



Webinaire

Le travail social à l'épreuve du numérique

26 novembre 2020



Références bibliographiques – Centre de ressources documentaires de l'INSET d'Angers

→ Ouvrages et rapports

[Centres sociaux : au cœur d'une société numérique humaine et solidaire](#)

Fédération des Centres Sociaux, 09/2020, 84 p

Comment, pour un centre social, appréhender l'impact et les enjeux du numérique dans la société et auprès des personnes avec lesquels il est en relation ? Quel rôle peut-il jouer pour construire les conditions d'une compréhension éclairée et d'usages au service des habitants, de leurs envies et besoins ? Comment peut-il contribuer à agir contre les exclusions que le numérique peut générer ou renforcer ? Cette publication de 80 pages croise apports fondamentaux sur le numérique dans la société, jalons d'une philosophie d'un numérique "centre social" et propose de nombreux exemples de pratiques de fédérations et de centres sociaux. Une diversité de regards et d'angles d'approches à l'attention des acteurs et actrices du réseau des centres sociaux — et au-delà — qui souhaiteraient s'emparer des enjeux, opportunités et outils du numérique au service d'une société numérique humaine et solidaire.

[L'accessibilité numérique, entre nécessité et opportunité- Une obligation légale vis-à-vis des citoyens. Un levier stratégique pour les acteurs.](#)

Conseil national du numérique, 02/2020, 98 p.

A partir du double constat que l'accessibilité numérique répond à des obligations sociétale et juridique et constitue également une opportunité dans la vie économique, le Conseil national du numérique propose 50 recommandations visant à faciliter son déploiement à travers trois secteurs clés : l'accès à la citoyenneté, à la culture et au savoir. Ces recommandations s'organisent autour de l'accessibilité des services publics numériques, des contenus audiovisuels et des ressources pédagogiques numériques.

[Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale / BURNEL](#)

Philippe, MEJANE Julien, ROUZIER-DEROUBAIX Adeline

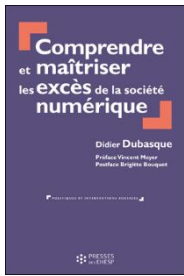
Inspection générale des affaires sociales, 12/2019, 89 p.

La mission a rencontré sur le terrain plus de 140 personnes (élus, responsables administratifs, représentants associatifs, animateurs de centres sociaux, jeunes en service civique, usagers) et examiné les actions d'inclusion numérique déployées par les organismes de Sécurité sociale (CNAM-CNAF-CNAV-MSA) et par Pôle Emploi au regard de quatre critères : simplicité d'usage des téléservices, accompagnement des personnes en difficulté, préservation de canaux alternatifs de contact, utilisation du numérique pour améliorer le recours aux prestations. Si les opérateurs ont pris conscience des enjeux et développé de nombreuses initiatives en ce sens, les solutions d'inclusion déployées et la coordination territoriale restent insuffisantes. Le rapport formule à cet égard un ensemble de recommandations qui s'inscrivent dans trois scénarios aux ambitions transformatrices graduées.

[Le travail social et médico-social à l'heure du numérique](#)

Millénaire 3, Grand Lyon, 10/2019

Cette étude sur l'impact du numérique sur le travail social et médico-social s'est appuyée sur 3 politiques sociales dont la Métropole de Lyon a les compétences : la Protection de l'Enfance (PE), les services aux Personnes Âgées (PA), et la Protection Maternelle et Infantile (PMI). Elle est basée sur des lectures et benchmark sur les enjeux du numérique, des entretiens avec une centaine de professionnels des politiques sociales choisies, et des focus groupes avec des usagers et des représentants d'utilisateur.



Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique / DUBASQUE Didier, MEYER Vincent (Préface), Presses de l'école des hautes études en santé publique, 2019, 206 p.

