure liaison avec les usagers, un accès et un partage de l'information facilité et sécurisé, un plus fin suivi des demandes et leur traçabilité par l'utilisateur, etc. L'idée de guichet unique, voire de dossier unique de l'utilisateur, séduit : il s'agira alors de penser à partir d'une logique « usager » (de quoi a besoin la personne âgée ou son accompagnant) plutôt qu'à partir d'une logique d'« institutions » (Métropole, Caisse de retraite, etc.) qui chacune de leur côté proposent leurs dispositifs d'aides.

De l'autre côté, des exemples de procédure numérisée sont plébiscités, comme ViaTrajectoire, dont l'enquête montre une satisfaction globale vis-à-vis de cette plateforme de gestion des demandes de places en EHPAD. La capacité de fluidifier la relation entre l'utilisateur et les différents acteurs intervenant dans la demande, et la traçabilité de la demande par l'utilisateur sont vus comme des avantages non négligeables de ce type d'outil numérique :

Ça facilite, non pas l'entrée en établissement, car ce n'est pas parce que vous faites une demande dématérialisée que c'est plus simple qu'une demande papier, par contre ça simplifie les rapports que peut avoir un usager avec la structure. C'est-à-dire que la structure lui répond en temps réel, en attente, il manque des éléments. Et tous les échanges qui sont faits entre les intervenants, le médecin, la structure et l'utilisateur, sont connus de toute la chaîne qui intervient dans le dossier. L'établissement lui répond : « en attente d'instruction » ou « pas de place disponible pour l'instant », etc. Il y a vraiment un échange complet, ce qu'ils n'avaient pas auparavant. Avant, ils déposaient un dossier et ils attendaient. (Directrice, central)

2.2. Des différences de situations aggravées par la multiplicité des acteurs

Dans le cas de procédures multipartenaires, la diversité des systèmes informatiques peut être un frein à la numérisation. Il faut donc trouver des solutions d'accompagnement, soit en aidant au financement de nouveaux logiciels, soit en proposant des systèmes numériques dont l'avantage justifie l'investissement aux yeux des partenaires, soit, enfin, en permettant l'interfaçage des différents systèmes.

La seule résistance, c'est que les gros groupes avaient déjà leur logiciel interne de gestion des listes d'attentes. Ce qu'on a fait, c'est qu'on a permis l'interface entre cette solution et leur logiciel interne.

Nous avons un outil qui s'appelle la télégestion qui nous permet, pour un certain nombre de services d'aide à domicile [...] d'avoir une relation directe sous forme numérisée entre le service et notre compte. Cela permet de lancer les paiements directement. (Administratif, PA, central)

Il est cependant crucial de dépasser ces difficultés, car dans ce domaine, le numérique offre précisément un enjeu particulièrement intéressant de coordination entre acteurs et de facilitation des relations, comme le montre le système de télégestion des SAAD.

L'enjeu est aussi d'améliorer la coordination de tous les intervenants qui vont au domicile de la personne. Pour l'instant notre dossier ne sert qu'à nous, ce qui est dommage parce qu'on n'est pas nombreux à aller au domicile. Les hôpitaux, par exemple, sont très intéressés de savoir ce qui se passe au domicile. Ce maillage-là, aussi, qui va se mettre en place un jour : les personnes qui vont au domicile disent à ceux de l'hôpital comment ça se passe et inversement pour que quand les personnes sortent de l'hôpital on le sache vite pour que le portage de repas se remette en route, etc. Arriver à coordonner, et ça, ça ne se fera que par le numérique. (Médecin, cadre, PA, central)

2.3. Des professionnels demandeurs d'outils adaptés

Les professionnels ne paraissent pas hostiles au numérique par principe, mais ils attendent des outils adaptés. Ainsi la poursuite du déploiement des stratégies numériques à la Métropole doit s'appuyer sur un accompagnement au changement en phase avec une série d'exigences : que l'outil tienne compte des usages des travailleurs médico-sociaux, qu'il leur facilite la tâche et soit adapté à leurs missions ; qu'il ne se supprime pas le lien physique à l'utilisateur ni ne fasse obstacle à la relation en présentiel ; qu'il produise un bénéfice pour l'utilisateur.

Par exemple, la double procédure papier / numérique, la ressaisie d'information papier, etc., sont des procédures qui, de l'avis des professionnels rencontrés, sont chronophages et sources d'erreurs. Le passage au numérique est censé améliorer les choses, mais l'entre-deux consistant à associer papier et numérique est préjudiciable à l'image que les agents ont du numérique, car il est pour l'heure source de complexité.

La numérisation passe aussi par de l'équipement matériel (tablettes, smartphone, etc.) qui est plus léger et facile d'usage. La connexion à l'Internet suscite également beaucoup d'espoir de pouvoir travailler directement dans les logiciels professionnels depuis l'extérieur, notamment lors des visites à domicile. Elles pourraient permettre de calculer un GIR (groupes iso-ressources), d'obtenir des informations sur les équipements d'aménagement du domicile et les partager facilement avec les usagers.

Il semble que les attentes soient fortes et que la transition vers le numérique provoque des frustrations, soit parce qu'elle ne correspond pas pleinement aux attentes, soit parce qu'elle se heurte aux impatiences. D'ailleurs, aujourd'hui, les professionnels jonglent souvent entre les outils qu'on leur fournit et leurs propres équipements, notamment pour les petits équipements comme les portables personnels sur lesquels ils consultent leurs mails professionnels, cherchent du matériel pour adapter le logement, etc. D'autres encore utilisent des clés USB ou des disques durs externes qu'ils ont achetés et sur lesquels ils stockent des données professionnelles, avec des risques en matière de sécurité et de confidentialité.

3_ La confidentialité des informations : une notion modérée par la volonté d'efficacité

La confidentialité des informations est un principe qui s'efface souvent, au moins partiellement, devant celui de l'efficacité professionnelle. Cette mise en tension de deux contraintes est arbitrée moins par le droit, plus théorique et surplombant, que par la pratique quotidienne du travail d'accompagnement. Par exemple, les professionnels estiment qu'il est important pour eux d'avoir des informations médicales lorsqu'ils se déplacent au domicile des personnes âgées, notamment pour anticiper des difficultés qu'ils peuvent y rencontrer :

Même si ce n'est pas le détail des pathologies, de temps en temps c'est bien d'avoir une idée de qui on a en face de soi. (Administratif, PA, territorial)

C'est vrai que ça pouvait faire bondir à la limite, mais c'est vrai qu'en même temps, comment travailler à l'aveugle ? Aller chez les personnes et ne pas savoir si la personne est démente ou si elle a un problème orthopédique et autres. C'est vrai que ça « facilite » un petit peu (Médecin, PA, territorial)

Si les professionnels rencontrés n'ignorent pas le droit, ils s'en remettent à la déontologie personnelle et à l'intelligence des travailleurs médico-sociaux. Les obligations légales sont ainsi redéfinies par la nécessité (supposée) de la pratique et le secret médical finit par se limiter au secret du diagnostic :

Je pense qu'il faut avoir du bon sens. Après effectivement, avec l'habitude, on sait que... le diagnostic... c'est surtout le diagnostic qui est vraiment protégé... après effectivement, si on parle d'une maladie neurologique évolutive, tout le monde comprend ce que c'est. (Ergothérapeute, PA, territorial)

4_Entre sécurité et surveillance

les innovations technologies questionnent les professionnels

Si les possibilités de monitoring permettent un meilleur suivi de la santé des personnes âgées et donc sécurisent le maintien à domicile, les questions éthiques sont nombreuses. En particulier, il ressort souvent que les personnes âgées sont infantilisées et qu'on ne les traite pas pleinement comme des personnes, soit qu'on s'immisce dans leur vie privée sans leur demander leur avis, soit qu'on se sert d'elles pour tester des innovations dans des conditions qui posent question. Le secteur est en forte mutation, de nouveaux équipements apparaissent qui doivent être testés et qui se heurtent à la question du consentement éclairé des personnes et de la mise en tension entre sécurité et surveillance.

4.1. Une co-construction et consentement des personnes âgées pas toujours acquis en matière de santé connectée

Il n'est sans doute pas aisé de co-construire avec les personnes très âgées. Surtout, elles sont rarement considérées comme autonomes et, partant de là, à même de savoir ce qui leur convient ou pourrait leur faciliter la vie, surtout dans le domaine du numérique qui ne leur est pas familier. Certains des professionnels rencontrés sont ainsi sceptiques sur les applications développées pour des personnes qui n'en auront peut-être pas d'usage :

Le problème c'est des solutions qui ont besoin d'être co-construites avec les usagers. Parce que vous mettez une appli' à un papy, mais même nous, les montres connectées, les machins, les trucs, on en a tous eu un et en fait après, on les pose et on ne s'en sert pas parce que du coup, on ne voit pas vraiment l'utilité, le besoin, c'est stigmatisant, c'est... et les personnes âgées, les outils numériques, c'est juste des trucs hyper stigmatisants, donc ils n'ont pas forcément envie de s'équiper. Donc là, c'est un vrai enjeu de co-construction et d'innovation par les usages. (Administratif, support, central)

Certaines de ces avancées sont décrites comme intrusives, s'apparentant à une surveillance abusive. Au cœur de la question se trouve la tension entre sécurité des personnes et respect de leur liberté :

Sur les questions d'objets connectés et notamment de télé-assistance, il y a une question éthique qui se pose. Est-ce qu'on va accompagner des solutions qui permettent de cliquer une personne âgée. On nous a présenté des trucs où, en gros, on savait si mamie avait ouvert le frigo entre 11 h et 13 h pour prendre son yaourt ou pas. Ce qui pose vraiment une question. Je n'ai pas la réponse. Je ne dis pas si c'est bien ou mal. Pour des personnes sur des pathologies neurodégénératives, ça peut être un moyen de prolonger un peu la vie à domicile, mais c'est une grosse question. (Administratif, PA, central)

Pour beaucoup, les personnes âgées sont vues comme des personnes vulnérables ce qui suppose des précautions particulières dans la mise en œuvre d'expérimentations. La sortie d'expérimentation est également questionnée. En effet, si le principe est d'apporter à un usager un bénéfice via un outil ou une application numérique, la lui retirer une fois l'expérimentation passée peut poser problème.

Après y'a la question de ce qu'on fait après l'expérimentation, si le financement ne permet plus de laisser en place une solution alors qu'elle était bénéfique. C'est compliqué. Actuellement, y'a vraiment une grosse question sur les financements. Si on n'avait pas de problème sur les questions de financement, on continuerait à accompagner la personne en cas d'impact positif, mais là, c'est plus compliqué. (Administratif, PA, central)

4.2. La crainte du remplacement du présentiel par la machine

Une des craintes liées à l'outil numérique est celle de la transformation de la relation d'aide. Celle-ci, pensée à travers le prisme de la sécurité de la personne, perdrait en qualité de relation humaine et interpersonnelle. Or les relations sociales aident les personnes âgées à conserver leur autonomie :

Toutes les études qui ont été faites sur la question de l'isolement mettent bien en avant que la perte d'autonomie est d'abord liée à la question d'isolement et à la question d'inutilité et que c'est super d'être sécurisé par tous les systèmes possibles, téléalarme, machin, la lumière qui s'allume, machin, mais si on est seul on est seul. (Directrice, central)

La personne, plus elle est seule et plus vite elle va s'enfoncer dans la dépendance, notamment après les pathologies liées de type Alzheimer, etc. Moins vous êtes un peu stimulés et plus vous vous enfoncez rapidement. Donc les montres connectées, c'est bien, la téléalarme, c'est bien, mais ça ne remplace pas les enfants. (Administratif, PA, central)

Il faut aussi veiller à ce que le numérique ne soit pas un moyen de pallier le manque de personnel. Le petit robot qui fait des activités avec les personnes âgées, c'est bien, mais il ne faut pas que ça vienne remplacer le personnel d'animation, mais que ça vienne en complément. (Cadre, PA, central)

PROTECTION DE L'ENFANCE

face aux enjeux du numérique, des professionnels globalement désemparés

La place grandissante du numérique confronte la protection de l'enfance à des enjeux majeurs, qui sont loin d'être résolus. Ils concernent principalement Internet et les réseaux sociaux, qui sont devenus un univers et un mode relationnel chez les jeunes, mais dont les professionnels constatent les effets sans avoir les moyens d'intervenir. La question est aussi celle de la sécurisation de données confidentielles qui doivent être partagées entre les professionnels qui en ont besoin, mais aussi plus largement des outils bureautiques au quotidien utilisés par ces professionnels. Presque toutes les pratiques professionnelles sont impactées par le numérique, ce qui engendre de multiples questionnements.

La protection de l'enfance (PE) est une politique sociale décentralisée. C'est à ce titre que la Métropole de Lyon a une position de chef de file depuis la fusion du Département du Rhône avec le Grand Lyon dans les limites de son territoire. Au titre de ses missions de protection de l'enfance, la Métropole de Lyon décline une palette d'actions en lien avec de nombreux partenaires, visant à la fois à soutenir les parents confrontés à des difficultés éducatives et à garantir la protection des enfants et des adolescents en situation de danger ou de risque de danger. La protection de l'enfance s'adresse à différents publics :

- les mineurs en danger ou en risque de l'être, dont les mineurs non accompagnés (MNA) ;
- les jeunes majeurs de moins de 21 ans ayant des difficultés d'insertion sociale faute de ressources et de soutiens familiaux ;
- les femmes enceintes et mères isolées d'enfants de moins de trois ans ayant besoin d'un soutien matériel et psychologique.

Dans ce cadre, la Métropole porte, seule ou avec ses partenaires, des outils de prévention en faveur de l'enfance, de la jeunesse et des familles. Elle organise le repérage des mineurs en situation de danger ou de risque de danger sur son territoire, en centralisant et en traitant les informations préoccupantes (IP). Elle met en œuvre également plusieurs outils d'aide à domicile au bénéfice des enfants et de leur famille. La Métropole déploie également un dispositif d'accueil sur son territoire composé d'une diversité de modes d'hébergement et d'accompagnement, et dispose notamment de l'Institut Départemental de l'Enfance et de la Famille (IDEF), porte d'entrée de l'accueil d'urgence en protection de l'enfance. Enfin, elle instruit les demandes d'agrément en vue d'adoption.

1_ Une multiplicité de pratiques, d'usages et d'enjeux liés au numérique selon les champs de la protection de l'enfance

1.1. Une variété d'outils et d'usages qui s'explique par l'hétérogénéité de la protection de l'enfance

Les principaux outils dans la PE sont les logiciels métiers, beaucoup utilisé en central et par les équipes administratives des MdM (saisie et consultation). Un travail conséquent est réalisé notamment pour saisir et suivre les mesures d'assistance éducative et de placement, les aides financières et les éléments constitutifs de la paie des assistants familiaux métropolitains.

Mais d'autres métiers et postes de la PE ne mobilisent pas ces outils. Dans la prévention spécialisée, un éducateur de rue par exemple qui travaille pour une association délégataire se passe très largement de l'ordinateur dans sa pratique quotidienne. Les équipes éducatives formées de travailleurs sociaux utiliseront également très peu les outils informatiques. Même constat d'hétérogénéité des pratiques et des usages entre les services centraux de la Protection de l'enfance, de l'IDEF et de la centaine d'établissements et services délégataires habilités par la Métropole.

La plupart des travailleurs sociaux de la PE ont été récemment équipés d'un téléphone portable professionnel, mais tous les éducateurs n'en ont pas reçu un. Alors qu'il est jugé indispensable, pour savoir où se trouve le jeune quand il est à l'extérieur, pour recevoir des appels ou des SMS de partenaires concernant la présence à des rendez-vous, pour rassurer les jeunes, etc., il est fréquent que le portable soit pris par un collègue et que l'éducateur soit contraint d'utiliser son téléphone personnel en numéro masqué pour appeler un jeune.

Les différences de pratiques sont aussi une affaire de personnes, de leurs représentations et de leurs « stratégies ». Au sein d'une même équipe, l'utilisation de l'informatique, des mails, des SMS varie beaucoup. Ainsi dans une équipe enfance, un travailleur social se démarque de ses collègues en n'utilisant pas du tout son téléphone portable professionnel. S'il doit appeler une famille, il utilisera son téléphone personnel. Il évitera l'usage de l'ordinateur, alors que ses collègues n'ont pas les mêmes réticences.

AS1 : Le téléphone je l'utilise pour les familles d'accueil, les partenaires, et pour les familles. (...)

ES : Moi le téléphone professionnel je ne l'utilise pas du tout, je ne l'ai jamais allumé. (rires)

AS1 : Ils sont drôles les travailleurs sociaux. Elle, elle fait des mails de 15 pages, et...

ES : Je l'ai jamais utilisé [le téléphone professionnel] parce que je trouve qu'on est déjà hyper-sollicitée, je préfère la relation. S'il faut j'utilise ma ligne directe, pour joindre les travailleurs sociaux, je peste parce que j'arrive jamais à les avoir comme moi ils arrivent jamais à m'avoir. (...)

