



---

# BAROMÈTRE SUR LE NUMÉRIQUE EN TRAVAIL SOCIAL

---

**Enquête réalisée, sur la base  
d'un questionnaire en ligne, entre  
le 2 novembre et le 16 décembre 2020.**

# INTRODUCTION

Avec la crise sanitaire, le confinement, l'usage « contraint » d'outils numériques et les incertitudes sur l'avenir, il devenait impératif de permettre une expression plus large des travailleurs sociaux eux-mêmes, autant sur leurs pratiques numériques que sur leurs regards sur le numérique.

Ce sondage en ligne permet, par la combinaison de questions ouvertes et de questions fermées, de recueillir une combinaison de données quantitatives et qualitatives.

Il s'agit d'un sondage en ligne auto-déclaratif proposé aux lecteurs du site d'information Le Media Social et aux visiteurs du site IRTS composé de 10 questions fermées et de 3 questions ouvertes.

Trois axes de questionnement ont été retenus :

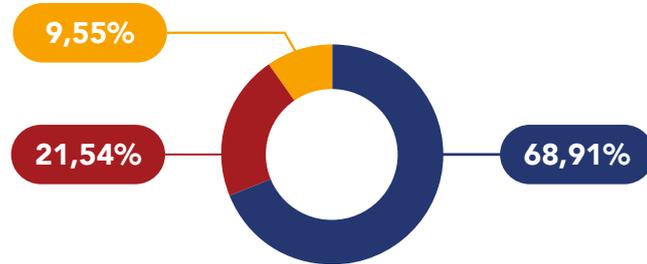
- Les principaux usages numériques ;
- Les représentations et opinions sur les usages numériques ;
- Les modalités d'apprentissage et d'appropriation des outils numériques et de leur utilisation professionnelle.

Entre le 2 novembre et le 16 décembre 2020, on comptabilise 817 répondants. Parmi eux, 532 ont répondu à toutes les questions, et 285 ont répondu partiellement.

Les principaux enseignements tirés de ce baromètre ont été diffusés lors du quatrième webinaire sur le numérique en travail social organisé par l'IRTS et Le Media Social, le 19 janvier 2021.

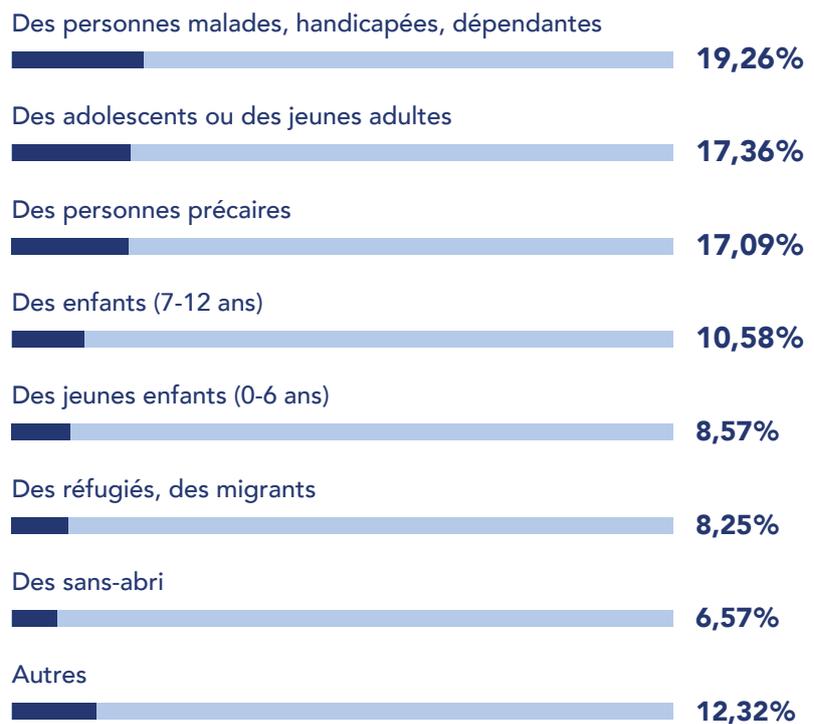
# LES RÉPONDANTS

## QUELLES SONT LEURS FONCTIONS ?



- Travailleur social / Professionnel de terrain
- Cadre / Chef de service
- Directeur d'établissement ou de service social ou médico-social

## QUELS PUBLICS ACCOMPAGNENT-ILS ?



## SOUS QUELLE FORME CET ACCOMPAGNEMENT SE RÉALISE-T-IL ?



# LEUR ACTIVITÉ NUMÉRIQUE

## A-T-ELLE ÉVOLUÉ EN RAISON DE LA CRISE SANITAIRE ?



## EN QUOI A-T-ELLE ÉVOLUÉ ?

### ■ 1<sup>er</sup> enseignement : l'irruption soudaine du télétravail jusqu'ici pas (ou peu) pratiquée

171 répondants font référence à la pratique du télétravail. Certains sont passés en télétravail à 100 % pendant le premier confinement alors que cela ne s'était jamais pratiqué jusqu'ici.

