

Numérique et travail social : entre normes et médiation

Pascal Plantard

DANS **INFORMATIONS SOCIALES 2021/1 n° 202** , PAGES 44 À 53
ÉDITIONS **CAISSE NATIONALE D'ALLOCATIONS FAMILIALES**

ISSN 0046-9459

DOI 10.3917/inso.202.0044

Date de mise en ligne : 26/04/2021

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-informations-sociales-2021-1-page-44?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Caisse nationale d'allocations familiales.

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

Partie 2



LA TRANSFORMATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES : EXPÉRIENCES DE TERRAIN

Numérique et travail social : entre normes et médiation
Pascal Plantard

Focus

Innover pour accompagner les familles dans leurs pratiques numériques
Olivier Gérard

L'expérience Promeneurs du Net : ses effets sur les professionnels de la jeunesse et son impact potentiel en termes de parentalité
Manon Réguer-Petit et François Cathelineau

Entretien

Les Promeneurs du Net Parentalité recherchent la complémentarité des interventions en présentiel et via les réseaux sociaux

Un entretien avec Yann Le Gall par Ségolène Dary et Jérôme Minonzio

Les maisons départementales des adolescents (MDA) : accompagner l'usage des outils numériques des jeunes
Guillaume Bronsard et Cédric Sampéré

Contrepoint

monenfant.fr : un portail unique vers les services et l'accompagnement à la parentalité
Édith Voisin

Numérique et travail social : entre normes et médiation

Pascal Plantard – éducateur spécialisé et anthropologue



Le numérique offre aux individus un large faisceau d'opportunités du point de vue des connaissances et de l'action. Mais des conditions sociales et psychologiques sont requises pour que ces potentialités soient converties en capacité de d'agir (« *empowerment* »). Il est essentiel que les travailleurs sociaux aient une bonne connaissance de ces prérequis et des limites de la société de la connaissance promue par les grands acteurs de la révolution numérique, afin de favoriser une plus grande autonomie des individus en renforçant leurs capacités d'agir.

Le numérique désigne à la fois le mode actuel et dominant de traitement et de diffusion de l'information (Plantard, 2014), mais également l'ensemble des réseaux, systèmes et équipements de communication qui composent notre environnement technique. Au-delà de cette dimension matérielle, le numérique se définit également comme « *une culture complexe saturée d'imaginaires* » (Musso, 2009) nourrissant des représentations sociales mêlant survalorisation et craintes, qui déclenchent les pratiques numériques des individus (Plantard, 2011 et 2015). Le numérique devient alors une gamme infinie de pratiques individuelles et collectives des technologies, usages différenciés et socialisés qui ne se réduisent pas au mode d'emploi de la machine ou aux prescriptions des concepteurs.

En situant ces dynamiques dans le cadre d'un processus historique de socialisation des technologies (Plantard, 2015), cet article contribue à rendre compte des évolutions institutionnelles et politiques suscitées par le numérique dans le champ du travail social en prenant appui sur les résultats du projet de recherche Capacity⁽¹⁾ qui questionne le potentiel de la société numérique à distribuer plus également les capacités d'agir (ou « *empowerment* »). L'observation du rôle croissant d'opérateurs de droit privé dans la définition et l'accompagnement des dispositifs et des pratiques d'inclusion numérique permet dans un second temps d'interroger l'émergence et le renforcement des formes de « *social business* »

dans le champ du travail social (Plantard, 2017). Enfin, l'enquête Capuni⁽²⁾, permet de cerner les freins et craintes exprimés par les professionnels du social à propos du numérique.

Le numérique, un fait social total

Le numérique constitue aujourd'hui un « *fait social total* » (Plantard, 2015, d'après Balandier, 1961), dans le sens où il constitue une dimension de chacun des différents aspects de la vie sociale : « *Le numérique produit des changements dans tous les aspects de la vie sociale : communication, politique, culture, économie, travail, éducation... Chacun de ces domaines de la vie sociale produit du changement dans sa logique propre, et l'évolution technique n'abolit pas les rapports et les structures antérieures* » (Proulx, 2002). Les évolutions liées au numérique dans le travail social apparaissent s'articuler selon deux dynamiques distinctes et néanmoins corrélées. L'avènement d'une « société numérique » (Compiègne, 2011) redéfinit les interactions sociales, auxquelles s'attachent, au côté d'autres institutions, les acteurs du travail social. Cette première dynamique exogène correspond à une actualisation des problématiques sociales qui sont « traditionnellement » l'affaire du secteur social et qui se déploient aujourd'hui dans un environnement devenu numérique. Elle imprime un mouvement d'évolution des dispositifs et des pratiques qui s'incarne de manières différenciées en fonction des secteurs d'intervention et des publics accompagnés (Meyer, 2014, Davenel, 2016). Ce mouvement s'accélère depuis quelques mois avec l'objectif affiché par l'État d'une dématérialisation totale de l'administration en 2022. Simultanément, on assiste au développement continu des pratiques numériques dans l'activité et sur les lieux d'exercice professionnel : traitement et partage de l'information, communication à distance, mobilisation de dispositifs numériques pour l'intervention, instruments de compensation des handicaps, démarches de médiation numérique en direction des publics accompagnés... Cette seconde dynamique, endogène cette fois, s'incarne dans des évolutions praxéologiques⁽³⁾ et suscite des questionnements éthiques. La valorisation et le développement des compétences numériques, la nature des processus de conception des systèmes informatiques comme les conditions de définition des normes sociales d'usages des technologies jouent alors un rôle déterminant sur l'appropriation des technologies numériques au sein des organisations sociales.