AS2 : Moi je l'utilise pas mal, mais par SMS pour les jeunes. Ça fonctionne bien. Ils répondent plus facilement par SMS. C'est pour prendre RDV, prendre des nouvelles, on a pas mal de jeunes qui sont en errance, c'est aussi une façon de rester en lien, je reste en lien avec toi, je m'inquiète, parce qu'on peut avoir des jeunes qui sont en fugue. Je le donne aussi aux familles d'accueil, quand il y a une crise avec un jeune j'envoie un petit texto, elles [les assistantes familiales] savent qu'on est là. (Éducatrice spécialisée et assistantes sociales, agent, PE, territorial)

Les professionnels dits « en mobilité » ou qui doivent rester en contact avec leurs usagers ont tendance à être dotés d'outils mobiles et connectés (téléphones, tablettes). Le besoin se justifie aussi par le besoin d'échanger des informations et de recueillir des données en temps réel. Une association délégataire envisage par exemple de doter de tablettes les travailleurs sociaux qui accompagnent le public de l'ASE à domicile. Une majorité d'éducateurs spécialisés, d'assistants de service social, de moniteurs éducateurs interrogés souhaitent des portables avec accès internet. Les attentes sont néanmoins loin de converger puisque des professionnels disent ne surtout pas vouloir d'appareils connectés à internet, parce qu'ils craignent que cela amplifie encore plus l'impératif de réactivité qu'ils identifient comme le principal danger des nouveaux outils nomades.

1.2. Les mails et le téléphone portable : un gain de temps qui peut générer du stress

En l'espace d'une quinzaine d'années, l'usage du mail et du téléphone portable s'est généralisé dans les pratiques professionnelles, ce qui rend bien plus rapide que par le passé l'échange d'informations entre professionnels, avec les partenaires, et avec les usagers. Mais le mail fait aussi partie des outils qui suscitent le plus d'usages inappropriés et dont il est difficile de contenir les effets négatifs. Ils mettent la pression sur le professionnel en lui demandant une réactivité qui n'est pas toujours souhaitable et possible. Ils poussent les cadres à être disponibles sur des créneaux horaires qui peuvent excéder leur temps de travail. Ainsi des cadres enfance en établissement ont pris l'habitude de laisser leur téléphone professionnel allumé en dehors des tours de garde et d'astreinte, ou de consulter de temps à autres leurs mails, y compris en vacances. Ils estiment se faire piéger par un outil qu'ils sont loin d'avoir toujours souhaité. Les termes immédiateté, urgence, réactivité, sont énormément cités, et la plupart des entretiens contiennent des développements sur ces thèmes sur un mode qui ne laisse aucun doute : les nouveaux outils sont pourvoyeurs de stress. Chacun développe des stratégies pour éviter d'y être confronté, ou fait avec.

Quand je reçois certains mails me faisant une demande, j'ai l'impression de recevoir un SMS. Si l'on a pas répondu dans les deux jours on reçoit un deuxième mail, alors que l'on prend le temps de réfléchir parce que la solution n'est pas si simple. (Administratif, encadrant, PE, central)

La rapidité, moi je serais plutôt pour le slow life. Cette notion d'être toujours connecté, au téléphone, « t'as pas lu tes mails, mais je t'ai envoyé ? », je n'en ai rien à faire, moi la relation, directe j'entends, est plus importante... moi c'est pour ça que je fais ce métier là. (...) Et j'aime pas cette idée de répondre de suite, j'aime bien cette idée de prendre un peu de recul. (Assistant social, PE, territorial)

1.3. Des enjeux majeurs autour des systèmes d'information : fiabilité des données, connaissance en temps réels des places disponibles...

Trois raisons historiques sont données au retard de la PE en matière de systèmes d'information par rapport à d'autres politiques sectorielles (handicap, personnes âgées) : la difficulté des usagers de la PE, c'est-à-dire les parents d'enfants suivis ou placés, à s'organiser pour défendre leur intérêt ; un manque de réflexion sur l'analyse des données et le classement de l'information ; et une culture des travailleurs sociaux qui privilégie l'accompagnement du public. L'enjeu de combler ce retard et d'améliorer le système d'information est porté par les services centraux de la Métropole mais il pose des questions concrètes dans ses modalités de mise œuvre. Citons en simplement deux.

Arrivera-t-on à obtenir des données fiables sur le public pris en charge par la PE ? Il s'agit d'un enjeu majeur identifié par la Métropole. Cela répond à plusieurs impératifs : se donner un tableau de bord de l'action réalisée, comparer les résultats à ceux d'autres départements et de l'Observatoire National de la Protection de l'Enfance (ONPE), obtenir des moyens qui correspondent à la réalité de l'activité. Au-delà, l'enjeu de fiabiliser les données (et donc de les rendre plus exploitables à des fins de pilotage, de conduite, et d'anticipation des politiques publiques) est transverse aux politiques sociales de la Métropole. Cependant, la fiabilité peut s'avérer complexe. D'une extraction à l'autre, des variations du nombre de mineurs pris en charge sont visibles et s'expliquent de plusieurs manières : par exemple en période de surcharge d'activité, l'enjeu de la saisie est jugé non prioritaire par les secrétariats enfance. Au niveau du terrain, on soutient qu'à partir des saisies réalisées, « on n'obtiendra jamais une photographie exacte des situations », par exemple du nombre de mineurs suivis par l'ASE.

Comment mieux connaître en temps réel les places disponibles pour l'accueil des mineurs et trouver des réponses adaptées ? Trouver pour les mineurs des réponses adaptées d'accueil, c'est-à-dire faire en sorte que ce qui est appelé l'offre d'accueil corresponde à l'ensemble des situations est aussi un enjeu majeur. Toutes les trois semaines se tient la commission d'admissibilité du placement familial avec des responsables des territoires où existe une offre de placement. Les services de la Métropole acquièrent alors une connaissance objective des places disponibles. Quand il s'agit de trouver une offre adaptée en cas d'urgence, cela passe par l'échange oral entre professionnels. En effet, les données consultables sur l'actuel logiciel métier sont peu actualisées, ce qui impose aux responsables de la PE d'appeler les directeurs et directrices des associations délégataires, y compris la nuit, pour trouver une solution temporaire. C'est un mode d'échange jugé efficace mais qui admet de nombreuses limites.

2_L'impact du numérique sur le partage d'informations et le secret professionnel

La question du secret professionnel n'est pas nouvelle dans le travail social et dans la PE, mais l'environnement numérique change la donne : comme l'exprime un travailleur social, avec les mails, « une info peut faire le tour du service et de l'institution très vite ». Le numérique facilite la circulation instantanée de l'information, y compris quand elle est de nature confidentielle. Dans ce nouvel environnement, comment partager des informations confidentielles, dans l'intérêt de l'usager et en respectant le cadre légal ? Comment croiser et partager des informations qui restent cloisonnées par politiques publiques, de manière à améliorer l'accompagnement ?

Selon le cadre légal, l'information est à caractère secret pour chacun des professionnels qui œuvrent dans le champ de la PE. Ce principe connaît des exceptions qui rendent possible son partage en interne pour permettre la continuité du parcours du mineur. Selon une modalité commune au travail social, c'est l'ensemble de l'équipe qui partage les « situations ». Tous les entretiens jugent cela indispensable : l'ensemble du service de l'enfance doit avoir accès à l'ensemble des situations. La notion de « secret professionnel partagé » est parfois utilisée pour rendre compte du fait que l'équipe peut être amenée à partager des informations à caractère secret sur les situations, lors d'analyses de la pratique, pour suivre une situation quand le référent est en congé, etc. Selon le cadre légal, le partage d'informations se fait aussi avec l'extérieur dès lors qu'une information est nécessaire pour conduire un accompagnement avec un partenaire.

Les professionnels savent qu'ils sont tenus par le secret professionnel dans le cadre de la mission de PE. De rares professionnels rencontrés (assistants familiaux et éducateurs) se demandent s'ils sont concernés par le secret professionnel : ne sont-ils pas plutôt soumis à un devoir de discrétion ? Un directeur résume :

Le secret partagé a rajouté un flou supplémentaire qui consiste à dire, il y a le secret confidentiel, il y a le secret partagé, « mais non je garde parce que c'est confidentiel », « mais non tu peux partager parce que c'est du secret partagé »... (Directeur, PE, territorial)

D'où une attente de formation sur le secret professionnel et le partage d'information, qui pourrait être menée en parallèle à la mise en place ou à la refonte des systèmes d'information (logiciels métiers et serveurs).

Cette pratique n'est pas partagée par tous les professionnels, notamment les psychologues, qui de leur côté peuvent justifier un refus de transmettre ou d'écrire des informations par plusieurs raisons : soit parce que l'expérience leur a appris que le partage d'informations a pu donner lieu à leur divulgation en dehors du cercle des personnes habilitées ; soit parce qu'ils refusent que les documents qu'ils envoient soient ouverts par un personnel non médical.

Les systèmes d'habilitation mis en place dans les logiciels métier et les serveurs de fichier ont l'avantage de réduire l'information partagée à ce qui est prévu par le cadre réglementaire. Pour autant, la tendance à sécuriser l'accès aux données via des habilitations ne va-t-elle pas empêcher la circulation de l'information nécessaire à la réalisation des missions ? La question est posée dans plusieurs entretiens.

À un moment donné, à force de sécuriser, on ne peut plus rien faire, l'information ne passe plus. C'est ce qui se passe pour ce logiciel-là [...], on se pose tellement de questions sur les informations que l'on peut donner... Par exemple l'information qui consiste à savoir si l'enfant a un soin médical ou pas – je ne parle pas de demander quel soin est-ce – relève-t-elle du secret professionnel ? Son soin va-t-il prendre plusieurs séances par semaine ou par mois ? Peut-on donner ce genre d'informations ? À partir des questions de secret professionnel et de liberté de chacun, on peut bloquer un dispositif. (Administratif, encadrant, PE, central)

Au-delà des aspects techniques, pour partager des informations confidentielles, l'habitude qui préexiste à l'irruption du numérique est d'éviter l'écrit, et de privilégier les échanges de vive voix. À ce titre, des travailleurs sociaux disent ne pas développer dans leurs mails les situations personnelles des jeunes qu'ils suivent, ou faire attention à utiliser le bon canal en fonction de l'interlocuteur et de la situation. La crainte que l'écrit ressurgisse et soit utilisé à mauvais escient est aussi une raison de préférer l'échange oral. Malgré ces précautions, des dérapages peuvent avoir lieu, en particulier via des mails qui amènent à divulguer des informations confidentielles à des interlocuteurs qui n'en ont pas besoin.

3_Relation à l'usager :

l'impact du numérique sur la relation entre les travailleurs sociaux, les jeunes, leurs familles

L'irruption des outils numériques relationnels perturbe les représentations que se font les travailleurs sociaux de la relation à leur public et transforme leurs pratiques. Ils ont le sentiment de subir ces transformations, de découvrir les effets du numérique au fil de l'eau et d'improviser des réponses. Les situations rencontrées posent des questions plus ou moins compliquées, avec des dimensions pratiques, organisationnelles, parfois techniques, juridiques, éthiques. L'essor des réseaux sociaux en particulier a transformé les modalités d'échanges au sein des cercles familiaux, amicaux et sociaux. Leur usage par les jeunes est une préoccupation majeure dans la PE. La plupart des jeunes à partir de 12-13 ans ont en effet accès à des téléphones portables et par ce biais à Internet et aux réseaux sociaux. Ils utilisent des applications que les adultes ne connaissent pas forcément ou utilisent peu, comme Snapchat. La révolution numérique modifie les formes de l'échange et de la relation, mais aussi le rapport à l'information, à la connaissance, à la croyance (diffusion des théories du complot). Au titre des questions de fond : comment être en relation avec les usagers dans un monde où la manière d'être en relation a changé ? Comment faire face aux dangers apportés par les réseaux sociaux ? Comment tirer partie d'internet et des réseaux sociaux dans l'accompagnement et la relation éducative ?

Notons avant d'aller plus loin sur les réseaux sociaux que l'aisance des publics jeunes vis-à-vis de l'utilisation de ces réseaux ne signifie pas nécessairement qu'ils maîtrisent parfaitement tout ce qui est dans la sphère numérique. Ainsi, la fracture d'usage se manifeste moins dans les usages d'Internet que dans la difficulté à utiliser les outils numériques pour effectuer des démarches en ligne : recherche d'emploi, rédaction de CV, etc. Dans ce domaine, l'accompagnement des travailleurs sociaux devient une nécessité.

3.1. Les réseaux sociaux complexifient la relation à l'usager

Si le numérique est vu comme un moyen de faciliter la relation avec les usagers (parents des enfants suivis ou jeunes), par l'utilisation des SMS ou du mail par exemple, les professionnels se rejoignent pour en dénoncer surtout les dérives. Des cadres d'un établissement qui accueille des mineurs citent par exemple les plaintes de parents sur Facebook, qui décrivent des situations sous un jour extrêmement négatif et en tenant des propos insultants sur des professionnels qui sont nommés. Un autre sujet préoccupant concerne des mineurs filmant avec leur smartphone des situations dans des établissements pour les dénoncer :

- *On a des jeunes qui prennent des vidéos qu'ils font circuler sur Facebook, on peut rien contrôler. Il y a des situations un peu compliquées et ils filment.*
- *On avait une vidéo où c'était une situation conflictuelle entre deux parents : un des parents avait mandaté quelqu'un pour filmer comment ça se passait pour son enfant intra-muros. (...)*
- *Les jeunes disent, quand c'est des situations un peu compliquées avec les équipes éducatives « attention je peux filmer ». (TS, encadrants, PE, territorial)*

L'absence d'accès dans le cadre professionnel aux réseaux sociaux est aussi un frein au diagnostic lors des enquêtes d'évaluation de la situation des mineurs. Le risque est de passer à côté d'un pan de leur univers relationnel, ou d'informations déterminantes, qui permettraient soit d'améliorer leur accompagnement, soit qui pourraient éventuellement conduire à suspendre des droits.

Suite à l'hospitalisation d'une mère, une jeune de 14 ans avait été placée en famille d'accueil. Lors de cet accueil on s'était rendu compte qu'elle n'avait plus de lien avec son père et le reste de sa famille. Un week-end la famille d'accueil est allée assister à un match de foot, et la jeune s'est retrouvée face à son père, qui n'a pas compris pourquoi sa fille était placée et a appelé les services de l'ASE. En fait cette jeune fille était restée en lien avec son père par les réseaux sociaux numériques sans en informer sa mère, et comme l'ASE s'était contentée de la déclaration de la mère, un pan des relations familiales avait été totalement invisibilisé. Les travailleurs sociaux mettent en avant le fait qu'ils n'ont pas le droit de mobiliser Facebook, et que pour identifier le réseau familial ils se limitent au réseau statuaire que la personne titulaire de l'autorité parentale peut décrire¹. (Emilie Potin, chercheuse)

¹. « Le numérique comme créateur de lien dans la protection de l'enfance », interview sur Millenaire 3, disponible sur : <https://www.millenaire3.com/Interview/Le-numerique-comme-createur-de-lien-dans-la-protection-de-l-enfance>

Un encadrant s'interroge : des informations recueillies sur les réseaux sociaux, hors de la relation directe à l'utilisateur, peuvent-elles servir de preuve devant une juridiction dès lors qu'elles indiquent que leur situation n'est pas celle dont ils se prévalaient ? À ses yeux, la question est éthique avant d'être juridique. À noter que l'Institut Bergeret a une réponse tranchée sur la question. L'institution a toute légitimité à utiliser les réseaux sociaux comme une source d'information comme les autres, et la travailler avec le prisme qui est celui de son cadre : avec le prisme juridique si on est dans ce cadre, si on est dans le social, avec le prisme social².

3.2. Internet et les réseaux sociaux « déplacent la menace sur l'espace numérique »

Les jeunes s'exposent dans les réseaux sociaux à des risques dont ils n'ont pas toujours conscience. Par exemple l'adolescent se sent en confiance parce qu'il est dans un espace intime comme son domicile, ce qui entraîne un phénomène d'extimité ou d'intimité exposée. Sur les réseaux sociaux, il est par ailleurs difficile de contrôler qui a accès ou non aux informations et qui peut interagir avec soi. Il peut ignorer que certaines informations qu'il laisse sur Internet peuvent lui porter préjudice.

Il est indéniable qu'Internet et les réseaux sociaux déplacent la menace sur l'espace numérique. Le danger pour les jeunes de se faire aspirer via Internet dans des réseaux (trafics, prostitution, radicalisation avec Daech...) est signalé dans plusieurs entretiens.

- *Il y a des jeunes qui vont se faire complètement happer, qui partent en fugue, qui sont pris dans des réseaux de prostitution, ou de délinquance, ou de djihadistes.*
- *J'ai un jeune par exemple qui est interpellé aujourd'hui pour de la vente d'armes et qui fait tout via Facebook.*
- *Moi j'ai une jeune qui est dans un réseau de prostitution. (...) Là on est impuissants, et ça touche tellement la fragilité de ces enfants et de ces jeunes là » (Assistentes sociales et éducatrice spécialisée, agents, PE, territorial)*

Les réseaux sociaux facilitent la mise en scène de « coups » préorganisés, comme le « lynchage » d'un élève au collège. Le cyber-harcèlement est cité à plusieurs reprises, ce qui n'est pas étonnant quand on sait par des enquêtes réalisées auprès de collégiens et lycéens que les réseaux sociaux sont une source majeure d'humiliation en ligne (ces humiliations viennent en tête des actes les plus fréquemment subis par les jeunes, et davantage par les filles que par les garçons).