L'usage des outils qui vont avec le télétravail sont également mentionnés : visioconférence (Teams, Zoom pour les réunions d'équipe), téléphone, messagerie (sms, mails, WhatsApp...).

Cette période a accentué l'usage du mail et SMS pour la prise de contact et les informations à diffuser, en complément du téléphone. Cependant, cette tendance existait déjà au préalable, elle s'est renforcée.

### *Quelques témoignages*

« Le numérique prenait de plus en plus de place ces dernières années. La crise sanitaire l'a un peu augmenté mais ce qui a été le plus novateur, c'est le télétravail ».

« Nous avons renforcé les outils numériques existants pour améliorer le télétravail, le partage d'informations avec les collaborateurs, la souplesse des pratiques.

Parallèlement, nous avons développé de nouveaux outils ou l'utilisation d'applications pour adapter les accompagnements à distance avec les personnes.

Enfin, nous avons accéléré la mise en œuvre d'améliorations dans nos modes d'organisations et gestion du système d'information. »

## *Les réunions en visioconférence permettent de gagner en efficacité*

« Utilisation de la visio. Avant le confinement, ça n'était jamais utilisé. Depuis, on l'utilise régulièrement notamment pour faire les temps de rencontres avec les partenaires qui sont parfois loin de nous (distance géographique en plus des raisons de la crise sanitaire). C'est un gain de temps (plus le temps de trajet à assurer et donc plus facile et plus rapide à caler ce genre d'instance). »

« Très nombreuses réunions facilitées et économes en temps et déplacement, avec des collègues, internes ou externes. Une certaine efficacité dans les réunions en mode visio. Sauf pour les réunions trop 'descendantes' où le décrochage est facilité par la fermeture des micros et caméras... »

## *Certains mettent en avant l'effacement des frontières entre vie professionnelle et vie personnelle*

« Réunions par visioconférence avec les collègues, transmissions des données, rapports par mail ou messageries plus ou moins sécurisées... ! Echange de mails plus nombreux avec certains publics accompagnés. Liens par mails avec les partenaires. Tâches de «reporting» très chronophages. Mélange vie professionnelle et vie personnelle plus impactant. Plus de limites entre les deux. Journées moins structurées et utilisation de scanner, téléphone et outils numériques perso quand on n'est pas équipé pour le télétravail au long cours. »

## **■ 2<sup>e</sup> enseignement : L'équipement a parfois été un frein au développement de l'activité numérique. Le manque de préparation dans l'organisation du service remonte également.**

« Sans accès aux documents papiers durant le confinement, l'essentiel du travail est devenu distanciel, de nouvelles méthodologies de travail ont dû être mises en place de façon quasi instantanée et beaucoup dans l'improvisation. »

« En période de confinement, j'ai dû travailler de mon domicile sans être réellement bien équipée pour effectuer ce travail à distance. Ordinateur professionnel plutôt ancien : difficultés à télécharger les logiciels permettant de faire des «visio». Pas de téléphone portable professionnel. Pas d'accès aux réseaux institutionnels (Éducation Nationale). Il n'y a pas que les élèves qui sont en fracture numérique !!! »

« Pendant le 1<sup>er</sup> confinement, nous avons dû utiliser nos boîtes mails et nos ordinateurs personnels et nous avons créé un outil sur Google drive depuis nos adresses personnelles. Aucune mesure n'a été

prise afin que nous soyons prêts à du télétravail en cas de deuxième confinement, ni investissement dans des ordinateurs portables reliés au logiciel professionnel, ni téléphone portable pro... »

« Peu de financement dans les EMS pour pouvoir installer des systèmes informatiques performant permettant une installation optimale de l'outil numérique. »

« Beaucoup moins d'échanges directs avec la hiérarchie, nous sommes seuls derrière notre écran, l'échange n'est pas fluide, perte de temps dans les réponses, défiance technique et du réseau, pas de visio car matériel non adapté. »

« Suppression des réunions de service, aucune adaptation de la manager pour envisager les réunions d'une autre manière, malgré des propositions de l'équipe. »

### *Mais, dans certains cas, des leçons ont été tirées du premier confinement*

« Passage en télétravail pendant les deux confinements.