Le numérique a pénétré tous les domaines de la vie, qu'elle soit privée, publique, personnelle ou professionnelle. Des centaines de millions de personnes utilisent chaque jour les réseaux sociaux, les messageries, les applications, sans toujours s'interroger sur les impacts de cette révolution majeure. Souvent "victimes" des excès de la société numérique, les personnes vulnérables ou en situation d'exclusion obligent les professionnels de l'action sociale à mieux comprendre en quoi les outils numériques peuvent amplifier les risques sociaux et provoquer de nouvelles dépendances (maîtrise de l'internet, accès aux droits, addictions, cyberharcèlement...). Documenté et très accessible, ce guide analyse les enjeux et les effets du numérique sur la population et sur la pratique professionnelle des travailleurs sociaux (secret professionnel, partage d'informations, travail en réseau...). S'appuyant sur les témoignages des acteurs et sur les préconisations du Haut conseil du travail social (HCTS), il élabore des points de vigilance éthique et émet des pistes de réflexion novatrices sur l'usage des outils numériques dans le quotidien et dans l'exercice du travail social.

[Vers une société numérique pleinement inclusive.](#)

[Synthèse du Labo de l'Ansa « numérique et inclusion »](#)

Agence nouvelle des solidarités actives, 2018

Alors que 13 millions de Français seraient aujourd'hui en difficulté avec le numérique, le gouvernement a enclenché en janvier 2018 la construction d'une stratégie nationale pour un numérique inclusif. Pour apporter des éléments de réflexion et d'action à cette problématique, l'Agence nouvelle des solidarités actives a, quant à elle, initié l'organisation d'un « Labo de l'Ansa » sur le thème de l'inclusion numérique. Entre juillet et novembre 2017, une cinquantaine de professionnels du numérique et du social ont été réunis à travers trois ateliers de travail, ainsi qu'une soixantaine d'usagers par le biais de focus group dédiés à certains publics.

Ce croisement de regards et de compétences a permis de construire une cartographie des situations à risques face au numérique et de travailler sur les moyens d'accompagner les personnes concernées dans l'utilisation de services numériques qui pourraient leur être utiles.

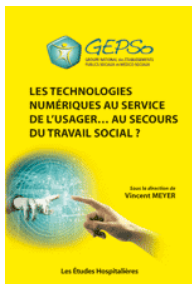
[Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?](#)

[Recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social »](#)

Haut conseil du travail social, 2018, 14 p.

Ce texte d'orientation s'adresse en priorité aux travailleurs sociaux, aux professionnels des secrétariats administratifs et médico-sociaux, à leurs institutions, à l'ensemble des acteurs du développement social et de la médiation numérique. Il a pour objectif d'accompagner l'appropriation et l'utilisation des ressources numériques dans le champ du travail social. Il vise à aider au positionnement des travailleurs sociaux et plus largement des intervenants sociaux, notamment des médiateurs sociaux qui, dans leurs actions, facilitent l'accès aux droits et aux services dématérialisés.

Tous ont une place à prendre pour aider la population qui fait face à des difficultés dans l'utilisation des outils numériques, de l'internet et des réseaux sociaux.



Les technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ? / MEYER Vincent (Dir.), GEPSO, 2014, 287 p.

L'évolution des individus en société a, de tout temps, été marquée par des dispositifs sociotechniques d'information et de communication, plus récemment dénommés « nouvelles technologies ». En ce début du XXI^e siècle, on assiste à une accélération de la pénétration de ces technologies, couplée à une amplification de leurs effets sur notre vie quotidienne : l'habitat, la télévision et même nos lunettes deviennent « intelligents ». Les technologies numériques permettront, dans un proche avenir, de réaliser de nombreuses activités jusqu'alors accomplies dans des échanges interpersonnels. Qu'en sera-t-il avec et pour les publics fragilisés, en situation de handicap ou marginalisés ?

Volontairement ou non, les pratiques professionnelles en travail social sont influencées par ces technologies. Par ailleurs, les personnes accueillies ou accompagnées utilisent déjà ces dernières pour des usages variés et dans leur quotidien pour communiquer.