Je vois des situations de jeunes qui ont été étiquetées dans leur lycée ou leur collège, parce qu'elles ont un peu dérapé, et qui les a mis très à mal, avec un refus de se scolariser, etc. (AS, territoire)

Les smartphones font entrer des conflits extérieurs dans l'enceinte de l'établissement ou au contraire amènent des jeunes à fuguer ou à se mettre en danger à l'extérieur.

Souvent quand le jeune va fuguer dans la nuit, bah on se dit que c'est le téléphone parce qu'à la base il n'avait pas prévu de fuguer, mais il a reçu un SMS entre temps. (Moniteur éducateur, établissement)

Des professionnels découvrent sur les réseaux sociaux que des jeunes se mettent en danger, ou qu'eux-mêmes sont une menace pour leur entourage. Les cas sont cités d'une vidéo où des adolescents donnent la « fessée » à une jeune fille, d'une photo sur Facebook où un adolescent s'exhibe une arme à la main. Ces informations mettent les services dans des situations compliquées, car ils sont tenus d'en tenir compte (« on ne peut pas faire comme si on ne l'avait pas vue »). Les assistants familiaux rencontrés se sentent démunis face aux risques encourus par les enfants qui leurs sont confiés, et certains considèrent que les recommandations données par la Métropole (restrictions d'usage des téléphones mobiles) ne suffisent pas à protéger les enfants.

Si ces dérives, accentuées par les réseaux sociaux, sont loin d'être marginales, il est important de rappeler que, loin de faire aveuglément confiance à tout ce qu'ils voient sur Internet, de nombreux jeunes s'interrogent sur les informations qu'ils y trouvent. Les jeunes rencontrés lors de l'enquête expliquent ainsi que lorsqu'il s'agit de sujets importants, ils ont à cœur de croiser les sources, ou même de se détourner d'Internet (par exemple, parler à un médecin ou l'infirmier de l'école pour des questions de santé ou de sexualité, consulter de « vrais livres » ou la télévision). Les pairs restent aussi des interlocuteurs de référence, en particulier pour les filles qui semblent avoir des relations moins taboues avec leurs amies.

². « Le travail social et la prévention du radicalisme à l'heure du numérique », interview sur Millenaire 3, disponible sur : <https://www.millenaire3.com/Interview/Le-travail-social-et-la-prevention-du-radicalisme-a-l-heure-du-numerique>

3.3. Des outils peu utilisés dans une perspective d'éducation et de « capacitation » des usagers

Des éducateurs de prévention spécialisée aident parfois les jeunes qu'ils suivent à se saisir d'outils numériques dans une perspective d'éducation et de capacitation, en les familiarisant à des applications par exemple (recherche d'emploi, gestion de leurs documents administratifs...), mais cela reste marginal dans l'accompagnement. Dans leur ensemble, très rares sont les professionnels qui appréhendent le numérique comme un moyen d'apprentissage et sont dans l'éducation à l'usage d'internet et des réseaux sociaux. Dans leur grande majorité ils s'estiment impuissants, ou bien essaient de contrôler ou de limiter les usages (les jeunes placés en établissement doivent déposer leur portable à 22 heures...), sans illusion d'ailleurs, puisque tous les professionnels rencontrés sont convaincus qu'il est impossible de contrôler complètement les usages. La présence de Wi-Fi dans les établissements est un bon indice de la stratégie choisie. Certains d'entre eux refusent la mise en place en partant de l'idée qu'il est impossible de contrôler l'accès à des contenus qui peuvent mettre les enfants en danger, alors d'autres établissements ont mis en place le Wi-Fi et commencent à travailler sur l'éducation au numérique.

Les travailleurs sociaux qui accompagnent les jeunes sur internet sont ultra-minoritaires. Ils se placent « hors des clous de leur institution » et transposent dans leur champ professionnel leurs usages personnels du numérique (ils utilisent Facebook personnellement, ils vont l'utiliser dans le travail).

Leur utilisation de ces outils les amène à parler avec les jeunes de leurs activités numériques, ce qui autorise une forme d'accompagnement éducatif improvisée, parfois « borderline ». Ces professionnels justifient le fait d'aller sur les réseaux sociaux par l'intérêt de savoir plutôt que d'ignorer, de manière à ne pas être dupes du discours des jeunes, et par le souci de mieux accompagner, puisque le jeune sera à même de parler avec l'éducateur de ce qu'il vit sur ces réseaux sociaux. Ils semblent en effet plus à même de capter des phénomènes préoccupants que leurs collègues qui n'« accompagnent » pas les jeunes sur les réseaux sociaux. Ainsi la tendance à l'augmentation de la prostitution dans les quartiers, un enjeu depuis peu relayé dans les médias, est cité par un éducateur qui utilise les réseaux sociaux.

- Il y a un problème qu'on a pas abordé, c'est qu'il y a des filles qu'on appelle les call girl, elles se mettent sur le site et elles payent des prestations, ça commence à se développer, c'est des filles, des étudiantes, des jeunes qui ont envie de gagner du blé. Certains le matin ouvrent leur boutique et débitent des barrettes de chichon voire de la cocaïne ou des cachetons, elles comme elles n'ont pas les mêmes moyens donc c'est plutôt les call girl. Prostitution, michetonnage...

- Oui mais la prostitution ce n'est pas arrivé avec le numérique.

- Sauf que c'est bien par là que ça se développe. Avant c'était 17-18 ans maintenant c'est 13 ans quasiment. (Éducateurs spécialisés, agents, PE, territorial)

Est-ce l'indice d'un tournant ? Quand on quitte le champ des pratiques pour entrer dans celui des questionnements, on remarque que des interrogations sur l'accompagnement à l'usage des réseaux sociaux (conviendrait-il de le faire, comment ?) et sur les usages du numérique pour mieux répondre aux missions de la PE reviennent dans plusieurs entretiens. Selon l'Institut Bergeret, la prise de conscience est en train de se réaliser au niveau de la société.

Il y a une prise de conscience au niveau sociétal. Il y a un moment où l'on a été dans une forme de lutte ou de résistance contre le numérique et ses conséquences. Aujourd'hui on est plutôt dans un changement de perspective, on se pose la question de comment on peut l'utiliser, on en fait quelque chose, une force, on développe les capacités des personnes à travers ça³. (Institut Bergeret)

Faudra-t-il demain que les travailleurs sociaux accompagnent les jeunes dans leurs usages des réseaux sociaux ? Que les professionnels aillent sur Facebook ? Plusieurs entretiens posent ouvertement la question.

Ça ne reste pas assez utilisé, on a un vrai train de retard, un vrai fossé générationnel qui s'est créé avec ces jeunes-là sur la question des réseaux sociaux, de l'intimité, de ce qu'on montre ou pas. Déjà on est pas à l'aise avec cette génération qui est habituée à la surconnexion, et au surpartage. Ce n'est pas simple mais il va falloir y venir. (Directeur, PE, territorial)

Comment on peut toucher les jeunes à travers le numérique sur certains sujets qui les concernent : la sexualité, les risques de radicalisation, de pédophilie, etc. ? Qu'est qu'on fait autour de ces grands enjeux de santé publique au sens large, en direction des jeunes et des ados ? (Directrice, central)

3. « Le travail social et la prévention du radicalisme à l'heure du numérique », op. cit.

Du côté de l'Institut Bergeret qui est un poste avancé d'expérimentation en la matière, c'est une conviction : l'institution n'aura pas d'autre alternative que d'y aller. L'expérience démontre que la stratégie du contrôle et de l'interdiction d'accès est complètement insuffisante, mieux vaut parler avec les jeunes de ce qu'ils expérimentent sur les réseaux sociaux, s'intéresser à leurs usages, ce qui est aussi le moyen de retrouver une posture d'accompagnant.

Un groupe de parents va dire : j'ai besoin de contrôler mon jeune, donc j'ai installé un espion sur son téléphone portable à son insu. Et alors ? La belle affaire. Il y a des parents qui le font. Qu'en faites-vous ? Qu'est-ce que cela permet de transformer, de vous, de la relation à votre jeune, de comment vous abordez les choses, si ce n'est de renforcer effectivement le contrôle et le cloisonnement ? (Institut Bergeret)

Il est illusoire d'imaginer interdire Facebook dans un environnement social où la question de la pratique et du lien, ou qui relève d'une prise de contact peut se faire aussi par ces moyens là. (Institut Bergeret)

Des initiatives autour de l'accompagnement à l'usage des réseaux sociaux et de la présence éducative sur le Net

- **Institut Régional Jean Bergeret**, projet en cours de plateforme : l'institut travaille sur l'axe de l'accompagnement des jeunes dans le champ numérique pour prévenir les conduites à risques dans le champ de la radicalisation. Il expérimente actuellement un réseau social sur mesure dédié aux jeunes. Ainsi, lors d'un séjour de rupture en Grèce, des jeunes ont reçu un portable dédié qui leur a donné accès uniquement à ce réseau social qu'ils ont utilisé pour partager ce qu'ils étaient en train de vivre. Ils restent dans un fonctionnement qu'ils connaissent, celui des réseaux sociaux, mais sous le regard des éducateurs.
- **Promeneurs du Net** : Le concept du dialogue en ligne avec les jeunes a vu le jour en Suède au début des années 2000. En 2012, la Caf et le conseil départemental de la Manche l'ont importé sur le territoire français. Trois autres départements ont ensuite suivi. Le retour d'expérience positif a amené les Allocations familiales à lancer, en 2016, sur l'ensemble du territoire national, le projet : « Promeneurs du Net, une présence éducative sur Internet ». Il vise à développer un réseau de professionnels référents et proposer aux jeunes un appui sur internet et un soutien dans leurs projets.
- **École supérieure en travail éducatif et social (ESTES) de Strasbourg** : Elle a mis en place une formation pour initier les équipes éducatives des structures à guider les enfants, adolescents et jeunes adultes à se servir de ces nouvelles technologies. D'autres collectivités et établissements proposent des formations aux usages éducatifs internet et réseaux sociaux.
- Le **programme Safer Internet** de l'Union européenne coordonne et soutient les actions de plus de 30 pays pour faire d'internet un lieu sécurisé, en particulier pour les enfants. Dans ce cadre, le programme national Internet Sans Crainte mobilise pour favoriser la prise de conscience sur les questions de citoyenneté numérique et de cyberharcèlement. e-Enfance est une association reconnue d'utilité publique agréée par le ministère de l'éducation nationale qui cherche à protéger les mineurs sur internet. Citons aussi la page Facebook « Mon enfant et les écrans », un nouveau service de l'UNAF qui aide les parents d'enfants de 3 à 13 ans à utiliser les écrans de manière éclairée et responsable.

Ressources pour aller + loin :

Les 11-18 ans sur les réseaux sociaux ça donne quoi ? (2016)

Enfants-Ados et écrans : quelle réalité ? (2016)

Internet et les jeunes, Guide pédagogique et ludique (2015)

4_Relations parents-enfants : quel accompagnement social qui inclut une dimension numérique ?

1.1. Un travail complexifié dans le cadre de la médiatisation

Au regard de la problématique de la médiatisation (présence d'un tiers dans la relation entre l'enfant suivi par l'ASE et ses parents), les outils numériques sont surtout perçus par les professionnels sous un jour négatif : ils ont moins la possibilité qu'autrefois d'être tiers dans la relation, de filtrer par exemple des relations parents-enfants lorsqu'elles sont sources de perturbation ou mise en danger. Les modalités du travail de médiatisation ont été pensées à une époque où les outils actuels n'existaient pas. L'encadrement des enfants placés est précis, puisque l'ordonnance du juge organise les droits de visite. Ce cadre de la protection pour les enfants placés avec une mesure judiciaire tend à devenir plus complexe en raison des possibilités offertes par les téléphones, tablettes et ordinateurs.

Le travail de l'éducateur s'en trouve compliqué, parce qu'il n'a plus la possibilité de rompre la relation continue parent/enfant et d'installer, dans des temps de rupture, des fonctionnements nouveaux.

Si l'on part du principe que le placement est un temps [...] de ponctuation, si le jeune a son téléphone et qu'il est en contact en permanence avec sa famille, c'est plus compliqué à travailler. On parle de droit de visite, de visite médiatisée, de droit de visite réservée, et on s'aperçoit que le jeune est en permanence en contact avec son cousin, son oncle, son frère, son père, sa mère et tout le sens du travail de la reconstruction de lien ...

Un cadre est posé... et il ne peut plus tenir. (Psychologue, PE, territorial)

Un travail éducatif de fond est réalisé avec certains jeunes, dès lors qu'ils acceptent le cadre posé, et parlent des échanges avec leurs parents. L'environnement numérique fait plus que jamais de la construction d'un lien de confiance avec le jeune une condition du travail éducatif. Mais avec la plupart d'entre eux, le travail de médiatisation est compliqué, voire débordé par des échanges qui se font entre les mineurs suivis ou confiés à l'ASE et leurs parents, avant, après, voire pendant les visites. En effet, certains parents communiquent par SMS avec leurs enfants y compris pendant la visite médiatisée pour établir une discussion parallèle. Un travailleur social a alors décidé d'interdire l'usage du portable durant les visites.

Ça va être par exemple des parents qui vont dire à l'oral, « de toute façon je vais dire au juge, tu vas revenir à la maison. » L'enfant est toujours dans une ambivalence, bien sûr qu'il aimerait bien revenir, mais en même temps il a des peurs parce qu'il s'est passé des choses chez lui. Si je suis là, je vais lui dire, « oui vous aimeriez bien Monsieur, mais on n'en est pas encore là ». Et lui, « tu reviens de toute façon je vais lui dire au juge c'est comme ça » (elle mime l'envoi d'un SMS). À un moment donné j'ai posé un cadre que je ne posais pas, en disant, s'il y a le portable, il n'y a pas de visite médiatisée. (Assistante sociale, agent, PE, territorial)

Les travailleurs sociaux ont moins de contrôle sur des relations parents/enfants y compris quand elles mettent l'enfant en danger (parmi les multiples situations citées, une adolescente tracée par son père via des outils de géolocalisation alors qu'elle est placée pour grande maltraitance) ou sont perturbatrices.

À défaut de pouvoir contrôler les relations, des travailleurs sociaux en arrivent à la conviction qu'il faut en passer par l'éducation à l'utilisation du numérique.

Cela nous amène à avoir une posture différente. Dans la question de la protection et du contrôle qu'on aimerait pouvoir y mettre on se rend bien compte qu'on ne peut pas. Donc la question devient comment on accompagne les enfants à cette utilisation, à ce qu'ils en ont compris. (Éducatrice spécialisée, agent, PE, territorial)

4.1. Quels outils qui peuvent malgré tout améliorer les liens entre parents-enfants

Les travailleurs sociaux voient aussi des avantages à utiliser ces outils en fonction de la diversité des situations. Ainsi un enfant sera plus facilement en lien avec un parent ou avec ses frères et sœurs alors que la fratrie est éclatée ; par des échanges de mail avec les parents, ils organiseront plus facilement les droits de visite ; Facebook

leur permettra de rester en lien avec un jeune alors que tous les autres liens ont disparu ; le téléphone portable pourra servir de cordon ombilical avec les parents, ce qui dans certains cas est utile. Les assistants familiaux utilisent internet à des fins éducatives et sont moins limités que les équipes éducatives de la Métropole quant à l'usage des réseaux sociaux comme moyen d'apprentissage et de communication. Ils utilisent aussi les réseaux sociaux pour rester en contact avec des enfants qui ont grandi chez eux.

Dans les mesures d'assistance éducative, le principe cardinal est le maintien du lien familial. Les nouveaux outils sont, à ce titre, bénéfiques selon la chercheuse Emilie Potin⁴ : ils permettent de maintenir des liens sur des temporalités qui sont propres aux acteurs familiaux. La chercheuse se félicite que ces outils donnent finalement du pouvoir aux usagers, autant aux parents qu'aux mineurs, ce qui va dans le sens voulu par la loi, puisque la responsabilité des échanges leurs revient, qu'ils ne dépendent plus du bon vouloir des professionnels pour accompagner une visite, ou mettre à disposition un téléphone.

La visioconférence, utilisée dans les familles d'accueil et dans des établissements est qualifiée d'intéressante pour faire vivre le lien enfants/familles. L'écran peut faire tiers et mettre en sécurité un mineur qui ne souhaite pas être face à face avec son parent. Mais avant un usage plus large de cet outil, la réflexion est indispensable. La visioconférence peut être jugée « intrusive » par les assistants familiaux, parce qu'elle viole l'intimité de leur domicile. Une autre crainte est celle d'un usage malveillant des webcams (piratage, usage à des fins de cambriolage). Finalement, quelques entretiens appellent à une réflexion qui permettrait de mobiliser la visioconférence dans un cadre qui soit protecteur pour l'enfant.

Autre outil qui permet de conforter la relation familiale, le journal de bord qui permet aux parents de rester en contact avec leurs enfants. Un établissement délégataire cite comme modèle l'association Aretis (Annecy) qui a concrétisé ce projet.