1<sup>er</sup> confinement : pas d'anticipation donc cinq jours sur cinq en télétravail avec une clé USB pour accéder à une de mes deux boîtes mail. Du bricolage !! Même travail qu'au bureau mais dans de mauvaises conditions.

2<sup>e</sup> confinement : télétravail trois jours sur cinq et mise à disposition d'un ultraportable permettant l'accès à ma boîte mail complète, intranet, dossiers... beaucoup plus agréable et pratique. »

« Mise en place du travail à distance. Avec mes outils personnels sur le 1<sup>er</sup> confinement, avec un équipement professionnel au deuxième confinement. »

### ■ **3<sup>e</sup> enseignement : Les personnes accompagnées ne sont pas toujours équipées. Parfois, elles ne maîtrisent pas l'outil numérique.**

« Beaucoup de personnes que j'accompagne n'ont pas accès à l'outil informatique ou n'ont pas les capacités pour s'en servir. Ce qui crée de l'inégalité à travers l'accès aux droits. »

« A part quelques échanges de mails ou Messenger sur Facebook pour le suivi de nos accompagnés, on évite autant que possible d'utiliser les outils numériques, pas toujours accessibles pour eux en coût et en matériel... quand certains n'ont même pas de toit sur la tête pour recharger régulièrement leur téléphone. »

### *Cela pose aussi la question de la sécurité des données des usagers quand on travaille depuis son domicile personnel.*

« De nombreuses démarches administratives ont été dématérialisées et nous nous retrouvons avec une surcharge de travail importante. Nous devons faire certaines fois à la place des personnes par manque de temps. Par ailleurs, nous nous retrouvons également à avoir les codes et adresses emails des usagers ce qui pose des questions sur la confidentialité. »

#### **■ 4<sup>e</sup> enseignement : le maintien d'une relation de proximité reste indispensable**

« La mise en télétravail m'a imposé d'utiliser des supports numériques pour garder le lien a minima, et/ou proposer des activités ludiques, éducatives et pédagogiques. Sur le principe c'est plutôt pas mal, mais chaque personne accompagnée n'a pas le même potentiel cognitif pour apprécier ou s'approprier de tels supports interactifs. Nous-mêmes avons dû improviser, nous adapter et parfois innover pour garder le lien.

Cependant, au sortir du confinement, nous avons fait le constat d'un état psychologique très entamé. [...] La preuve inéluctable que nos métiers s'articulent, se construisent, s'épanouissent, progressent, s'évaluent à travers la relation humaine, celle-ci reste le fondement de nos missions. [...] »

« L'outil numérique étant déjà largement employé, la crise sanitaire a renforcé son usage. Mais il a des limites, plusieurs de mes bénéficiaires n'ayant pas accès à l'environnement numérique pour des raisons financière ou sociales. Le contact humain est irremplaçable. »

#### **■ 5<sup>e</sup> enseignement : la difficulté d'accompagner les publics à distance**

« Nous devons de plus en plus accompagner les gens au numérique, peu importe le public : création d'adresses mail, de comptes Ameli, Caf, etc. Les personnes accompagnées sont déjà un peu perdues face à l'administration mais en ajoutant le côté internet avec les mots de passe, etc., on perd énormément de temps à faire encore plus d'administratif que d'accompagnement social. Et c'est encore pire quand les personnes accompagnées ne disposent pas d'outil informatique et d'accès internet, ce qu'a souligné le confinement d'ailleurs ! »

« Moins de contact physique, perte de personnes accompagnées. La pratique téléphonique est impersonnelle et ne satisfait pas les personnes. Certains refusent même cette pratique. »

« Utilisation de la visio pour les suivis individuels à domicile. Nécessité

de réaliser avec les personnes des comptes mail. Développer l'apprentissage des outils multimédias pour les personnes en situation de handicap mental. Il est nécessaire d'investir dans du matériel numérique pour les professionnels afin de pouvoir accompagner les personnes dans l'apprentissage (démonstration, etc.) et pour répondre aux besoins de communication par ce biais. Le manque de moyen ne nous permet pas aujourd'hui de répondre efficacement dans ce domaine. »