Pour nourrir ce débat, le Comité scientifique de l'éthique, des pratiques professionnelles et de l'évaluation du GEPSO s'associe au laboratoire Information, Milieux, Médias, Médiations (I3M) pour caractériser et interroger à la fois : les pistes technologiques d'avenir à développer dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ; les coopérations souhaitables entre les professionnels du social, les chercheurs et les développeurs des technologies numériques dans de multiples domaines (des aides techniques aux usages de la réalité virtuelle) ; les nouvelles règles du vivre ensemble entre professionnels et « usagers » de plus en plus connectés.

→ Articles

[Vincent Meyer : « Le temps du travail social n'est pas celui du clic »](#)

Média social (Le), 13/11/2020

Le sociologue et professeur en sciences de l'information à l'Université Côte d'Azur, Vincent Meyer, participera au webinaire sur le numérique en travail social organisé, mardi 17 novembre, par l'IRTS Ile-de-France Montrouge Neuilly-sur-Marne et Le Media social. En attendant, il revient pour nous sur les grands enjeux du moment.

Revoir le webinaire :

<https://webikeo.fr/webinar/le-numerique-dans-la-relation-socio-educative-1>

[Travail social - A l'épreuve du digital](#)

Actualités sociales hebdomadaires, 30/10/2020, n° 3182, p. 6-15

L'inclusion numérique est sur toutes les lèvres. Pas un rapport, pas un discours sans qu'il en soit question. La dématérialisation totale des services publics devrait être effective en 2022 et une stratégie nationale pour un numérique inclusif a été lancée il y a deux ans. Mais la société connectée représente une entrave majeure pour les personnes démunies, handicapées ou âgées. Les travailleurs sociaux qui les soutiennent au quotidien en savent quelque chose. « Quand le passage au numérique est accompagné et quand une réflexion sur la procédure est menée, cela peut améliorer le taux de recours aux droits », rapportait l'ex-défenseur des droits en 2019. De fait, si les nouvelles technologies aggravent les inégalités comme l'a prouvé le confinement, elles simplifient aussi les procédures et peuvent faciliter le travail d'accompagnement social. Elles transforment surtout durablement les pratiques des professionnels, appelés à être vigilants pour rester en lien avec leur public et ne pas céder aux sirènes d'un système binaire qui fait fi des situations complexes et des données confidentielles. L'enjeu est de taille, aussi bien pour les publics accompagnés, davantage en attente de réponses immédiates qu'auparavant, que pour les travailleurs sociaux, de plus en plus soucieux des risques d'un monde en ligne et pas toujours bien préparés à ces usages

[Chaque professionnel doit maîtriser les enjeux stratégiques du numérique](#)

Média social (Le), 05/10/2020

Lors des 40e assises nationales du Cnaemo, l'impact du numérique sur le travail social a été décortiqué sous tous les angles. À l'unanimité, les intervenants ont invité les professionnels à prendre conscience des enjeux du numérique et à se former pour comprendre les usages chez les jeunes et familles accompagnés.

[Accompagner à l'ère du numérique : les éducateurs de prévention à l'épreuve de la sociabilité numérique juvénile / EL MASOUDI Youssef](#)

Cahiers de l'actif (les), 05/2020, n° 528-529, p. 255-269

Cet article aborde la question du numérique en prévention spécialisée. Il fait état des difficultés, des embarras, des questionnements mais aussi des transformations que génèrent les outils technologiques dans les pratiques professionnelles des éducateurs de rue.

[Le travail social à l'épreuve du numérique](#)

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 20/04/2020, n° 2511, p. 18-20

L'usage croissant du numérique bouscule les travailleurs sociaux dans leur vie professionnelle. Or la relation humaine et la confidentialité des données sont cruciales. Quel accompagnement envisager ?

Co-construire un projet partenarial d'inclusion numérique

Territoires du social, 02/2020, n° 505, p. 11

Dans les Hauts-de-France, expérience du laboratoire pour l'innovation et l'investissement social (SILAB) porté par la DRJCS. Présentation de l'axe de travail sur l'inclusion numérique avec le CCAS d'Amiens.
<http://hauts-de-france.drjcs.gouv.fr/spip.php?rubrique534>

[Quand le numérique provoque du mal-être professionnel : revenir à la question du sens.](#)

Dubasque.org, 27/12/2019

Le numérique est désormais incontournable au travail. Notamment dans la relation avec les personnes aidées et accompagnées. Les témoignages d'assistantes sociales de l'ANAS réunies sur ce sujet sont édifiants.

[Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif](#) / DUBOYS Aurélie, TRACOU Antoine

Comité régional du travail social de Bretagne, 2019

Paroles de professionnels et de personnes concernées. Avec : Le Service Social de Polyvalence à Saint-Brieuc (Conseil départemental des Côtes d'Armor); Les Ateliers de médiation numérique au Centre Médico-social de Ploërmel (Conseil départemental du Morbihan); Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale "Les Genêts d'Or" à Quimper (Finistère); Le Service de Prévention Spécialisée de La Sauvegarde d'Ille-et-Vilaine à Rennes, quartier de Cleunay.

[Les enjeux du travail social face à la révolution numérique](#)

Actualités sociales hebdomadaires, 06/09/2019, n° 3124, p. 34-35

Progrès, connexion, dématérialisation, fracture, illettrisme... Souvent associé à ces vocables, le numérique imprègne la société, y compris le champ du social, dont il bouscule les repères, la culture, les modes de transmission. Anticipant les prochaines assises du Cnaemo, son président, Salvatore Stella, envisage l'avenir du travail social face au numérique.

[Comment la montée en puissance des technologies peut affecter les professionnels du soin et les travailleurs sociaux ?](#)

Dubasque.org, 29/01/2019

Des pantalons intelligents aux robots humanoïdes, les développements technologiques pourraient révolutionner la protection sociale. En Angleterre, les salariés du secteur expriment des inquiétudes.

[Emmaüs Connect : donner aux acteurs de l'accompagnement social et médico-social les moyens d'agir face à la précarité numérique](#) / DEYDIER Jean

Vie sociale, 2019, n° 28, p. 77-87

Dans un contexte de digitalisation accélérée de la société, plus d'un Français sur quatre est aujourd'hui en difficulté numérique. Cet article propose un éclairage sur les actions menées par Emmaüs Connect depuis six ans pour répondre à ce défi social du XXI^e siècle : faire du numérique une chance pour tous. Il présente les moyens de sensibilisation et d'action développés par Emmaüs Connect. Son leitmotiv : donner les moyens d'agir face à la précarité numérique aux acteurs de l'accompagnement social et médico-social.

[Les animateurs socioculturels en EHPAD et les technologies numériques : pour qui, pourquoi ?](#) / CARTON Eric

Vie sociale, 2019, n° 28, p. 153-165

Après une définition de l'animation sociale et socioculturelle, l'article aborde la place des animateurs dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad). À partir d'exemples concrets, il analyse comment les animateurs, après avoir utilisé de nouvelles technologies dans le cadre de leur travail (planification, création de documents graphiques, communication externe, recherche d'activités), ont adapté leurs pratiques en intégrant les technologies numériques (journal, vidéo, contacts avec la famille lointaine, jeux) devenant alors des médiateurs numériques. Cela permet d'aborder les relations spécifiques des animateurs avec les technologies numériques.

Dans le même temps, de par la place particulière des animateurs en Ehpad, n'étant ni personnel soignant ni personnel d'entretien, affectés principalement au bien-être des usagers, l'article montre en quoi leur vision peut aussi freiner l'installation de certaines innovations technologiques qui peuvent soit justifier, soit amener une diminution de temps de relations humaines.

L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social / MEYER Vincent, BOUQUET Brigitte, GELOT Didier

Vie sociale, 2019, n° 28, 215 p.

Les technologies numériques se sont déployées dans notre quotidien personnel et professionnel depuis le milieu des années 1990. Elles ont progressivement modifié notre rapport à l'espace, au temps, aux « autres », et jouent aujourd'hui un rôle majeur. Pour l'action sociale, la question essentielle est celle de leur accès et leur appropriation en complément d'autres modes, plus « traditionnels », de relations entre les individus.

[Sommaire](#)