Les parents avaient un login mot de passe, ils rentraient dans le blog du groupe. Au début les éducateurs c'était compliqué, il fallait leur rappeler, « pense à la vidéo », etc. Après cela marchait à bloc. Les familles envoyaient des photos des scènes familiales dans le blog, donc il y avait vraiment une articulation entre le cadre familial et l'absence temporaire du gosse de ce cadre. (...) Cela produit des effets extraordinaires de coopération des parents avec les éducateurs, et cela bat en brèche les jeux d'acteurs et de rivalité avec les éduc : ils me prennent ma place, c'est dégradant, etc. (Directeur, PE, territorial)

Pour conclure, les représentations et pratiques professionnelles ont évolué, mais sans prendre la mesure du tournant numérique. Les outils numériques sont plutôt perçus négativement, avec réticence, dès lors qu'il s'agit de relation à l'usager (l'accent porte sur l'envahissement, la perte de contrôle, etc.). Ainsi, les outils utilisés par les jeunes sont surtout perçus par les professionnels de la PE sous l'angle de la complication des missions de prévention, d'éducation, de protection, de médiation de la relation enfants/parents. Les travailleurs sociaux voient aussi leur dimension positive et ils utilisent des outils numériques pour faire lien, mais cette dimension reste peu exploitée. Il reste que les perceptions, on pense surtout au sentiment de perte de moyens d'agir dans un environnement qui s'est transformé, d'impuissance à protéger d'un lien qui perturbe ou fait du mal à l'enfant, poussent au virage numérique, d'autant que des initiatives existent. La question des moyens financiers et humains nécessaires, jugés par certains très conséquents pour réaliser ce virage numérique, est ainsi souvent posée.

4. « Le numérique comme créateur de lien dans la protection de l'enfance », interview sur Millenaire 3, disponible sur : <https://www.millenaire3.com/Interview/Le-numerique-comme-createur-de-lien-dans-la-protection-de-l-enfance>

PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE

des professionnels en attente d'outils capacitants

Contrairement au travail social, le domaine de la santé s'est emparé depuis de nombreuses années de l'outil numérique dans sa relation à l'utilisateur (dossier médical informatisé) ou encore pour le stockage et l'échange d'informations. En tant que politique de santé, la Protection Maternelle et Infantile (PMI) est dirigée par un médecin et comprend dans ses équipes des professionnels du champ de la santé à côté de professionnels sociaux, éducatifs et psychologiques. Médecins, sages-femmes, puéricultrices sont en général habitués à se servir d'outils relativement performants et ergonomiques, surtout lorsqu'ils ont précédemment travaillé en milieu hospitalier.

Comme tout autre professionnel utilisant l'outil numérique, les professionnels de la PMI partagent des problématiques récurrentes à certains outils comme l'usage du mail ou le besoin d'outils nomades. Mais cette politique présente certains traits nécessitant une réflexion particulière au regard du numérique :

(1) Les données personnelles collectées par la PMI relèvent des données personnelles sensibles, qui englobent les données relatives à la santé (y compris les données génétiques et biométriques, la vie sexuelle, etc.). Ces données bénéficient d'un régime de protection renforcée au sein des données personnelles : tout professionnel traitant ce type de données doit sécuriser leur stockage et leur transfert (messagerie sécurisée, cryptage, anonymisation, pseudonymisation). Tout hébergeur de ce type de données doit être agréé par le ministère de la santé et héberger ses données sur les territoires français ou européen. En principe, les données personnelles sensibles ne peuvent être recueillies et exploitées qu'avec le consentement explicite des personnes. Les obligations qui pèsent sur les professionnels de la PMI sont donc particulièrement fortes. De plus, dans certains cas, l'utilisateur peut demander que le service lui soit rendu de manière anonyme. Cela requiert donc des modalités spécifiques de protection des données lors de communication d'informations, ainsi que face au développement de l'interopérabilité entre outils et à l'automatisation des procédures.

(2) La PMI offre un service de prévention ouvert à tous, sur le principe de l'universalisme proportionné, et ne délivre aucune prestation financière aux usagers. Pour ses missions d'information et de prévention, le numérique offre un champ d'expérimentations et de potentialités pour développer de nouveaux modes d'accompagnement et de capacitation des usagers. Dans le même temps, il devient un nouvel objet de prévention.

(3) C'est une politique fortement transversale. Sur chaque territoire, le médecin chef de service santé pilote, anime et contrôle toute la mission santé du territoire : PMI, CPEF, équipe PA/PH (perte d'autonomie, adulte vulnérable), protection de l'enfance (volet santé des informations préoccupantes, commissions enfance), travail avec les assistantes sociales (notamment dans le cadre des violences conjugales), etc. La PMI est en lien avec les très nombreux acteurs du champ

PMI : Que fait la Métropole de Lyon ?

Dans chaque Maison du Rhône, une équipe de PMI accueille et accompagne les familles :
60 lieux gratuits et ouverts à tous, avec une attention particulière portée aux publics vulnérables.

**PMI = PROTECTION
MATERNELLE ET INFANTILE**

400
professionnels
dont

20
psychologues

165

infirmières -
puéricultrices

70

médecins

20

sages-femmes

60 lieux d'accueil PMI
en Maison du Rhône

3 GRANDS DOMAINES D'INTERVENTION

1

la PMI délivre
les agréments
pour les assistantes
maternelles
et les crèches

2

la PMI accompagne
les futurs parents
et propose
des consultations
de santé maternelle
et infantile

3

La PMI suit la santé
des habitants
via des enquêtes
et des actions
de prévention
adaptées

L'ACCOMPAGNEMENT DES FUTURS PARENTS

Suivi de grossesse, préparation à la naissance et à la parentalité, organisation du quotidien, aide au choix du mode d'accueil pour l'enfant, visites à domicile



20%
des grossesses
de la Métropole
suivies en PMI

Tous les avis de grossesse
de la Métropole transitent
par la PMI :

21 000
naissances par an



BILAN DE SANTÉ À L'ÉCOLE MATERNELLE (3-4 ANS)

Vérification des vaccinations, surveillance de la croissance et du poids, tests auditif et visuel, dépistage des troubles du langage et du développement physique, psychomoteur et affectif



La PMI accompagne
les familles faisant
face au handicap
de leur enfant

La PMI veille
à ce que l'enfant
s'adapte bien
dans son
environnement
familial, scolaire...



SUIVI MÉDICAL DU NOURRISSON ET DU JEUNE ENFANT (0-6 ANS)

Éveil, suivi de la croissance, permanence pesée, alimentation, vaccinations, visites à domicile, accompagnement des parents ayant perdu leur bébé



CENTRES DE PLANIFICATION ET D'ÉDUCATION FAMILIALE (CPEF)

Informations sur la vie sexuelle et affective, consultations gynécologiques, entretien avec un conseiller conjugal, rendez-vous avec un assistant social, délivrance d'une contraception aux mineurs, actions de prévention en milieu scolaire et établissements spécialisés



8 500
consultations
médicales
par an

Gratuit
& anonyme

de la santé (maternités, hôpitaux, laboratoires d'analyse, médecins libéraux, cabinets d'imagerie médicale, ARS, etc.), de la petite enfance (crèches, assistantes maternelles, CAF, etc.), les acteurs de la politique de la ville (ateliers santé ville et contrat santé ville, actions de prévention ciblées sur ces territoires), de l'éducation (écoles, collèges), de la justice et de la police...

1_Relations à l'utilisateur : le numérique sous-exploité

1.1. Le numérique peu présent dans la relation d'aide

Globalement, les professionnels constatent que les usagers préfèrent appeler ou se déplacer. L'utilisation des mails pour communiquer avec la PMI semble encore peu répandue bien qu'en progression sur certains territoires, qui demandent que les mises à disposition soient confirmées par l'utilisateur. Ces confirmations peuvent se faire par mail mais en général, elles sont faites par téléphone. Cette nouveauté est appréciée par les professionnels car elle leur évite des déplacements inutiles.

Concernant la dématérialisation du dossier médical, rares sont les parents à refuser. Le cas échéant, seul un dossier papier est constitué. Les professionnels estiment que cela ne pose pas de difficulté particulière et reste totalement marginal. Les usagers sont habitués à ce que les données de santé soient numérisées dans le milieu médical. Plusieurs professionnels rencontrés n'informent pas particulièrement les usagers de leurs droits sur ce stockage numérique (consultation, droit de modification et d'annulation), notamment par manque de temps.

Pour les consultations et les visites à domicile ou dans les écoles, des ordinateurs portables ont été proposés mais ils sont jugés encombrants, trop complexes à déplacer en raison de leur sécurisation dans les locaux de la PMI (nombreux cadenas) et comme ils n'ont pas de connexion internet, il n'est pas possible de remplir les dossiers médicaux directement.

Dans la relation de soin, l'ordinateur est vu comme altérant la relation humaine et les échanges. Il détourne, voire accapare l'attention du professionnel qui est moins à l'écoute ou moins attentif à ce qui se passe entre la mère et son enfant par exemple. Une médecin a souligné qu'elle vérifiait ce qui lui avait été dit en formation, à savoir que l'outil informatique prenait 30% du temps d'activité. Or ce temps est rarement pris en compte pour réorganiser la charge de travail.

Dans la dimension du soin, l'outil numérique interfère et gêne un peu. Cet outil a pris énormément de place sur nos bureaux et des fois, d'être obligé de revenir sur l'outil ou de le faire en même temps pour noter, c'est quand même une contrainte supplémentaire. Ça limite la spontanéité du dialogue, ça bouscule la disponibilité à l'écoute et la disponibilité psychique à l'autre. (Médecin, PMI, territorial)

En visite, je ne veux pas avoir un écran entre moi et la personne, même si réaliser le rapport sur place est un gain de temps. Pour les bilans de santé des enfants, nous sommes parfois dans des conditions matérielles compliquées, avec peu de place sur un coin de table. Si nous avions en plus l'ordinateur, je ne vois pas comment faire. Rajouter l'écran au milieu de la relation ne me semble pas souhaitable. Je pense que nous détectons moins bien certains éléments avec un écran entre nous et la personne. Nous sommes absorbées par l'écran. (Puéricultrice, PMI, territorial)

La relation numérique, notamment le mail, peut être utilisée par l'utilisateur pour communiquer sans réellement instaurer un véritable dialogue, et permettant d'esquiver ainsi une relation humaine qui peut être dérangeante.

Les parents utilisent beaucoup le mail, dans les IP [Informations Préoccupantes], pour nous envoyer des pièces. Le mail est utilisé pour envoyer des preuves. C'est la facilité, qui permet de tout envoyer d'un clic. Cela permet parfois d'éviter la confrontation au téléphone. Nous avons beaucoup de gens à qui nous proposons des rendez-vous, et le mail permet d'envoyer une réponse pour refuser, plutôt que d'avoir un échange au téléphone. Il ne nous permet pas de tisser un lien avec l'utilisateur. Pour les courriers prénataux, nous avons des refus par mail, sans même nous donner un numéro de téléphone pour que nous puissions expliquer la démarche. [...] Tous les usagers ne sont pas comme ça. Certaines des familles que nous suivons ont notre mail, parce qu'elles ne peuvent parfois pas nous contacter en journée, mais continuent à nous appeler. Pour autant, je trouve que le mail établit une barrière. (Puéricultrice, PMI, territorial)

1.2. Développer l'usage du numérique comme media d'information sur les services de la PMI

La Métropole n'est pas forcément identifiée dans ses compétences de prévention en santé et de suivi maternel et infantile. Lors d'une grossesse, l'envoi systématique d'un courrier de mise à disposition d'une sage-femme ou d'une puéricultrice peut être mal perçu et jugé intrusif, les usagers ne faisant pas de liens entre la Métropole et la CAF.

Je l'ai reçu pour mon fils il y a vingt ans, et je me suis demandé de quoi on se mêlait. Je l'ai mal pris. Comment savent-ils que j'ai eu un enfant ? Je ne travaillais pas dans le domaine, je ne savais pas qu'il y avait des liens avec la CAF. J'ai jeté le courrier. C'est assez intrusif. (Administratif, PMI, territorial)

Outre un défaut de visibilité sur la nature des services, c'est aussi la dénomination qui est en cause :

Le nom du service n'aide pas. Le fait de parler de protection maternelle et infantile est souvent pris comme une agression. (Puéricultrice, PMI, territorial)

Dans ce contexte, le numérique permettrait d'améliorer la perception par les usagers des compétences métropolitaines en matière de santé. Les différentes missions de la PMI sont présentées très clairement sur le site de la Métropole et de nombreuses plaquettes d'informations ciblées sur différentes thématiques sont aussi accessibles et didactiques. Cette information textuelle gagnerait à être complétée par une approche mettant davantage en scène l'accompagnement humain proposé par la PMI : témoignages vidéos, FAQ, et pourquoi pas des entrées frontales par les préoccupations et les représentations, de type « Comment savons-nous que vous attendez un enfant ? », « avec qui partageons-nous vos informations ? », « La maîtresse de votre enfant peut-elle tout nous dire ? », « Quelle différence entre le CPEF et le planning familial ? », « Si je viens vous voir, mes parents vont-ils savoir que je suis enceinte ? », « Sur quels sites trouver une information fiable sur les questions de contraception, avortement, etc. ? »... Les professionnels s'interrogent aussi sur la nécessité d'investir certains réseaux sociaux pour toucher davantage de publics.

Certaines collectivités (comme Bègles en Gironde) ont par ailleurs mis en place des cartes interactives et géolocalisées des assistantes maternelles donnant en temps réel un regard sur les places disponibles, différents critères de recherche, etc. La difficulté sur le territoire métropolitain est la coexistence de l'annuaire des assistantes maternelles de la CAF avec celui de la Métropole disponible sur son site (« je cherche une assistante maternelle »). Il n'y a pas d'outil de géolocalisation, très pratique pour les parents, et les professionnels estiment que les assistantes maternelles mettent en priorité leur profil CAF à jour. Il y a donc un besoin d'interopérabilité des outils pour leur faciliter la tâche de renseignement et d'actualisation.

Benchmark

La commune de Saint-André-lez-Lille (Nord) investit les réseaux sociaux depuis 2011 :

Facebook, Twitter (par exemple pour passer des informations et consignes de sécurité lors d'une crue), Instagram et depuis peu Snapchat pour communiquer avec les jeunes de manière vivante et interactive. La décision a été prise après avoir constaté que la page Facebook était suivie essentiellement par les plus de 25 ans et les retraités. L'animation de Snapchat est réalisée par un agent du service Jeunesse de 28 ans fin connaisseur des codes des différents réseaux sociaux.

En savoir + : banque d'expériences de la Caisse des dépôts et consignations

www.caissedesdepotsdesterritoires.fr

Contact : Sylvain Lequenne, Service Jeunesse – PIJ

serv.jeunesse@ville-saint-andre.fr

1.3. Le numérique comme facteur d'autonomisation, voire d'émancipation des usagers : une piste à explorer

De plus en plus de services en santé dans le monde s'appuient sur le numérique pour développer la littératie en santé des usagers, l'accès aux soins et appliquent les théories d'incitation comportementale, type nudges, pour les amener à adopter des comportements sains : même un dispositif aussi simple que l'envoi de SMS d'information ou de messages vocaux réguliers s'avère efficace. Le succès des applications connectées en santé montre bien l'appétence de bon nombre de citoyens pour ce type de médiation.

Le public adolescent rencontré, que ce soit les jeunes du Conseil Métropolitain des Jeunes ou ceux suivis en protection de l'enfance, disent tous utiliser Internet pour rechercher des informations de santé ou relatives à la sexualité, la contraception. Ils consultent Doctissimo, les vidéos sur Madmoizelle.com, des blogs, Wikipedia, Youtube, échangent sur les forums et les réseaux sociaux. L'important est de pouvoir se renseigner de manière anonyme, sans honte. Ils estiment que la prévention est importante, surtout dans les quartiers défavorisés, mais est souvent faite par des adultes qui sont eux-mêmes gênés par les questions abordées. Cette gêne empêche le dialogue de s'instaurer. Internet permet « d'enlever une barrière ». Bien qu'ils ne sachent pas forcément qui anime les sites, ils semblent conscients des risques de tomber sur des informations erronées ou orientées (par exemple en choisissant mal les mots-clés) et la nécessité d'une certaine vigilance. Cela peut leur faire préférer une discussion avec des amis, la famille ou des professionnels. Ils s'informent aussi *via* les affiches (infirmierie par exemple), lisent des livres et des articles. Des applications qui leur seraient dédiées ou des portails d'information renvoyant vers des sites fiables pourraient se développer.

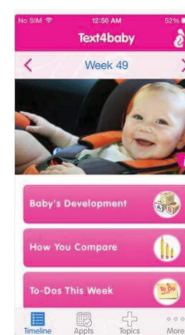
Pour les usagers en situation de handicap, ceux pratiquant peu le français, ou ayant une faible littératie en santé, le numérique offre des potentialités pour rendre les services accessibles de manière autonome, et lors des échanges avec les professionnels, en jouant le rôle de tiers facilitateur (ex. : applications de reconnaissance vocale comme Rogers'voice, de sous-titrage (Ava), transcription des messages en message vidéo en langue des signes interprété par un avatar (Hear me), applications d'observance thérapeutique type MyTherapy, etc.). Internet est ainsi beaucoup utilisé par les professionnels pour montrer aux parents étrangers les différents légumes préconisés pour l'alimentation de l'enfant.