## ■ 6<sup>e</sup> enseignement : un accompagnement social différent

### *Pallier la fermeture physique des guichets sociaux*

« Au premier confinement, les services CAF, impôts, CPAM étaient fermés. Mon activité numérique s'est nettement accrue pour l'accès aux droits. Et depuis, cela continue. »

« Il nous a été demandé au premier confinement de réaliser les évaluations multidimensionnelles APA et PCH par téléphone. »

« Nous devons faire plus de démarches par internet, on a dû faire face à la fermeture des administrations et des services publics, qui n'accueillent plus les usagers pour faire des démarches administratives (ex : renouvellement de demande de logement social...) Nous avons dû créer de force des comptes France Connect à des personnes qui n'ont pas d'adresses mails, ou pour qui le numérique est une « langue étrangère ». Nous sommes devenus les principaux détenteurs de la vie administrative numérique des personnes que l'on accompagne. »

« J'ai été amené à créer, pour les usagers, plus de comptes en ligne (Ameli, MDPH). Cependant, faire les formulaires en ligne est difficile notamment pour joindre les justificatifs nécessitant un matériel adapté. Par ailleurs, pour les impôts de cette année, ils n'ont pas été envoyés par courrier. Il s'agit d'un justificatif demandé pour presque chaque démarche qui implique donc de pouvoir accéder au compte impôts. gov ainsi que de pouvoir stocker et/ou imprimer le document. »

« La fermeture d'un certain nombre de service ou la restriction des possibilités de RDV en présentiel a conduit à effectuer encore plus de démarches en dématérialisé. La place du numérique est de plus en plus importante dans l'accompagnement des personnes et nécessite une autre approche du dossier social ».

« Pour pouvoir répondre à l'absence de rendez-vous physiques, de traitement papier des situations, nous avons dû adapter nos outils de travail pour faciliter l'accessibilité des usagers à notre service : donner nos adresses mails et numéros de portables pro, utiliser WhatsApp pour des entretiens en visio, fonctionner avec des photos de justificatifs, développer des outils internes pour que les fiches de suivis soient accessibles à tous les travailleurs sociaux en télétravail, etc. »

« Les usagers utilisent plus facilement le mail qu'il y a dix ans, cela peut faciliter le partage d'informations et la rapidité de réponses à leurs demandes. »

### *Il manque le langage non verbal*

« La distance physique conséquente du confinement oblige à pratiquer plus fréquemment des entretiens téléphone et par courriel, avec une moindre perception – ou plus difficilement – de la réalité des contextes de vie des personnes. Les réunions d'équipe se font en visio... Ce n'est pas top... Manque de vraie convivialité (repas, café, détente commune...). »

« Entretiens au bureau devenus exceptionnels, la majorité des entretiens s'effectuent désormais au téléphone – on perd le langage non verbal parfois essentiel. Limitation voire arrêt des animations collectives pendant les périodes de confinement, qu'elles soient à visée socio-éducative (partenariat avec le planning familial par exemple) ou ludique et touristique. »

### *Quid du travail avec les jeunes ?*

« Durant le premier confinement, il nous a été demandé de suspendre les visites à domicile. Il a cependant été indispensable de maintenir un lien avec les familles, parents comme enfants. L'accès aux adolescents notamment est passé par l'outil numérique. »

« Il s'agit de jeunes sourds : le masque a entraîné de facto de nombreux problèmes de communication, et dans les apprentissages + personnels absents. »

« L'activité professionnelle est de plus en plus compliquée, les gestes barrières avec des enfants handicapés sont impossibles, les enfants ne sont pas en capacité de porter le masque, l'hygiène est également une source de risque (bave, etc.). »

« Le confinement nous a amenés à proposer un accompagnement aux démarches en distanciel, il peut répondre à certains qui sont «à l'aise» avec cet outil. Néanmoins le public éloigné du numérique et rencontrant des problématiques de linguistique se trouve en éloignement renforcé et nous interroge sur une pratique encore différente, à travailler peut-être avec des outils en visio. »

« Mise en place de la continuité de l'accompagnement à distance en faveur des enfants accueillis par l'IME, fermé lors de la première période de confinement. Encadrement des équipes à distance via les «visio», courriels, sms, etc. »

« La crise sanitaire et le confinement de ce début d'année a entraîné une autre façon d'accompagner les jeunes et leurs familles. La créativité a pris sa place et a donné lieu à d'autres supports. »

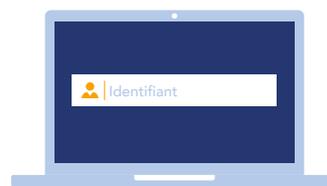
## LEURS ACTIVITÉS NUMÉRIQUES PROFESSIONNELLES AVEC LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ?