Certains territoires sont confrontés à un public de mères et d'assistantes maternelles en situation de fracture numérique (faible degré d'équipements et de littératie numérique). La rupture n'est pas totale car elles peuvent utiliser un téléphone ou s'appuient sur leur entourage pour utiliser un smartphone, un ordinateur, aller sur internet. Bien souvent, ces femmes évoluent majoritairement au sein de leur domicile et les professionnels estiment que le numérique pourrait être un outil pour favoriser leur ouverture sur l'extérieur via les questions de parentalité par exemple. Certains professionnels soulignent aussi, qu'indépendamment du numérique, la santé est un bon vecteur de capacitation des usagers, notamment en protection de l'enfance et déplorent que ce moyen soit sous-exploité.

Si les professionnels pensent au numérique pour animer ces différentes communautés (jeunes, mères isolées, assistantes maternelles qui se retrouvent dans des forums dédiés), ils sont démunis sur la manière de le faire, le choix des outils, réseaux sociaux et applications à privilégier, la posture à adopter (combinaison de posture officielle et non officielle...). Par ailleurs, ils déplorent le paramétrage uniforme de parefeux les empêchant d'aller sur les sites traitant de sexualité par exemple et empêchant leur activité de prévention en présentiel. Cette situation les contraint à utiliser leurs propres outils ou le smartphone de l'utilisateur.

USA : Text4Baby

Cette application est à destination des femmes enceintes et des mères d'enfant de moins de un an de milieux défavorisés. Elles possèdent le plus souvent un téléphone bien qu'elles ne savent pas se servir d'un ordinateur ou n'ont pas de connexion internet. Le service combine une application et l'envoi hebdomadaire de SMS gratuits. Il délivre des messages simples de prévention sur la santé de la mère et de l'enfant dans des formats très courts. L'application permet de consulter des informations clés réparties par thématiques (dents, nutrition, maladies, allaitement, etc.) et de gérer ses rendez-vous médicaux. Cette initiative résulte d'une collaboration entre plus de 700 partenaires : gouvernement fédéral, associations, télécoms. Les premières évaluations montrent que cet outil renforce la littératie en santé des utilisatrices, leurs relations avec les acteurs du système de santé et le taux de vaccination infantile.



Source : www.text4baby.org

Mexico : Le programme Prospera Digital. Les nudges au service de la prévention en santé

Ce dispositif utilise une plate-forme en open-source et le big data pour concevoir et adresser des messages automatiques en prévention santé ciblés sur le bénéficiaire. Il simule des conversations, analyse les réponses pour envoyer un nouveau message et améliorer la réponse du service public. Testé avec succès auprès des femmes enceintes et mères d'enfants de moins de deux ans, il va être développé pour la prévention sur le diabète, l'hypertension et l'obésité.

Source : www.gob.mx/prospera

1.4. Sensibiliser aux dangers du numérique

Éduquer les parents aux bons usages du numérique pour leur enfant est au cœur des préoccupations des professionnels en PMI. En revanche, sur certains territoires, cette question est rarement évoquée comme un enjeu prioritaire : soit que les professionnels soient moins sensibilisés ou formés à ces questions, soit que leurs publics ne les amènent pas à considérer cette problématique comme prioritaire ou bien que cette question soit traitée comme toutes les autres en fonction des besoins repérés par le professionnel lors des consultations (ex. : si un parent fait jouer l'enfant sur son téléphone). Certains professionnels soulignent par contre l'effet négatif de la présence d'un écran (pour remplir le dossier) lors des consultations qui distrait et fascine l'enfant et gêne du même coup l'observation fine des interactions parents-enfants.

Du côté des jeunes, le cyberharcèlement est bien identifié. Si certains dispositifs semblent repérés et mis en place dans les collèges (à l'instar du dispositif « Sentinelles et Référents »), les moyens de lutter contre le cyberharcèlement sont mal identifiés, notamment lorsqu'il n'est plus le fait de la communauté de collégiens mais d'individus inconnus, de la famille, etc.

2_ Les outils numériques : des facilitateurs dans le suivi des dossiers et les échanges entre professionnels...

2.1. Des apports dans l'accès et le partage de l'information

De manière assez consensuelle, les professionnels s'accordent à reconnaître que les outils numériques facilitent certains volets de leur travail. C'est notamment le cas pour :

- Le suivi médical des enfants sur l'ensemble des territoires de la Métropole, qui donne accès à un historique du suivi par la PMI, les vaccinations effectuées ; des informations particulièrement utiles en cas de déménagement sur un autre territoire ou en cas d'oubli du carnet de santé.
- La connexion entre professionnels disséminés sur plusieurs territoires, dont les lieux d'exercice et les emplois du temps varient tout le temps. Les agendas connectés sont plébiscités pour savoir si tel professionnel est joignable dans son bureau, ou indisponible car en réunion ou en visite à domicile. De même, ils facilitent la prise de date pour les réunions et permettent d'accéder à la messagerie en tout lieu. Les conférences téléphoniques sont aussi jugées très « intéressantes » pour parler en urgence d'une situation sans que tous les professionnels concernés n'aient à se déplacer.
- L'autonomisation des professionnels : hormis certains chefs de service, les professionnels rédigent dorénavant seuls leurs rapports et se tournent vers l'assistant administratif principalement pour des questions spécifiques (mise en page des dossiers, questions techniques...). Une évolution qu'ils considèrent bénéfique car davantage respectueuse de la confidentialité des données.

Enfin, ces outils, par la facilité qu'ils offrent en matière d'échanges et de transferts d'informations, ont obligé les professionnels à se questionner sur la manière dont ils gèrent leurs obligations au regard du secret professionnel, du partage d'information et de la conservation des données. De manière générale, les équipes de PMI sont plutôt bien sensibilisées à la problématique du secret professionnel.

Je trouve qu'on parle moins « dans le dos » des gens. Cela a resensibilisé les professionnels et remis un peu de cadre. Au quotidien, on peut tous se faire avoir à donner une info et à se dire mince, je n'aurais pas dû le dire là ou à cette personne. Régulièrement il y a des loupés mais moins qu'il y a 10 ans à mon avis. Ça demande une extrême vigilance tant sur le contenu que sur les interlocuteurs. Certaines informations peuvent être échangées entre professionnels de terrain qui sont sur la situation mais pas forcément avec la gestionnaire de la mission PMI ou enfance. (Encadrante, PMI, territorial)

2.2. Un bémol : des outils chronophages

Tous les professionnels s'accordent sur le fait que ces outils constituent une charge de travail en plus et demandent une réorganisation du temps de travail.

Sur une mission aussi transversale que celle de la santé avec un partenariat aussi diversifié, le nombre de messages et de sollicitations est vraiment pléthorique... Les messages en interne, de la direction, en externe, gérer sa boîte mail... Ça a vraiment changé la donne dans le travail au niveau de la gestion du temps, de la nécessité de la réactivité. (Chef de territoire santé, territorial)

Cela a permis des gains de productivité, notamment dans la rédaction des courriers par rapport à la machine à écrire, mais ce temps est perdu par ailleurs du fait de l'absence d'interopérabilité entre les outils, de leur faible ergonomie et d'obligations de saisie multiple.

En fait, nous faisons tout en double, voire en triple. Nous remplissons notre dossier papier, le carnet de santé de l'enfant, et le logiciel [...]. Sur une consultation avec un parent, cela prend une place énorme. Les vaccins sont très longs à rentrer. D'ailleurs, les médecins rentrent souvent leurs consultations après. On nous dit de ne plus faire de dossiers papier : comment pouvons-nous faire ? Cela revient à passer tout notre temps sur l'ordinateur, en accordant moins d'attention aux usagers. (Puéricultrice, PMI, territorial)

Comment regagner du temps pour assurer au mieux son cœur de métier ? Comment avoir des usages garants de la confidentialité ? Les professionnels sont demandeurs de réflexion partagée et d'espace de paroles pour échanger sur leurs pratiques respectives. Les rencontres collectives ont été riches d'échanges entre professionnels surpris de la différence de pratiques entre équipes et au sein des équipes : par exemple, utiliser ces outils pour faciliter le renseignement des frais de déplacement qui peut demander jusqu'à une demi-journée de travail par mois, échanger sur les pratiques de confidentialité des équipes, utilisation d'initiales dans les mails au lieu de noms, développement de la visioconférence, échanges avec les CPEF sur la gestion de l'anonymat, etc.

3...Mais des pratiques trop hétérogènes et non concertées: l'exemple des statistiques

Loin d'être le reflet d'une quelconque liberté personnelle, la divergence des pratiques reflète plutôt l'absence de sens commun et de directives partagées. Cela pose des problèmes certains pour le travail collectif ou pour le suivi lors de remplacement, d'intervention du groupe renfort, etc. C'est aussi une source de conflit lorsque les professionnels de différentes équipes ou métiers ne partagent pas la même vision du partage d'informations.

Dans les faits, on constate une hétérogénéité particulièrement forte en matière de saisie d'informations et de production statistique. Trois raisons principales ont été identifiées à cette différence de pratique qui crée des statistiques peu fiables. La première est relative à une mauvaise compréhension du fonctionnement des logiciels. Les champs ne sont alors pas remplis en adéquation avec les attentes du niveau central en vue de la production de statistiques, et les indicateurs mesurent finalement une autre réalité que celle pour laquelle ils ont été prévus. Le comptage de l'activité peut ainsi dépendre de la manière de cocher certaines cases, ou de la compréhension qui peut être faite de ces cases. Or, certains items sont parfois flous pour les professionnels :

Mais même sur les items, nous on a essayé de voir comment chacune percevait l'item et ce qu'on saisissait. Nous dans conseil conjugal on a écoute et accompagnement.

Ben.... Qui coche écoute ? C'est notre travail. Qu'est-ce que cela veut dire ? Celui qui a mis en place les items [...] il mettait quoi derrière ? Certains cochent les deux puisque c'est notre travail, d'autres cochent écoute quand c'est plus sous la forme d'un mal-être et qu'il n'y a pas une problématique... du coup, forcément quand on en parle ensemble, on n'a pas la même perception pour saisir les items donc les statistiques ne veulent pas dire grand'chose. (Conseillère conjugale et familiale, agent, PMI, territorial)

La deuxième difficulté est liée à la question du temps, et de la temporalité du remplissage qui peut différer selon les équipes, voire selon les personnes : certains remplissent mensuellement, voire à des intervalles moins fréquents, ce qui fait que les extractions effectuées à un instant T rendent alors peu compte d'une activité qui, pour partie, n'a pas encore été saisie.

La troisième difficulté interroge la pertinence des indicateurs retenus, qui rend mal compte selon certains professionnels de leur activité : de nombreux éléments n'apparaissent pas dans le logiciel, or ces éléments représenteraient des missions et un travail important. Cela amène certains travailleurs médico-sociaux à reprendre leurs propres tableaux Excel, afin de produire leurs propres données qu'ils pourront opposer à celles issues des requêtes effectuées officiellement.

Les entretiens ont ainsi montré une hétérogénéité des pratiques entre professionnels au regard de la littératie numérique et selon la compréhension qu'ils ont des consignes. Les attentes en matière de formation sont plurielles, vis-à-vis des logiciels métiers, de l'utilisation des outils, des potentialités du numérique en termes d'alertes, de veille documentaire, de la bonne utilisation des mails, etc.

En tant qu'usagers des outils, les professionnels ont un certain nombre de piste d'améliorations à proposer pour que les outils correspondent mieux à leurs pratiques, ou aux problématiques dont elles estiment nécessaires de conserver une trace (par exemple l'alimentation pour les bilans de santé, la saisie des dossiers hors connexion, etc.). Cette réflexion s'étend aussi à la configuration de la politique PMI qui pourrait être repensée à l'aune des outils numériques, la présence de la PMI ou encore l'accompagnement des usagers sur la toile.

4_ Une forte sensibilité des enjeux qui incite à renforcer le secret professionnel

Les professionnels sont interpellés par le contenu et la gestion des mails que ce soit avec des partenaires extérieurs comme les maternités ou en interne : les copies et le transfert, les mails multi-destinataires pour alerter sur une situation avec des données sensibles (par exemple une maman SDF qui va sortir de la maternité), les mails contenant des informations sur une plusieurs personnes alors le destinataire n'en suit qu'une, les pièces jointes sensibles, etc. Ils alertent sur le fait que les mails sont utilisés comme outils de communication directe entre les professionnels et non pas seulement d'informations.

L'outil informatique tend à faire circuler les informations. Nous avons aussi un problème avec les relectures de rapports d'IP [informations préoccupantes]. Ce sont les assistantes médico-sociales (AMS) qui relisent et corrigent les IP, mais elles assurent aussi l'accueil. Quand une personne se présente à l'accueil, l'AMS peut avoir lu le rapport d'IP la concernant (...). (Puéricultrice, PMI, territorial)

Les professionnels témoignent de la nécessité parfois d'arbitrer entre le respect strict de la confidentialité et la qualité, l'efficacité du suivi ou de faire avec les contraintes organisationnelles du service.

Même moi, parfois je demande à être sur la liste en copie, alors que, même si j'ai connaissance du dossier de l'enfant, je ne fais pas vraiment partie de l'équipe de soins. Mais je dois être là comme élément facilitateur de la coordination du soin et garant du dossier médical de l'enfant dans son dossier protection de l'enfance. (Encadrante, PMI, territorial)

Ça a même été compliqué sur des situations enfance où des professionnels santé ne voulaient parler qu'au chef de santé et pas au chef de service enfance en disant que c'était du médical. Je ne sais pas jusqu'où il faut pousser les choses. (Encadrante, PMI, territorial)

Les équipes des centres de planification et d'éducation familiale (CPEF) sont parfois ressenties comme ayant une conception très restrictive du partage d'information. Certains professionnels estiment que cela nuit aux relations de confiance et au travail mutuel qui peut être nécessaire dans certaines situations. Davantage formés à la question du secret professionnel, les professionnels de santé alertent sur les pratiques des travailleurs sociaux qu'ils jugent insuffisamment protectrices.

Nous essayons d'organiser des rencontres, pour pouvoir travailler ensemble [PMI et CPEF]. Nous orientons des mamans vers le CPEF. Nous ne voulons pas savoir précisément quelle contraception a été mise en place, mais au moins savoir si elles ont été reçues. Il n'y a pas forcément de partage d'information. L'enceinte physique du CPEF pose déjà une séparation. Les espaces sont conçus pour aménager de la confidentialité dans chaque pièce, y compris la salle d'attente. Les portes sont toujours fermées. Chez nous, les personnes discutent dans la salle d'attente, et les portes ne sont pas systématiquement closes. (Puéricultrice, PMI, territorial)

Les CPEF doivent pouvoir accompagner les usagers en préservant leur anonymat s'ils le souhaitent. Or l'instauration de procédures de rappel automatique des rendez-vous peut poser problème pour certains accompagnements (adolescents, violences conjugales...) qui nécessitent une discrétion renforcée vis-à-vis de l'entourage. Dans certains cas de violences conjugales, aucune trace de la relation entre le CPEF et la personne ne doit être laissée

pour sa propre sécurité. Cela demande de penser des procédures spéciales ou des verrous de protection. De même, les appels en provenance de la Métropole sont automatiquement en partie masqués. Pour un certain nombre d'usagers de la PMI et surtout des CPEF (situation de harcèlement par exemple), ils ne reconnaissent pas le numéro et ne décrochent pas.

PISTES D'ACTION

NUMÉRIQUE, SECRET PROFESSIONNEL ET PARTAGE D'INFORMATIONS

Si le secret professionnel ne s'applique pas à tous les professionnels de la même façon, notamment en raison des informations que chacun est légitime à posséder, il représente toutefois une contrainte légale et éthique socle des métiers du travail social et médico-social. Le partage des informations avec d'autres professionnels est toujours à questionner, chacun devant arbitrer entre, d'un côté, la nature des informations et le secret qui le lie à l'usager, et, de l'autre, le nécessaire partage avec les personnes qui concourent à la prise en charge. Le numérique ne change ni la nature du secret ni les questionnements quasi permanents des professionnels. En revanche, il offre de telles possibilités de partage que le travail social et médico-social s'en trouve bouleversé. En question : les outils, les usages mais aussi les organisations. Plusieurs pistes de travail ressortent de l'enquête.

1. Informer et rassurer professionnels et bénéficiaires sur la sécurité des outils numériques et du stockage des données

Une partie des craintes relatives au stockage des données numériques tient aux représentations qu'en ont les professionnels. Exemples de fuites d'informations, manque de connaissances techniques, etc., parfois repris par la fiction, alimentent des représentations qui surévaluent le risque et nourrissent la méfiance à l'égard du numérique. Pour rassurer les professionnels et faciliter la pleine appropriation des outils numériques, il serait utile d'informer les professionnels sur le fonctionnement du stockage des données, sur la réalité des risques, et de leur rappeler que ce sont eux qui sont maîtres du partage de l'information, dans la limite du paramétrage des outils (notamment via les différents niveaux d'accès) et de ce que prévoit la loi. Une information de ce type pourrait également concerner le public. En effet, le recueil du consentement de l'usager à la saisie et au traitement de ses données doit s'appuyer sur une information claire. Un consentement d'autant plus important à obtenir qu'un refus peut compliquer l'accès aux droits.

2. Augmenter les formations aux outils numériques pour limiter les mauvaises pratiques

La plupart des risques d'un partage d'informations abusif sont le fruit de mauvaises pratiques dues à plusieurs causes : pression temporelle, besoin d'efficacité, manque de maîtrise de l'outil informatique, etc. Un accès rapide et régulier à des formations est nécessaire pour mettre l'ensemble des professionnels à jour sur les consignes ; diffuser les bonnes pratiques, éviter que se répandent les mauvaises pratiques issues du tâtonnement des professionnels, et, enfin, maintenir un bon niveau d'homogénéité des modes de faire dans une organisation où la sectorisation territoriale et par politique publique favorise l'hétérogénéité des pratiques. La publicité autour des formations est également nécessaire pour éviter que des offres de formations — pourtant attendues par les professionnels — soient inconnues d'eux. Si les formations concernant les outils professionnels sont indispensables, elles seraient également bienvenues pour les outils de bureautique classiques que de nombreux agents maîtrisent insuffisamment (règles d'utilisation du mail, verrouillage d'un dossier, cryptage d'un mail, etc.). Enfin, la formation doit dépasser la question technique du numérique pour intégrer les dimensions juridiques et éthiques du partage d'informations des hotlines pour répondre aux questions juridiques ou les conseils d'un comité d'éthique peuvent à cet égard résoudre les problèmes rencontrés par les professionnels.

3. Répondre aux besoins des professionnels qui rencontrent des limites techniques

Afin de réaliser au mieux leurs missions, certains professionnels sont amenés à contourner les freins techniques (*via* des échanges de logins d'accès par exemple) pour de multiples raisons : travailler avant d'avoir eu la formation ou les identifiants, remplacer un collègue sans que le bénéficiaire ne voie apparaître de changement dans son dossier, etc. Loin d'être malveillantes, ces pratiques posent toutefois problème du point de vue du secret professionnel. Deux types de réponses peuvent être apportés. La première vise les causes qui produisent ces pratiques, par exemple, accélérer les formations aux outils. La seconde, plus générale, consiste à assurer la traçabilité des connexions et à proposer des identifiants temporaires à utiliser dans certaines conditions.

4. Penser le cycle de vie de la donnée à partir de l'utilisateur

La réflexion autour du partage d'informations ne peut pas se limiter aux professionnels. L'utilisateur est le premier concerné. Consentement au recueil, au traitement et au partage de ses données, droit d'accès et de rectification sont autant de droits qui doivent être pris en compte au moment où une collectivité conçoit et organise sa chaîne de traitement de l'information. Comment informe-t-on l'utilisateur de ses droits ? Comment recueille-t-on son consentement ? Comment anticipe-t-on et organise-t-on l'accès à son dossier lorsqu'il le demande ? Comment archive-t-on les données pour automatiser la suppression des données qui ne sont plus utiles ? Ces questions constituent un chantier important pour toutes les administrations.

7. Quels usages des réseaux sociaux ?

Les réseaux sociaux apparaissent de plus en plus comme un canal permettant de toucher certains usagers, notamment les plus jeunes. Des risques sont cependant identifiés pour les travailleurs sociaux ainsi que pour les usagers. En effet, ces réseaux brouillent le rapport espace privé / espace public et posent question. Comment et dans quelles limites peuvent-ils être investis par les travailleurs sociaux ? Que faire des informations qu'ils pourraient y trouver ? Une réflexion plus spécifique est à conduire pour les jeunes placés, car les réseaux sociaux font éclater les cadres de la protection de l'enfance.

NUMÉRIQUE ET RELATION AUX PARTENAIRES

Fluidifier le parcours social et médico-social de l'utilisateur exige d'améliorer la communication puis la coordination entre une multitude et une extrême diversité de partenaires : se contacter rapidement, partager avec une communauté plus ou moins élargie des informations générales, planifier, échanger des données sur les usagers conformément aux obligations de confidentialité et de consentement, partager des données anonymisées à des fins statistiques. À ces besoins, le numérique apporte des solutions, que ce soit par les outils mis à disposition des professionnels ou par l'interconnexion entre outils métiers. Mais c'est un domaine en évolution perpétuelle, dans lequel l'hétérogénéité est de mise : diversité des besoins, du niveau d'équipement, des capacités d'investissement, des statuts et taille des interlocuteurs, de leurs stratégies face au numérique. Sept chantiers émergent comme devant faire l'objet d'une réflexion partenariale.

1. Organiser l'utilisation du numérique sur le territoire

De nombreux projets d'espaces et d'outils numériques partagés achoppent sur la question de la gouvernance et de la lisibilité du processus et des finalités. Dans quelle mesure les collectivités locales veulent-elles faire du numérique un axe fort de leurs relations partenariales ? De manière plus ou moins directe, l'acteur public peut jouer le rôle « d'assemblier » sur son territoire vis-à-vis de nombreuses initiatives de partenaires qui visent à faciliter l'interopérabilité. Une des premières étapes est de se doter d'une visibilité sur les stratégies des partenaires : quels outils développent-ils ? Quels outils ou investissements peuvent être mutualisés ? Cette connaissance est indispensable pour articuler le système d'information solidarité à ceux de ses partenaires, minimiser le risque d'imposition de standards extérieurs ou d'outils lui demandant ensuite de développer des interfaces spécifiques. À plus court terme, une mutualisation des outils déjà existants peut être envisagée.

2. Harmoniser les pratiques entre professionnels

L'harmonisation des pratiques permet des échanges respectueux des droits de l'utilisateur en termes de confidentialité et d'autorisation : contenus des mails, identification de l'interlocuteur, incitation à l'utilisation de serveurs sécurisés partagés... Les professionnels sont demandeurs d'échanges de bonnes pratiques et repèrent des pratiques chez les partenaires qu'ils jugent meilleures que les leurs ou, à l'inverse, à risques. Quelle forme peuvent prendre ces espaces et temps d'échanges : un forum numérique ? Des temps de déjeuner ? Des entrées par outil, métier, thématique ? Il est souvent délicat et pas toujours opportun d'engager l'échange sur le terrain des mauvaises pratiques : comment accompagner les professionnels sur la communication de pratiques respectueuses des droits des usagers et des obligations des professionnels ? Est-ce que cela passe par l'élaboration et la diffusion d'une « charte éthique numérique & travail social et médico-social » ? Par un rappel de consignes de base incorporé automatiquement dans les mails (ex. utiliser les initiales des usagers, faire attention aux pièces jointes, vérifier le destinataire...) ? Par la mutualisation de référent éthique & numérique entre partenaires ou de professionnels « ambassadeurs » ? Comment s'appuyer sur des ressources extérieures qui auraient déjà développé une expertise sur le sujet ?

3. Définir des procédures et usages communs des outils interconnectés entre systèmes d'information des partenaires

L'interopérabilité entre outils et systèmes d'information permet d'échanger des données (mise à jour de données existantes ou importation de données nouvelles) soit de manière automatique, par une connexion systématique à une périodicité définie, soit à la demande d'un opérateur. Pour que cela fonctionne, il est nécessaire que les modes de faire des professionnels soient harmonisés : temporalité des saisies, contenu de l'information, compréhension commune des outils et de leurs finalités, etc. Des accords d'échanges sur certaines données détenues par les partenaires peuvent aussi être développés au cas par cas pour améliorer le pilotage des politiques.

4. Accompagner les innovateurs

Les professionnels sont sollicités pour tester des innovations qu'ils trouvent souvent déconnectées des réalités de terrain et se sentent démunis sur la manière de les orienter. Pourtant, le secteur des services à la personne est

porteur de fortes perspectives d'emploi et demanderait un positionnement stratégique sur la manière d'articuler dimensions humaines et numériques (intelligence artificielle, objets connectés). Comment faire du lien entre les politiques de développement économique et l'expertise des services sociaux et médico-sociaux ? Comment faciliter les expérimentations ? Faut-il imaginer une politique d'accompagnement spécifique à cet enjeu ?

5. Engager une dynamique collective de réflexion sur l'impact écologique du développement des systèmes d'information

On ne saurait négliger l'impact environnemental des systèmes informatiques déployés (serveurs énergivores pour stocker des informations, envoi de mails qui émet du CO₂, impression de papier, etc.). Faut-il chercher entre partenaires des solutions durables en termes de préservation des ressources naturelles rares, de consommation énergétique et de sensibilisation des professionnels à cet enjeu ?

NUMÉRIQUE ET ACCÈS AU DROIT

Dès 1991, un dispositif national d'aide à l'accès aux droits a été créé pour permettre à tous de s'informer dans des lieux accessibles, d'être accompagné pour l'exercice de ses droits et l'exécution de ses obligations, pour trouver de l'aide pour accomplir ses démarches, etc. Depuis cette date, la modernisation des institutions et des services publics par le numérique a progressé (dématérialisation des démarches, informatisation des métiers du travail social, etc.) et présente des avantages indéniables pour la simplification, la clarté et la rapidité des procédures, la personnalisation des services et des informations (multiplication des canaux d'information), l'efficacité des traitements et l'accessibilité des services en tous lieux et à toutes heures.

Pourtant, ces dispositifs numériques sont aussi critiqués car ils pénalisent les personnes les plus en difficulté, renforçant une fracture d'usage numérique, qui se couple à une fracture technologique pour certains usagers (l'absence d'ordinateur ou de smartphone) et à une méconnaissance du fonctionnement des administrations. Le Défenseur des droits a d'ailleurs dénoncé le fait que la dématérialisation constituait une atteinte aux droits des usagers du service public. La question de l'autonomie des usagers se place alors au centre du débat. Quand et par quelles modalités faut-il faire avec ou à la place des usagers ? Comment réduire la fracture d'usage qui nourrit les inégalités déjà présentes ? Comment exploiter le numérique pour parvenir à cette fluidité et cette transparence promises, de manière équitable ? Face à ces interrogations, différentes pistes sont envisageables.

1. Prendre en compte le frein que constitue le numérique sur l'accès au droit

La réticence des travailleurs sociaux et médico-sociaux à mettre un écran entre l'utilisateur et eux-mêmes vient de pratiques éloignées du numérique et d'un manque de littératie numérique qui font voir les outils informatiques comme un frein à leur travail d'information et de prévention envers les usagers. Si certaines actions nécessitent une concentration des professionnels (comme l'analyse du lien parent/enfant lors d'une visite de la PMI) que l'écran perturberait, le numérique n'est pas toujours un obstacle dans l'accès au droit et peut même être un support, comme la table d'information sur les aides pour le maintien à domicile développée par Erasmé. Dans ce contexte, faut-il recentrer certaines actions du travail social et médico-social sur la seule relation en face-à-face (permettant un approfondissement du travail de prévention et d'accompagnement) ? Ou bien faut-il intégrer à toutes les démarches une dimension numérique et de médiation au numérique, faisant de ce dernier un passeport obligé vers l'égalité réelle ? Ces deux options poussent à questionner le travail social aujourd'hui et à réfléchir sur la gestion des équipes elles-mêmes.

2. Former les formateurs sur les usages du numérique

Le développement de la littératie numérique globale des travailleurs sociaux s'avère primordial. Il devrait même être pensé à l'échelle de l'ensemble des professionnels qui ont à faire à des publics qui veulent accéder à un droit, à l'instar des espaces publics numériques fréquentés par des usagers pour faire leurs démarches en lignes. Pour ce faire, face à l'ampleur du travail, faut-il que certains professionnels se spécialisent sur les usages du numérique, ou bien qu'un même socle de compétences soit partagé par les professionnels ? De plus, outre la formation, la supervision des bons usages numériques des professionnels est un défi à long terme, afin qu'ils respectent les droits des usagers (sur la conservation des informations, le secret professionnel, etc.). Deux approches existent : faut-il laisser des espaces de choix à l'échelle locale ou imposer des règles au niveau de la collectivité, pour harmoniser pratiques et réflexions ?

3. Organiser des formations à destination des usagers

Si les institutions sont souvent tentées de répondre à l'urgence, miser sur une réduction progressive de la fracture d'usage peut être un investissement intéressant sur le long terme. Ainsi, l'administration doit-elle se limiter à organiser une formation des usagers ciblée sur des procédures dématérialisées dont ils ont directement besoin (sur le format de la CAF qui forme 5 à 10 minutes par personne pour expliquer, par exemple, la procédure dématérialisée de la prime d'activité), ou faut-il qu'elle s'investisse dans des démarches d'éducation à la littératie numérique plus larges ?

4. S'appuyer sur les initiatives locales

Les acteurs locaux sont impliqués dans de nombreuses initiatives pour faire le lien entre les usagers, le numérique et les démarches d'accès aux droits, bien que leurs structures ne sont pas toujours identifiées par les usagers. Des cartographies des points d'accès à la médiation numérique existent mais sont encore trop peu connues et pas toujours à jour. Il semble indispensable d'aller à la rencontre du public en investissant ses lieux et modes de faire. En pratique, les forces vives de chaque ville et de chaque quartier peuvent être mobilisés. Des points de rencontre peuvent être identifiés et cartographiés pour faciliter leur repérage par le public. La collectivité peut ainsi rendre visible et valoriser la grande richesse d'initiatives publiques ou associatives sur son territoire pour développer l'éducation au numérique du plus grand nombre. Une dernière piste serait de cibler et labéliser quelques dispositifs de médiation numériques sur les questions d'accès au droit.

5. Respecter les droits des usagers pour maintenir une relation de confiance

L'utilisateur qui demande à accéder à des droits ne sait pas bien quelles données sont partagées entre les différents acteurs et à quelles fins. Si certains s'exaspèrent de devoir redonner des informations détenues par d'autres administrations publiques et pensent que tout le secteur public est connecté, d'autres s'étonnent qu'un acteur qu'il n'a jamais rencontré connaisse sa situation (les parents contactés par la PMI lors d'une grossesse, les jeunes suivis en protection de l'enfance qui « suspectent » l'ASE et les juges de communiquer « par mail ou par écrit »). La protection de la vie privée et la transparence sont donc primordiales pour obtenir la confiance des usagers, et essentielle à la qualité du travail social et médico-social. Il importe donc qu'ils sachent ce qui est fait de leurs données, en matière de confidentialité, de traçabilité, de stockage, de droit à l'oubli. Cette confiance peut passer par des outils numériques (garantie de protection par un système d'information et des habilitations, etc.), mais aussi par des actes de communication (notices explicatives affichées dans les lieux d'accueil, « serment d'Hippocrate »¹ de ceux qui utilisent les données, cartographie représentant qui partage quoi, avec qui...).

¹. Voir l'initiative sur : <https://hippocrate.tech/>

NUMÉRIQUE ET RELATION À L'USAGER

Il est reconnu que le numérique, en s'immisçant partout, modifie la relation à l'utilisateur : conditions et temporalité de la relation, distance, etc. Au-delà de ce constat commun, tout le monde n'a pas la même vision ni de ce que doit être cette relation ni des réponses à apporter. Des espaces de choix s'ouvrent alors, pour formaliser de nouveaux modes de faire, remettre à plat les conditions de la confiance, mettre en place des outils tenant compte des besoins des usagers, ouvrir le travail social vers de nouveaux champs. Sept chantiers semblent prioritaires.

1. L'accueil physique doit perdurer malgré la dématérialisation des procédures

Pour maintenir la qualité de l'accueil et répondre à l'enjeu du non-recours, il faut maintenir une double offre, accessible via le numérique et en face-à-face. Le maintien d'un accueil physique est en effet une condition de réussite du virage numérique : il permet de pallier les dysfonctionnements et problèmes de coordination de l'offre numérique, mais aussi de répondre à la crainte suscitée par la dématérialisation tant chez des publics que chez les travailleurs sociaux eux-mêmes. Il permet la prise en compte de l'utilisateur dans sa globalité et le traitement de la complexité des situations. À l'heure où d'autres administrations publiques ou privées dématérialisent leurs services, ce maintien doit s'inscrire dans une réflexion globale, qui peut amener à réaffirmer le rôle des collectivités comme points d'accueil généralistes.

2. Se donner les moyens d'un travail social dans le monde numérique

Les professionnels ne peuvent rester extérieurs aux pratiques numériques de leurs usagers : qu'il s'agisse d'être en relation avec eux ou de réaliser un travail éducatif, ils doivent se familiariser avec ces usages, en comprendre les enjeux et formaliser de nouveaux modes de faire. Alors que le numérique est devenu un nouveau domaine d'action du travail social, les travailleurs sociaux doivent prendre acte des modifications qu'entraîne le numérique : source d'information (médicale, juridique), moyen de communication au sein de familles séparées, etc. Cela implique d'accompagner les professionnels à l'utilisation de ces réseaux (et donc de leur donner l'autorisation d'investir ces réseaux) et de développer leur « littératie » numérique, leur connaissance des outils existants, afin qu'ils soient en capacité d'accompagner de façon pertinente (démarches en ligne, cyber-harcèlement, informations santé...). Mais comment réaliser ces objectifs alors que les tâches sont déjà nombreuses ? Comment identifier les réseaux à investir ? Comment développer les expérimentations et les initiatives en la matière (cf. Promeneurs du net) ? Dans quel but (lutte contre l'isolement, emploi, créativité, empowerment...) ?