**24,89%**  
COURRIELS OU SMS

**16,53%**

**Accès aux sites administratifs**  
en utilisant les identifiants personnels  
des personnes accompagnées



**13,53%**

**ENTRETIEN PAR VISIO**  
(WhatsApp, Skype, Discord, Zoom, Jitsi...)



**13,10%**

Aide et conseils aux personnes  
pour l'**usage d'outils numériques**  
(médiation numérique)



**12,26%**

**Recherche** d'emploi,  
de logement, de formation,  
d'établissements ou services

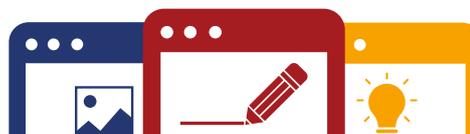


**9,21%**

Communication écrite par les **réseaux sociaux**  
ou la **messagerie instantanée**

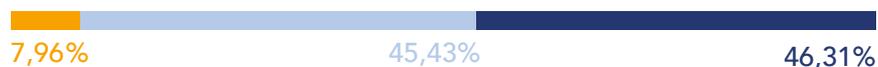
**4,04%**

**Activités éducatives ou ludiques**  
à partir de sites spécialisés



## PRATIQUEZ-VOUS CES ACTIVITÉS NUMÉRIQUES PROFESSIONNELLES ?

Consulter la presse professionnelle



Suivre une formation



Mettre à jour les dossiers informatiques des personnes



Rechercher de l'information



Rédiger des rapports, courriers



Produire des statistiques



Consulter les réseaux sociaux

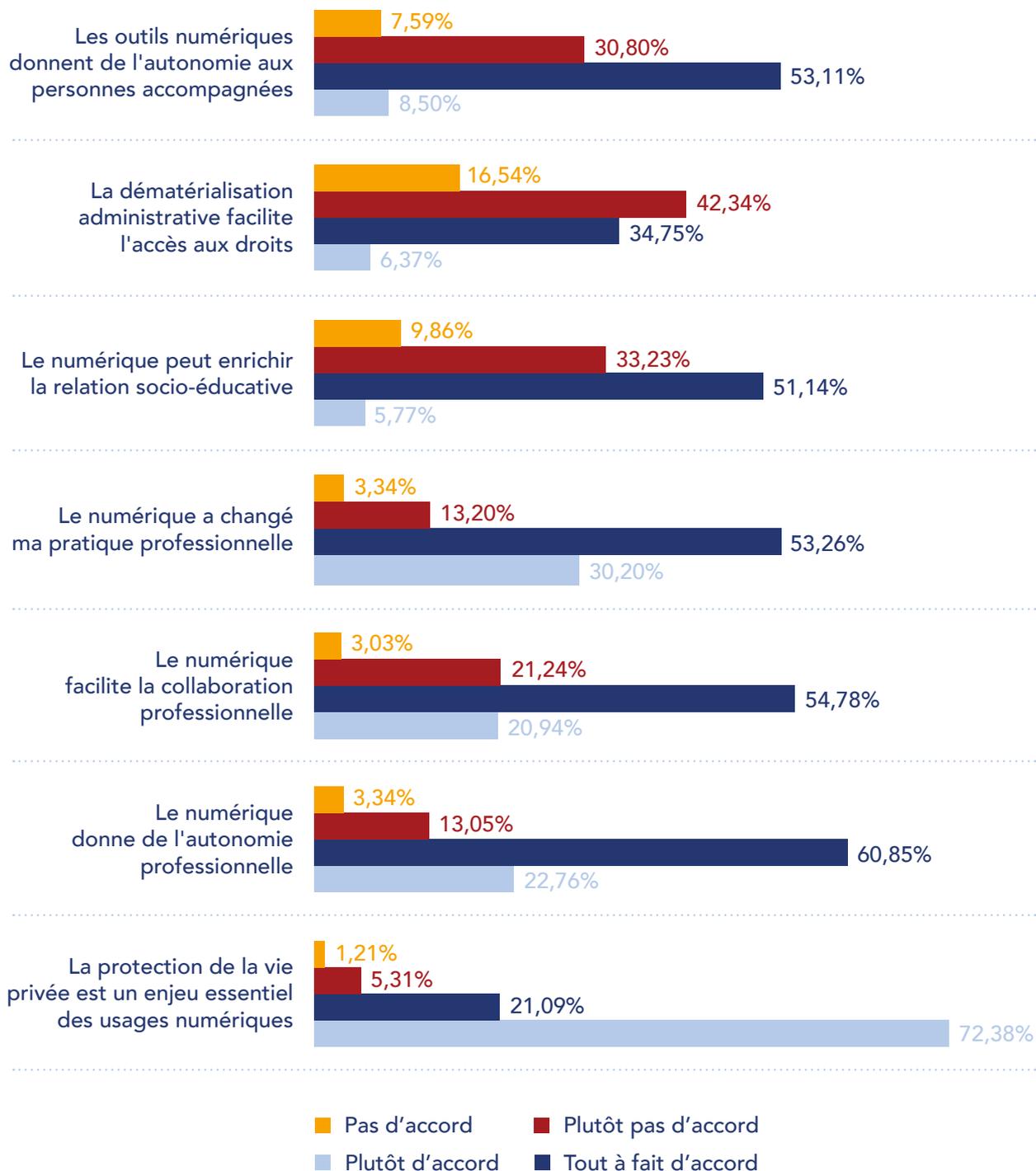


■ Jamais ■ Parfois ■ Souvent

Concernant les activités numériques avec les personnes accompagnées, les courriels et les SMS arrivent en tête, devant l'accès aux sites administratifs. On note une moindre utilisation des réseaux sociaux et de la messagerie instantanée.

En dehors de l'accompagnement des usagers : la recherche d'information et la rédaction de courriers ou de rapports sont généralisées parmi les répondants. A l'inverse, le suivi de formation à distance est encore assez rare, mais la consultation de la presse professionnelle est assez fréquente.

**QUE PENSEZ-VOUS DE CES QUELQUES AFFIRMATIONS FRÉQUEMMENT ÉNONCÉES ?**



## QUELQUES OPINIONS SUR LE NUMÉRIQUE POUR LES USAGERS

La protection de la vie privée est un enjeu essentiel  
des usagers numériques



Le numérique peut enrichir la relation socio-éducative



La dématérialisation administrative facilite l'accès aux droits



Les outils numériques donnent de l'autonomie  
aux personnes accompagnées



- D'accord + plutôt d'accord