3. Gérer la proximité à l'ère numérique

Les outils numériques (réseaux sociaux, mails, smartphones...) permettent d'instaurer une relation de grande proximité avec les usagers, plus directe et plus souple. Cette relation risque néanmoins de susciter des tensions et des attentes (sur-sollicitation, immédiateté, complicité) menaçant le lien agent/utilisateur. Il est donc nécessaire de faire le point sur les nouvelles possibilités et de clarifier les limites que l'institution se fixe indépendamment de ce que permettent les outils. Quel cadre donner aux professionnels pour sécuriser leurs interventions ? Dans quelles circonstances faut-il viser l'immédiateté de la réponse de l'agent ? Comment rendre réel le droit à la déconnexion ? Que peuvent ou non attendre les usagers d'une action sociale 2.0 ?

4. Soutenir les aidants et les logiques d'entraide entre pairs pour conforter l'action des professionnels

L'enquête fait apparaître les logiques sociales de pair-aidance, mais aussi leur inégal développement. Pour les personnes âgées, l'entraide passe par l'investissement informel des collectifs de proches (familles, amis, médecins...). Pour la protection de l'enfance, des associations interviennent dans ce domaine (Acolade, Université Populaire des Parents, ADEPAPE...). Les bénéfices de la pair-aidance sont désormais connus pour la sortie de l'isolement, la prévention, l'efficacité de l'accompagnement, mais aussi pour l'apport de ces groupes à l'amélioration des politiques publiques. Des outils numériques contributifs peuvent soutenir la mise en place de ces mouvements d'aidants et d'utilisateurs (forums, plateformes de témoignages anonymes, espaces de conseils contributifs...) et peuvent être appuyés ou même développés par des acteurs publics (cf. pages « Forum » du site Onsexprime.fr).

5. Poser les limites éthiques face aux possibilités numériques

Jusqu'où accepte-t-on d'aller dans le suivi (monitoring) des personnes âgées à leur domicile afin de les protéger ? Quels croisements de données peut-on se permettre pour juger de l'éligibilité d'un usager à une aide (données bancaires, fiscales, réseaux sociaux...) ? Les outils numériques rendent possible des interventions qui peuvent être souhaitables d'un point de vue technique ou sanitaire, mais cela interroge alors le respect de la vie privée ou des libertés individuelles. Pour ne pas être prise au dépourvu, la collectivité pourrait mobiliser ses instances de réflexion (comité d'éthique, etc.) sur des questions qui risquent de menacer la relation aux usagers.

6. Investir les réseaux sociaux pour lutter contre les fausses informations

Les « fake news », l'« infobésité » ou tout simplement la fracture d'usages face au numérique peuvent amener les usagers à être submergés de sources d'information sans pour autant être/se sentir aptes à s'y retrouver. Face à ce problème, la collectivité peut choisir d'assumer un rôle de guide, en adoptant une démarche descendante où elle se positionne sur la fiabilité des informations, en recensant notamment les différents droits sur un site officiel bénéficiant de la caution institutionnelle tout en travaillant à la vulgarisation et à l'accessibilité de ces informations. Elle peut aussi choisir de s'inscrire dans la tendance du pair-à-pair en exploitant la capacité des réseaux sociaux à mettre les gens en lien. Favoriser le partage de connaissances entre usagers permettrait alors d'aller les chercher là où ils sont, avec leurs codes, et de les rendre plus acteurs de leurs démarches. Soutenir, stimuler, crédibiliser les échanges horizontaux de ce type est cependant énergivore, et pourrait demander des agents dont le travail serait à temps plein le « management » de cette « communauté » d'usagers.

L'enjeu pour le travail social et médico-social est alors de tirer profit de ce nouveau contexte et d'encapaciter les usagers dans leur recherche d'information, le développement de leur esprit critique, etc.

7. Affecter le temps dégagé par la numérisation des procédures

Si le numérique porte la promesse d'une simplification et d'une fluidification des démarches sociales et médico-sociales, il faudra décider d'affecter le temps gagné, au risque qu'il soit dédié à toujours plus de numérique. Ce temps peut aller soit à une maîtrise des dépenses sociales, nécessaire en période de resserrement budgétaire, soit au service direct des usagers, par la libération de temps professionnel pour les visites à domicile ou la création de partenariats dans une logique préventive de développement social. Il importe que ce choix soit clairement établi pour que les usagers et professionnels n'aient pas le sentiment d'être floués par les transformations en cours.

SYSTÈMES D'INFORMATION, LOGICIELS MÉTIERS ET OUTILS NUMÉRIQUES

Les logiciels métiers mis en place dans le champ social et médico-social poursuivent une double finalité. La première est relative à la gestion des dossiers des bénéficiaires comme l'ouverture de droits, le partage d'informations entre plusieurs professionnels ou institutions, la conservation des informations pour le suivi des situations individuelles. La deuxième vise à produire des statistiques et des éléments de connaissances sur les usagers et sur leurs besoins, ou encore sur l'activité des professionnels et des structures. Ces deux finalités supposent de disposer de données fiables et donc correctement saisies. L'enjeu est de mettre en place des systèmes d'information (SI) permettant d'obtenir une information robuste et complète, sans alourdir le travail de saisie effectué par les services, tout en préservant la sécurité des informations relatives aux usagers. À cette fin, plusieurs pistes de travail ressortent de l'étude.

1. Expliciter les objectifs et être transparent sur l'utilisation des données

La qualité des données saisies dans les SI dépend en grande partie des travailleurs sociaux et médico-sociaux ou des agents administratifs. Les professionnels entretiennent une relation ambivalente avec l'information : ils ont besoin de disposer de données détaillées sur les bénéficiaires pour mettre en place l'accompagnement le plus pertinent ou ouvrir des droits, mais la saisie de données dans un SI est coûteuse en temps et certains champs, en particulier ceux qui pourraient servir à élaborer des statistiques, ne sont pas priorités dans leur pratique quotidienne. C'est notamment le cas lorsque la finalité de production de statistiques n'est pas explicite, d'autant plus que plusieurs finalités peuvent entrer en contradiction dans l'exploitation d'une donnée (contrôle de l'activité, statistiques, évaluation, suivi de l'usager). Améliorer le fonctionnement des systèmes d'information suppose donc d'abord de rassurer les professionnels et d'explicitier les finalités des informations qu'ils saisissent, ainsi que les modalités de conservation et de partage des informations. Cette définition peut se faire en partenariat avec les travailleurs sociaux et médico-sociaux, ce qui permettrait de définir la terminologie employée, la manière de remplir et d'améliorer la pertinence des indicateurs construits au regard de leur activité.

2. Développer les outils numériques qui prennent en compte les usages

Les professionnels rencontrés envisagent l'outil « idéal » comme un outil sécurisé, fiable, d'usage fluide et qui facilite les démarches des usagers. Pour remplir ces différents critères, l'implication des travailleurs sociaux et médico-sociaux permettrait de valoriser leur expérience de terrain. Associer des usagers à la conception de ces outils rendrait visible un maximum de mésusages et de points de blocage potentiels lorsqu'ils utilisent des services dématérialisés, même si cette implication peut se révéler coûteuse (temps, budget, énergie...). L'effort peut aussi être mis sur une interopérabilité des outils déjà présents, de manière à favoriser leur ergonomie. Cette approche rejoint le déploiement d'une demande unique d'ouverture des droits. Avancer dans cette voie permet de travailler sur la fluidification des relations et des démarches en misant sur le gain d'information et la facilitation des démarches.

3. Mener une réflexion sur l'interopérabilité et les outils mobiles pour limiter les doubles saisies

Les logiciels métiers actuellement utilisés ne couvrent pas l'entièreté de la chaîne d'informations nécessaire au traitement des dossiers, ce qui contraint les agents à imprimer des documents pour pouvoir y accoler des signatures ou les transmettre à des partenaires, à en numériser d'autres reçus sous format papier, ou encore à des saisies en double de certaines informations (notamment lorsqu'un professionnel est en déplacement et doit re-saisir les informations à son retour). Ces constats interrogent les possibilités d'interopérabilité entre les différents logiciels métiers, mais également celles d'équiper les travailleurs sociaux et médico-sociaux d'outils mobiles (tablettes, portables...). À noter que les réponses sont complexes, du moins à court terme : l'interopérabilité doit en particulier se faire avec des partenaires externes de la Métropole, et les solutions informatiques développées ne sont pas nécessairement compatibles. De même, sur les outils mobiles professionnels, certains agents sont demandeurs de moyens techniques, tandis que d'autres ne souhaitent pas se déplacer avec des outils mobiles, qui ne seraient par ailleurs utiles que si des versions Web des logiciels métiers sont opérationnelles.

4. Améliorer l'ergonomie des logiciels métiers

L'enquête pointe tout un ensemble de fonctions dans les logiciels métiers peu ergonomiques, ce qui alourdit la charge de traitement des informations : manque de fluidité, onglets mal organisés et peu pratiques, modes de numérisation de documents qui ne permettent plus de les modifier. Il ressort de l'enquête tout un ensemble d'attentes vis-à-vis des outils numériques : sécurité, fluidité, clarté des finalités, capacité à construire des données fiables.

5. Une bonne formation des agents, un support technique réactif

La formation des agents, notamment des nouveaux arrivants, ainsi que la mise en place d'un support technique réactif, sont présentées de manière récurrente comme des incontournables pour la qualité des informations saisies. Ceci suppose toutefois une meilleure information sur le planning des formations, mais aussi que les travailleurs sociaux et médico-sociaux puissent dégager du temps pour effectuer ces formations, ce qui est parfois vu comme une activité « au détriment » de la relation d'aide.

6. Le prédictif... analyser le passé pour anticiper l'avenir ?

Les systèmes d'observation peuvent répondre à deux types d'analyse prédictive. La première consiste à analyser les séries d'observations passées pour prédire les évolutions et anticiper les besoins futurs, dans une logique de modélisation statistique (nombre d'utilisateurs, situations de ces utilisateurs, recours aux prestations, situation socio-économique globale) telle qu'elle existe depuis longtemps. Ces modélisations sont soumises à des marges d'erreur mais peuvent constituer des aides utiles à la décision. La seconde s'inscrit dans le développement du « data-science » : elle repose sur les possibilités technologiques de recueillir et de traiter de grands volumes de données pour prédire les comportements individuels. Les données collectées par les acteurs publics sont pour l'instant trop peu nombreuses, portent sur des volumes trop réduits de bénéficiaires, et avec une fiabilité trop faible, pour qu'une telle utilisation soit envisageable à court terme. À l'avenir, un éventuel recours au big data pour prédire les comportements individuels devra s'interroger sur les enjeux éthiques que pose ce type de croisement.

L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT LIÉ AU NUMÉRIQUE

Le numérique transforme les pratiques professionnelles, les conditions d'exercice des missions, la relation aux usagers. Il en résulte de nombreuses questions tant éthiques que techniques en suspens, des écarts de perception considérables, des pratiques hétérogènes, une insuffisante utilisation de certains volets du numérique mais aussi une insuffisante prévention de risques nouveaux comme le techno-stress. Sept chantiers semblent devoir faire en priorité l'objet d'une réflexion.

1. Pour accompagner le changement, en partager le programme et le sens

L'enquête montre que la transition numérique est perçue par les agents comme une agrégation progressive, au fil de l'eau, d'outils numériques dans les différents secteurs du travail social et médico-social. Les objectifs globaux et les étapes de cette évolution sont insuffisamment connus par les agents, qui peuvent montrer des réticences, notamment parce que le numérique vient interroger certains aspects fondamentaux de leurs métiers (qualité de la relation humaine, préservation de la liberté des usagers, temps long de l'accompagnement...) ainsi que leur qualité de vie au travail (accélération des échanges, traçabilité...). Il semble donc important de rappeler le sens de la transformation du travail social par le numérique et les valeurs qui seront préservées : relation humaine, protection des données personnelles, respect de l'utilisateur, etc. La stratégie de déploiement des diverses couches d'outils numériques (évolution des logiciels métiers, équipement en outils mobiles, dématérialisation des procédures...) pourrait être aussi davantage partagée, afin de donner aux agents des clés et des points de repère, mais aussi le sentiment d'être partie prenante de ce renouvellement profond de leurs métiers.

2. Prendre en compte les effets imprévus de l'utilisation du numérique

Avec le déploiement des outils numériques se développe sur le terrain un certain nombre d'usages imprévus, voire de mésusages. Chaque service, chaque professionnel s'efforce d'utiliser au mieux les outils et de prendre en compte d'une manière qui lui paraît la meilleure possible cette multiplicité d'effets induits. Il peut s'agir du comportement d'utilisateurs (les réseaux sociaux court-circuitant les visites médiatisées en protection de l'enfance), de pratiques professionnelles (inflation des échanges de mails, défaut de sécurisation des données), ou encore de pratiques managériales (collection de données incomplètes sur l'activité...). Le manque de prise en compte des effets concrets du déploiement des outils peut donner aux professionnels un sentiment d'incertitude et de manque de maîtrise. La bonne acceptation du numérique impose donc de prendre en compte ces retours de terrain et de trouver des réponses appropriées.

3. Soutenir la co-construction par les acteurs de leurs environnements et outils

L'enquête montre la demande d'une plus grande implication des professionnels dans la conception des environnements et outils numériques. Il peut s'agir en amont de l'écoute des besoins, du choix des logiciels, de la simulation des usages finaux lors de la conception des outils, de leur paramétrage. Il peut également s'agir, en aval, de prendre en compte les retours d'usages. Adopter une telle posture permettrait d'améliorer l'offre, en proposant les outils identifiés comme nécessaires (besoin de signature électronique, par exemple), en évitant les décalages entre conception et usage des outils, en tenant compte des environnements associant au quotidien un grand nombre d'outils (éviter les ruptures de process par exemple). Cela permettrait également d'éviter les rejets en donnant aux professionnels la possibilité d'anticiper ou de repenser le cadre de leur pratique (secret professionnel par exemple). Cette co-construction se heurte toutefois au temps disponible de chaque partie prenante (long processus de coordination), notamment dans le contexte d'urgence du travail social : comment mettre en avant l'importance du sujet sur le long terme ?

4. La prévention du « techno-stress »

Les professionnels sont demandeurs d'une réflexion sur la manière de gérer collectivement les effets du numérique sur la santé, et d'une politique de prévention active sur cette question. Lorsqu'ils renforcent le pouvoir d'agir des

professionnels et sont cohérents avec leurs usages et conception du travail, ces outils sont facilement appropriés. Ils influent alors positivement sur l'estime de soi et la perception du professionnel quant à sa capacité à répondre aux exigences du poste. Mais les outils numériques sont également associés par les enquêtés à un ensemble de risques psycho-sociaux : fatigue, troubles du sommeil, anxiété voire angoisse, épuisement mental et émotionnel, burn-out. Les professionnels déplorent certaines transformations de l'environnement de travail et des relations interpersonnelles et redoutent particulièrement l'infobésité, l'hyper-sollicitation, l'accessibilité permanente, l'envahissement de la vie privée. Certains ne se sentent pas (à tort ou raison) à la hauteur des exigences liées au numérique, et craignent la diffusion des normes implicites de standardisation et de performance. L'attente de doctrine, d'outils, de process, de consignes d'usages, d'aide technique ou de formation capacitante est très forte. Cet encadrement doit s'accompagner d'une marge de liberté, d'autant plus nécessaire que le travail social et médico-social demande de la créativité pour répondre aux situations personnelles. Le besoin de retrouver du temps de réflexion, de concentration mais aussi de discussion et d'échange au sein des équipes est aussi clairement exprimé.

5. Rénover les formats de formation et d'échange

L'accompagnement passe également par une réflexion sur les modalités de formation. Au-delà des formations existantes aux outils métiers et à leurs fonctionnalités, l'enquête fait apparaître un besoin de formation aux enjeux de fond du numérique : enjeux éthiques, stockage et confidentialité des données, accès et partage de l'information, préservation de la vie privée, connaissance du cadre légal et des responsabilités juridiques dans le cadre spécifique du travail médico-social... Ce sont également les formats qui peuvent être amenés à évoluer, par exemple en tirant partie des outils numériques (e-learning, cours en ligne ou « MOOC », forums d'entraide en interne...), ou en valorisant l'expérience et les compétences de chacun par des sessions d'échange ouvertes, mêlant les personnels de plusieurs services, dans une logique d'organisation apprenante.

6. Mettre en place un cadre sécurisant les professionnels

Le cadre d'utilisation des outils métiers est vécu comme imprécis, parce qu'il laisse de nombreuses décisions à l'appréciation subjective des professionnels. Ils manquent ainsi de règles explicites pour l'archivage et la conservation des données, la gestion de la confidentialité, l'habilitation ou l'accréditation pour l'accès aux différentes bases de données... Si cela permet parfois une souplesse, c'est avant tout un facteur de stress et un risque de fragilité juridique. Étant donnée la spécificité des problématiques rencontrées, la mise en place d'un cadre doit passer par une attention au vécu des professionnels (travail sur différents outils, problématiques de déplacements sur un vaste territoire, demandes des usagers, statut de l'e-mail dans les procédures...).