- Pas d'accord + plutôt pas d'accord

La protection de la vie privée est un enjeu essentiel des usages numériques : 93 % sont d'accord ou plutôt d'accord. Seulement 7 % ne sont « pas d'accord » ou « plutôt pas d'accord ».

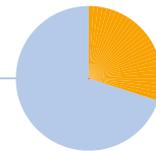
Se dessine une apparente contradiction entre, d'une part, l'autonomie que le numérique donne aux personnes accompagnées et, d'autre part, le fait que la dématérialisation ne facilite pas forcément l'accès aux droits.

## QUELQUES OPINIONS SUR LE NUMÉRIQUE POUR L'EXERCICE PROFESSIONNEL



### Le numérique donne de l'autonomie professionnelle

**+ de 70%**  
des répondants



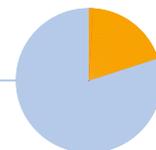
### Le numérique facilite la collaboration professionnelle

**+ de 80%**  
des répondants



### Le numérique a changé ma pratique professionnelle

**+ de 80%**  
des répondants



- D'accord + plutôt d'accord
- Pas d'accord + plutôt pas d'accord

## ■ Les modalités d'apprentissage et d'appropriation des outils numériques et de leur utilisation professionnelle

Pour une large majorité des professionnels interrogés, le numérique a considérablement changé leur pratique professionnelle (80 %), et leur a permis de gagner en autonomie (un peu plus de 70 %) et en facilité de collaboration avec leurs collègues ou partenaires extérieurs (plus de 80 % des répondants).

Comment ont-ils acquis les compétences techniques mises en œuvre dans leur activité ? Le plus souvent par « autoformation », confient 64 % des répondants, avec l'aide de collègues, de la famille ou de proches, précisent un grand nombre d'entre eux. Mais aussi par la formation continue (18,6 %) ou la formation initiale (12,3 %).

Dans quels domaines cet usage croissant du numérique entraîne-t-il de nouveaux besoins de formation et d'information ? A cette question, ils expriment en priorité la nécessité de « sécuriser les données et protéger la vie privée » des personnes accompagnées.

**QUELS SERAIENT LES DOMAINES SUR LESQUELS VOUS SOUHAITERIEZ PLUS D'INFORMATIONS OU DE FORMATION ?**



Réponses selon un total de 1939 répondants.

## QUELS ESPOIRS ET CRAINTES POUR L'AVENIR ?

*Pour expliciter ces résultats statistiques, de très nombreux témoignages et commentaires libres ont été recueillis en réponse à une question ouverte portant sur les espoirs et/ou les des professionnels par rapport au développement du numérique en travail social.*

Sur la protection de la vie privée des usagers, notamment, qui constitue l'un des principaux sujets de préoccupation des travailleurs sociaux face au numérique, l'un des répondants affirme clairement : « Je suis contre la numérisation totale de nos notes. »

« Il en va du secret professionnel et, par répercussion, de la relation de confiance. Nous savons que tout ce qui est noté sur un serveur n'est pas sécurisé et que les données sont utilisées à des fins statistiques, commerciales par des tiers », poursuit-il. Or « nous traitons des problématiques sensibles. Exposer la vie des gens à cette fuite possible est, selon moi, une faute professionnelle grave. Le droit à l'oubli n'existe pas avec « l'ordinateur », conclut-il enfin, en prenant soin de préciser qu'à 32 ans, il est « habitué au numérique et à ses pratiques » et n'en est surtout pas « un récalcitrant opposé farouche 😊 ».

D'autres s'inquiètent aussi de constater « de plus en plus de plaintes et recours contre l'assistant de service social pour avoir accompagné la personne dans ses démarches, malgré des mandats RGPD [règlement général sur la protection des données] ».

S'y ajoute « la perte du lien direct avec les organismes : contacter par téléphone les impôts devient impossible, il faut passer par son espace mais si on n'en a pas encore ? Quid d'Ameli si on n'a pas de compte et qu'on n'arrive pas à appeler la CPAM ? J'accompagne des anglophones, particulièrement, qui subissent la barrière de la langue, même au travers du numérique ; déclarer ses revenus pour la première fois est compliqué ».

Émerge alors le risque de transformer le travailleur social en « super assistant administratif », noyé dans les démarches dématérialisées, au détriment de la relation d'accompagnement, parfois contraint de « faire à la place » des personnes au lieu de « faire avec ».

« En faisant à la place de la personne, on l'empêche d'être autonome, on lui vole sa liberté car le numérique n'est pas optionnel, il est imposé aux usagers ; certains n'utilisent pas leurs droits à cause de l'éloignement du numérique ».

Un écueil qui pourrait certes être évitée sous certaines conditions.

« Les démarches administratives peuvent être facilitées lorsque les plateformes en ligne sont bien faites et assez instinctives », défend un répondant. « Cela peut accélérer certaines démarches et éviter une attente au guichet. Toutefois les algorithmes ne sont pas fiables à 100 % et une erreur de formulaire peut bloquer une situation. Il est toujours important que l'administré puisse obtenir des conseils de la part d'un être humain en présentiel ou par téléphone. »

De fait, la crainte la plus massivement exprimée, celle qui revient de manière quasi unanime dans presque toutes les réponses, c'est le risque de « déshumanisation » des relations avec les usagers et les collègues, de perte de lien direct, de disparition des rencontres physiques, de mise à mal du travail collaboratif et de l'intelligence collective...

« Notre métier s'est transformé, nous passons trop de temps sur les écrans au détriment du contact humain », dit l'un. « Le travail social est un travail sur la relation : si elle peut exister en virtuel, si des choses peuvent se débloquent grâce aux outils numériques, cela ne remplace pas le relationnel », dit un autre.

« Nous sommes amenés à rentrer des données sur ordinateur ou à rechercher des informations au fur et à mesure des questions soulevées avec l'utilisateur tellement les procédures sont devenues complexes, la moindre question amène souvent à une recherche internet car les réunions d'équipe où nous échangeons sur l'aspect technique ont été supprimées », regrette un troisième. Sans oublier que « les mails d'information descendante (qui sont adressés à tous les agents sans distinction) ont pris la place des réunions d'équipe, des temps d'échanges, de coordination avec les collègues ».

« Nous sommes des êtres sociaux : nous avons besoin de temps informels qui participent à la construction (au tissage) de nos relations. Dans le numérique, tout est formalisé, géré, encadré » alors que « nous avons besoin de spontanéité, de faire ensemble et de partager », ajoute un autre professionnel, qui renvoie les technologies à leur rôle purement utilitaire : « Ce ne sont pas des moyens qui socialisent, qui enrichissent ou qui participent au développement de l'être social. Ils concourent à produire des données, des contenus et des échanges mais ils isolent, ils favorisent une interaction sans visage ».