7. Explorer le numérique sous l'angle de la capacitation, de la prévention, de l'éducation

Les professionnels manquent d'une perception du numérique qui leur permette d'en exploiter au mieux sa dimension « capacitante ». Ils peuvent le trouver pratique pour certaines tâches, mais peu d'entre eux se placent dans une logique d'expérimentation notamment dans le cadre de la relation aux usagers. Des expériences de plus en plus nombreuses montrent pourtant le succès d'actions mobilisant différemment le numérique. La diffusion de ces expériences, la valorisation d'innovations (comme les hackathons médico-sociaux) permettrait de nouvelles formes d'appropriation des outils.

BIBLIOGRAPHIE

- Alberola Élodie et al., 2016. « La "double peine" pour des publics fragilisés face au tout numérique », Annales des Mines - Réalités industrielles, n°3, p. 32-36
- Anact - Aract, « Mieux travailler à l'heure du numérique : définir les enjeux et soutenir l'action », La revue des conditions de travail, n°6, septembre 2017
- ANAS, 2017. « Le travail social à l'épreuve du numérique », La revue française de service social, n°264, Presse de l'EHESP
- Andonova Yanita, 2016. « Éloge de l'indisponibilité numérique au travail », Les Enjeux de l'Information et de la Communication, n°17/3A, 2016, disponible sur : <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2016-supplementA/02-Andonova>
- ANESM, 2011. « Le cadre juridique du secret professionnel dans le champ de la protection de l'enfance ». Document complémentaire à la recommandation relative au partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance. Disponible sur : http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Cadre_juridique_15_01_11.pdf
- Bacache-Beauvallet Maya, Bounie David et François Abel, 2011. « Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ? », Revue économique, vol. 62, n°2, p. 215
- Balleys Claire, 2017. Socialisation adolescente et usages du numérique », Revue de littérature, Rapport d'étude de l'INJEP, juin 2017, <http://www.injep.fr/sites/default/files/documents/rapport-2017-04-rl-socialisation-numerique.pdf>
- Bigot Régis, Croutte Patricia et Daudet Emilie, 2014. « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française », Rapport n°R317, CRÉDOC
- Bobillier Chaumon Marc-Eric, 2017. « Du rôle des TIC dans la transformation digitale de l'activité et de la santé au travail », La revue des conditions de travail, n°6, pp. 16-24
- Bossi Jeanne, 2012. « Le cadre juridique du partage d'informations dans les domaines sanitaire et médico-social: état des lieux et perspectives », Asip Santé, disponible sur : <http://esante.gouv.fr/services/reperes-juridiques/le-cadre-juridique-du-partage-d-informations-dans-les-domaines-sanitaire>
- Boubert, Elsa, 2010. « L'impact organisationnel de l'informatisation du dossier de la personne accompagnée dans Le Secteur Médico-Social : L'exemple de la mise en place du dossier unique du Val-Mandé (DU-VM). Mémoire de fin d'étude. Paris: École des Hautes Études en Santé Publique
- Bouquet Brigitte, Jaeger Marcel, « L'e-inclusion, un levier ? », Vie sociale, vol. 3, n°11, p. 185-192
- Bouquet Brigitte, 2012. « Éthique et travail social. Une recherche du sens ». Dunod, « Santé Social »
- Bretesché Sophie, De Corbière François, Geffroy Bénédicte, 2014. « Cadres et messageries. Du flux subi au renforcement de l'activité bureaucratique », Réseaux, vol. 5, n°187, p. 135-162. DOI : 10.3917/res.187.0135
- Boutet Manuel et Le Douarin Laurence, 2014. « Introduction. La famille et les TIC au cœur des épreuves et des célébrations », RESET. Recherches en sciences sociales sur Internet, n°3, disponible sur : <http://dx.doi.org/10.4000/reset.349>
- Bros Frédérique, 2015. « Devenir e-lettré : quels leviers et voies d'accès à l'écrit à l'heure de la littératie numérique ? », Savoirs, vol.2, n°38, p. 73-90
- Capodano Jeanne, 2017. « Secret professionnel & partage d'informations : les nouvelles dispositions de la Loi Santé 2016 », Managersante.com, 8 janvier 2017. Disponible sur : <https://managersante.com/2017/01/08/secret-professionnel-et-partage-d-informations-les-nouvelles-dispositions-de-la-loi-sante-2016/#>
- Carayol Valérie et al., 2017. « La laisse électronique, Maison des sciences de l'homme d'Aquitaine »
- Cardon Dominique, 2009. « Le design de la visibilité », in Licoppe C. (dir.), « L'évolution des cultures numériques : de la mutation du lien social à l'organisation du travail », FYP éditions
- Charmarkeh Houssein, 2015. « Les personnes âgées et la fracture numérique de "second degré" : l'apport de la perspective critique en communication », Revue française des sciences de l'information et de la communication, n°6, mis en ligne le 23 janvier 2015 - <http://journals.openedition.org/rfsic/1294> ; DOI : 10.4000/rfsic.1294
- Collectif, 2016. « La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique »,

Le Monde.fr, 7 avril 2016, disponible sur : http://www.lemonde.fr/idees/article/2016/04/07/la-numerisation-facteur-d-exclusion-pour-ceux-qui-cumulent-precarite-sociale-et-numerique_4897781_3232.html, accessed September 21, 2017

- Collectif, 2018. « Stratégie nationale pour un numérique inclusif. Synthèse de la phase de concertation et recommandations ». Rapport au Secrétaire d'État au Numérique, Mounir Mahjoubi, piloté par la Mission Société Numérique, avril 2018
- Conseil supérieur du travail social, 2013. « Le partage d'informations dans l'action sociale et le travail social. Rapports du Conseil supérieur du travail social ». Rennes: Presses de l'EHESP, disponible sur : <http://www.caim.info/le-partage-d-informations-dans-l-action-sociale--9782810901227.html>
- Dauphin Florian, 2012. « Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences ? », Questions Vives. Recherches en éducation, vol.7, n°17, p. 37–52
- Davenel Yves-Marie, 2016. « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation - Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », Connexions solidaires, étude pour Emmaüs Connect, avril
- Direction Interministérielle du Numérique et du Système d'Information et de Communication de l'État, « Référentiel Général d'Interopérabilité. Standardiser, s'aligner et se focaliser pour échanger efficacement », 2015
- Dubasque Didier, 2017. « Le Numérique, un obstacle aux droits des plus fragiles ». La Gazette des Communes, 16 mai 2017, disponible sur : <http://www.lagazettedescommunes.com/505175/le-numerique-un-obstacle-aux-droits-des-plus-fragiles/>
- Dubasque Didier, 2017. « Numérique et Travail Social en 4 questions.... Écrire pour et sur le travail social », disponible sur : <https://dubasque.org/2017/06/09/numerique-et-travail-social-en-4-questions/>
- Dupuy Lucile, Sauzeon Hélène, Consel Charles, 2015. « Besoins d'assistance technologique par des personnes âgées et leurs aidants », Colloque des Jeunes Chercheurs en Sciences Cognitives, juin 2015, Compiègne, France
- Dupuy Lucile, 2016. « Conception & validation d'une assistance numérique domiciliaire pour la personne âgée en perte d'autonomie ». Université de Bordeaux, disponible sur : <https://hal.inria.fr/tel-01412745/>
- Éléas, 2016. « Pratiques numériques des actifs en France en 2016 ». 23 octobre 2016, disponible sur : <http://www.eleas.fr/enquete-eleas-sur-les-pratiques-numeriques-des-actifs-francais-en-2016/>
- Emmaüs Connect, 2017. « Rapport d'activité Emmaüs Connect 2016 ». <http://emmaus-connect.org/2017/06/rapport-dactivite-emmaus-connect-2016/>
- Escudié Jean-Noël, « 40% des Français fréquentent une bibliothèque municipale, mais pas forcément pour lire », Localtis, 20 juin 2017, disponible sur : <https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer/?pagina me=Territoires/Articles/Articles&cid=1250279347987>
- Eurogip, 2018. « Numérique et santé-sécurité au travail en Europe - Enjeux et opportunité ». Actes de la conférence européenne organisée par Eurogip le 15 mars 2018, Paris, disponible sur : https://www.eurogip.fr/images/Debats/DebatsEurogip2018-Numerique_et_SST_en_Europe-Actes.pdf
- Fauré Thomas, 2017. « Réseaux sociaux et dérives : l'importance d'éduquer les enfants et adolescents au numérique », Les Échos, 8 février 2017, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-165972-reseaux-sociaux-et-derives-limportance-deduquer-les-enfants-et-adolescents-au-numerique-2063454.php>
- Florian Dauphin, 2012. « Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences ? », Questions Vives, vol 7, n°17, disponible sur : <http://questionsvives.revues.org/988>
- Guillaud Hubert, 2016. « Fake news : peut-on répondre à la désinformation ? », Internet Actu, 10 décembre 2016, disponible sur : <http://Internetactu.blog.lemonde.fr/2016/12/10/fake-news-peut-on-repondre-a-la-desinformation/>
- Groupe de travail /Conseil départemental de l'accès au Droit de Gironde, 2017. « L'accès au droit à l'épreuve de la dématérialisation des services publics ». URL : <http://www.cdad-gironde.justice.fr/actualites/laces-au-droit-a-lepreuve-de-la-dematerialisation>
- Hamel Marie-Pierre, et Marguerit David, 2013. « Quelles possibilités offertes par l'analyse des big data pour améliorer les téléservices publics ? », Revue française d'administration publique, vol.146, n°2, p.437
- Haute Autorité de Santé, 2013. Document de sortie d'hospitalisation. « Vers un format électronique », <https://>

www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2014-11/document_sortie_-_analyse_bibliographique.pdf

- Jacquin Jean-Baptiste, 2017. «Faciliter l'accès au droit pour réduire l'exclusion», Le Monde, 23/02/2018. Disponible sur : https://www.lemonde.fr/societe/article/2017/02/23/faciliter-l-acces-au-droit-pour-reduire-l-exclusion_5084264_3224.html
- Lanouzière Hervé, 2016. Présentation de l'édition 2016 de la Semaine de la santé au travail «Mieux travailler à l'ère du numérique : enjeux, risques et opportunités», Anact
- Le Gall Joran et Dumaine Sandrine, 2017. «Entretien avec Adrienne Charmet, coordinatrice des campagnes à La Quadrature du Net», in La revue française de service social, n°264, Presse de l'EHESP
- Mattson Toomas, 2014. «Initially planned e-health objectives remain unachieved. National Audit Office of Estonia»
- Mercklé Pierre et Octobre Sylvie, 2012. «La stratification sociale des pratiques numériques des adolescents», RESET. Recherches en sciences sociales sur Internet, n°1. En ligne, disponible sur : <http://reset.revues.org/129>
- Mettling Bruno, 2015. «Transformation numérique et vie au travail. Rapport à l'attention de Madame la ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social», septembre
- Meyer Vincent (dir.), 2014. «Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?», coll. GEPSO, LEH, Bordeaux
- Ministère du Travail, 2007. «Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée : recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité», 2007. Ministère du Travail, relations sociales et des solidarités, disponible sur : <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dossierpersac.pdf>
- Muracciole Mathilde et Massé David, 2018. «L'inclusion sociale numérique : le cas de trois dispositifs numériques améliorant l'accès aux droits», Terminal [En ligne], vol.122, mis en ligne le 30 juin 2018, consulté le 21 août 2018. URL : <http://journals.openedition.org/terminal/2442>.
- Nations-Unies, 2018. E-Government Survey
- Nonjon M., Marrel G., 2015. «Le progiciel socialisé. Usages des architectures informatiques dans l'aide et l'action sociales départementales». Gouvernement et action publique, 2, 129-156
- Ngoc Quynh Anh Pham, 2017. «L'impact de l'utilisation des outils numériques sur la charge mentale des salariés», La revue des conditions de travail, n°6, pp.25-33
- Odeh Souad, 2016. «Du dossier médical personnel au dossier partagé. Vers un dispositif de médiation documentaire», Les Cahiers du numérique, vol.12, n°1, p.31-50
- Olga, 2017. «Chemins d'une pensée en pays informatique», La revue française de service social, 264, pp.85-88
- Paquet Michel, 2016. «Numérique : les professionnels sur leurs gardes», TSA, n°78, décembre 2016
- Potin Emilie, 2014. «AEMO et régulation des échanges familiaux. L'usage des TNIC», La revue internationale de l'éducation familiale, vol.1, n°35, p.75-92
- Potin Émilie, Trelu Hélène, 2016. «Les pratiques numériques au sein de la Protection de l'enfance», M@rsouin.org, disponible sur : https://www.marsouin.org/IMG/pdf/les_pratiques_numeriques_au_sein_de_la_protection_de_l_enfance_ticf_liens_.pdf
- Radicati Group 2017. «Email Statistics Report, 2017-2021», disponible sur : https://www.radicati.com/?page_id=54
- Ramos-Gorand Mélina, et Sablé-Teychené Jean-Pierre, 2016. «L'impulsion des gérontechnologies par les Pouvoirs Publics : L'exemple de l'Ariège», Retraite et Société, n°3, p.115-124
- Rosenczveig Jean-Pierre, Verdier Pierre et Daadouch Christophe, 2016. «Le secret professionnel en travail social et médico-social», Paris, Dunod, 6^e édition
- Schneider Matti, 2016. «Les conditions d'adoption du numérique dans le service social», disponible sur : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01415747/>
- SNCD, 2017. EMA – «Email Marketing Attitude 2017». Disponible sur : <https://www.sncd.org/nos-publications/etudes-et-chiffres-cles/>
- TNS-Sofres, 2016. «Les seniors et le digital», Baromètre 55+, avril 2016
- TSA, 2017. «Qui sont les Français fragilisés par la e-administration ?», TSA-quotidien.fr, 14 avril 2017, disponible sur : <http://www.tsa-quotidien.fr/content/qui-sont-les-francais-fragilises-par-la-e-administration>
- Toubon Jacques, 2018. Rapport annuel d'activité 2017, Défenseur des droits

- Venin Thierry, 2013. « Techniques de l'information et de la communication et risques psychosociaux sur le poste de travail tertiaire ». Thèse de doctorat en sociologie, Université de Pau
- Venin Thierry, 2015. « Un monde meilleur ? Survivre dans la société numérique », édition Desclée de Brouwer, Paris
- Verdier Pierre, 2007. « Secret professionnel et partage des informations », Journal du droit des jeunes, vol.9, n°269, p.8-21
- Vigouroux-Zugasti Eloria, 2015. « Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ? » Sous la direction de Vincent Meyer, Revue française des sciences de l'information et de la communication, [En ligne], 6 | 2015, mis en ligne le 23 janvier 2015, consulté le 10 octobre 2018. URL : <https://journals.openedition.org/rfsic/1411>

ÉTUDES INTERNES

- « La Ville intelligente dans les quartiers prioritaires de la Métropole de Lyon ». Étude copilotée par la Métropole intelligente (Emilie Gerbaud, Estelle Martenot) et la Direction du Pilotage Urbain (Frédéric Raynouard), Métropole de Lyon, décembre 2017. URL : <http://www.economie.grandlyon.com/>

WEBGRAPHIE

- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/> www.inrs.fr (Base de données des Nations-Unies sur l'administration numérique)
- www.transarchivistique.fr
- www.sante-digitale.fr
- <https://www.cnil.fr/fr/RGPD-quel-impact-pour-les-collectivites-territoriales>
- <http://www.justice.gouv.fr/organisation-de-la-justice-10031/les-fondements-et-principes-10032/laces-au-droit-et-a-la-justice-12043.html>
- <https://www.inclusion-numerique.fr/fracture-numerique-florent-gueguen-fnars/>
- <http://lereseaupepo.com/laces-aux-droits-une-realite-desormais-numerique/>

LISTE DES SIGLES

ADEPAPE	Association Départementale d'Entraide des Personnes Accueillies en Protection de l'Enfance
AF	Assistant.e familial.e
AMS	Assistant.e Médico-social
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie
ARS	Agence Régionale de Santé
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
CAF	Caisse d'Allocation Familiale
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CPEF	Centre de Planification et d'Éducation Familiale
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
GIR	Groupes Iso-Ressources
HCL	Hospices Civils de Lyon
IDEF	Institut Départemental de l'Enfance et de la Famille
IP	Information Préoccupante
MdM	Maison De la Métropole
MDMPH	Maison Départementale et Métropolitaine des Personnes Handicapées
MNA	Mineur Non Accompagné
PA	Personne(s) Âgée(s)
PE	Protection de l'Enfance
PH	Personne(s) en situation de Handicap
PMI	Protection Maternelle et Infantile
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
SAAD	Service d'Accompagnement et d'Aide à Domicile
SI	Système d'Information
SSIAD	Service de soins infirmiers à domicile
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
TMS	Travailleur.se médico-social.e
TS	Travailleur.se Social.e
UNAF	Union Nationale des Associations Familiales
UPP	Université Populaire des Parents

WWW.
MILLENAIRE3.
COM

MÉTROPOLE DE LYON
DIRECTION DE LA PROSPECTIVE
ET DU DIALOGUE PUBLIC
20 RUE DU LAC - 69399 LYON CÉDEX 03