« Je trouve dommage parfois qu'on envoie des mails à des collègues (en interne) ou partenaires (en extérieur), alors que le relationnel par téléphone ou de visu permet(tait) d'échanger plus sur les situations (notamment complexes) et d'agir plus rapidement dans certains cas », relève encore un internaute.

Le même s'inquiète aussi : « Comment concilier l'analyse statistique (dont temps de travail et quantitatif) avec l'analyse qualitative, tout en préservant les données confidentielles, collectées, des personnes accompagnées ». Et se demande « si le travail social aura toujours lieu d'être pour les financeurs, dans les années à venir, avec le développement du numérique automatisant les démarches et faisant de chacun un « numéro parmi tant d'autres » ».

Ces quelques exemples illustrent bien à quel point les travailleurs sociaux tiennent à conserver l'essence même de leur métier, la relation humaine. Certains, cependant, espèrent toutefois de la technologie qu'elle se mette au service de leur métier en leur permettant des partenariats plus fluides, des prises en charge plus rapides, des données plus facilement accessibles. Ils soulignent que les outils numériques peuvent aussi faire gagner du temps et faciliter certaines démarches ou tâches administratives.

Dans l'idéal, « cela permettrait un gain de temps crucial dans les pratiques des professionnels mais cela passe par la mise en place des outils nécessaires à ce développement », nuance ce travailleur social de terrain. Et « les cadres des services se doivent d'aller dans le sens du développement du numérique, ce qui n'est aujourd'hui pas atteint ».

L'un des avantages des outils numériques est en effet de permettre de « garder la mémoire et d'assurer le continuum des actions engagées avec les personnes accompagnées ou les partenariats engagés ; d'accéder plus facilement à une information et une documentation vérifiée », apprécie celui-là.

« C'est un mouvement de fond d'évolution sociétale, la crise sanitaire a accéléré le processus de recours au numérique », souligne un autre répondant, mais « il ne s'agit ni de le craindre ni de s'enthousiasmer plus que de raison. Il s'agit simplement de repenser l'intervention sociale en intégrant au mieux le numérique dans les pratiques ». Ce qui « nécessite d'agir pour l'équipement adéquat, de définir les contenus, de former les professionnels et les publics cibles ».

C'est un « outil formidable lorsqu'il est maîtrisé des deux côtés de l'accompagnement : travailleur social et usager », insiste l'un des répondants. « Dans la relation d'accompagnement, le numérique n'a pas vocation à remplacer les relations humaines mais à garder le lien lorsque le contexte empêche la présence en entretien. L'outil numérique doit être l'outil permettant au travailleur social de faire avec la personne. Il ne doit pas être un écran entre deux personnes. Les travailleurs sociaux sont souvent les premiers médiateurs numériques. »

« Le numérique en travail social est aujourd'hui incontournable », renchérit un autre, « et la crise sanitaire a eu cet effet d'accélérer cette appropriation avec une montée en compétences des professionnels (travailleurs sociaux, cadres et dirigeants) pour intégrer ces usages numériques à leurs pratiques professionnelles ».

« Je pense que le numérique peut apporter beaucoup de bonnes choses dans le travail d'accompagnement comme dans les relations professionnelles », approuve enfin un internaute, qui plaide pour que les professionnels intègrent vraiment le numérique dans leur réflexion et leur travail d'accompagnement : « Cela demande que les acteurs en fassent un objet de débat, de projet, d'axe de travail », indique-t-il. Le numérique « demande, comme d'autres outils de travail, de l'inno-



vation, des moyens d'expérimenter des choses ». Mais, plus spécifiquement, « pour ce qui est de l'utilisation des écrans chez les jeunes accompagnés, notamment dans le secteur de la protection de l'enfance, il faut penser ces supports numériques en fonction des suivis cliniques individuels et collectifs. Le risque est de banaliser l'usage quotidien des écrans au détriment d'une protection psychique ».

Il faudrait enfin, de l'avis de plusieurs, développer des logiciels adaptés au travail social au lieu de « disposer d'outils formatés qui correspondent davantage à des professions sanitaires ou gestionnaire plutôt qu'aux réalités professionnelles et approches éthiques et déontologiques des travailleurs sociaux ».

Une ambition qui doit conduire les travailleurs sociaux à identifier les différentes ressources disponibles sur le terrain et à recourir à leurs services pour bien s'approprier les outils numériques mais aussi pour les adapter à leurs besoins. Dans cet esprit, ils doivent se faire entendre pour ne pas subir et pour peser sur les orientations du numérique en travail social.