Capacity : Explorer les réalités de l'empowerment à l'ère numérique

La question des inégalités sociales que peut renforcer ou réduire le numérique, est le plus souvent posée sous l'angle du rattrapage du retard ou du comblement de la fracture numérique. Beaucoup de préjugés sociaux entourent cette vision selon laquelle la majorité serait « dedans » et une minorité de retardataires, plus pauvres, plus vieux, moins éduqués, « dehors ». Pourtant, des personnes sans domicile fixe (Trainoir, 2017), ou en situation de handicap (Le Chêne, 2019), ou d'illettrisme, trouvent dans le numérique des appuis pour renforcer leur

autonomie. À l'inverse, des personnes aisées utilisent peu ou mal le numérique, ou sont en difficulté avec leurs documents, leurs usages des services numériques.

Entre 2015 et 2018, le projet de recherche Capacity a analysé les conditions dans lesquelles le numérique peut se révéler capacitant – ou au contraire, facteur d'inégalité. Il qualifie et vérifie les bénéfices attendus de démarches qui visent délibérément à favoriser l'ouverture, la contribution des communautés apprenantes. Capacity s'inscrit dans une approche qui articule étroitement les pratiques numériques aux conditions sociales d'existence et aux cadres de socialisation qui bordent le quotidien des usagers. L'objet de Capacity consiste ainsi à identifier les dispositifs et les configurations à partir desquels les potentiels des technologies numériques sont saisis et activés, analysés au prisme de la notion d'*empowerment*.

Le concept d'*empowerment* est traduit généralement par les termes de « pouvoir d'agir » (Le Bossé, 2003) ou de « capacitation » (Sen, 2000). D'abord diffusé dans le monde anglophone, il apparaît plus récemment en France à la fois dans des écrits scientifiques (Bacqué, Biewener, 2013) et des rapports (Bacqué et Mechmache, 2013) ; tous plaident en faveur de l'invention d'un « empowerment à la française ». Si ces discours sont aujourd'hui largement portés par les professionnels de la politique de la ville, certains travaux sur les espaces publics numériques (Labarthe, 2013) et/ou la fracture numérique (Plantard, 2011) ont permis de mettre en visibilité l'amorçage, sous certaines conditions, de processus d'*empowerment* par des usagers de ces dispositifs. Capacity met en évidence des facteurs et degrés du pouvoir d'agir permis par le numérique : en quoi nous renforce-t-il ou nous affaiblit-il ? Est-ce qu'il consolide ou non nos liens sociaux ? Nous donne-t-il un meilleur accès à la connaissance ou bien nous sature-t-il d'informations ?

Les résultats majeurs du projet Capacity

Les travaux de Capacity ont mis en lumière que les configurations propices au pouvoir d'agir outillé par le numérique peuvent s'analyser sous trois angles : l'intention politique, le dispositif et les trajectoires individuelles et collectives des personnes. L'articulation de ces trois niveaux d'analyse permet de repérer les configurations dans lesquelles le potentiel des cultures numériques est converti

“ Dans les situations socioéconomiques les plus difficiles, Internet ne permet pas d'opérer de « révolution » personnelle en sortant des trappes à pauvreté. ”

en pouvoir d'agir et celles dans lesquelles il demeure une promesse non tenue voire un multiplicateur d'inégalités générateur de souffrance (phénomènes de déclassement social, de subjectivation négative, de réification...). Ce cadre d'analyse ouvre des pistes neuves pour concevoir de nouvelles politiques publiques (inclusion, innovation, aménagement du territoire...) et d'accompagnement des praticiens dans le sens du pouvoir d'agir. À la suite de Capacity,

l'empowerment peut être conçu comme une rencontre avec le numérique qui dépasse le niveau intersubjectif pour s'arrimer sur un collectif se déployant dans

un environnement facilitant, lui-même ancré à un territoire spécifique. Dans les situations socioéconomiques les plus difficiles, Internet ne permet pas d'opérer de « révolution » personnelle en sortant des trappes à pauvreté. Cependant, plusieurs exemples analysés dans le projet Capacity montrent que les ressources nouvelles offertes par Internet élargissent l'espace des possibles, y compris dans la manière de créer ses moyens de subsistance. Internet permet en outre de maintenir des sociabilités géographiquement éclatées, tout en prolongeant et renforçant les réseaux locaux.

Social business versus empowerment

Le champ de la recherche sur les usages des technologies numériques a aujourd'hui réamorcé un tournant critique. Il invite à envisager les phénomènes d'inégalités numériques comme relevant d'abord des inégalités sociales, privant les individus de la capacité à se saisir des opportunités pratiques et symboliques offertes par les technologies numériques (Voirol, 2011 ; Granjon, 2012). Ce tournant critique est lui-même soutenu par le constat de la montée en puissance des grandes plateformes qui exploitent la valeur des traces et des liens à travers divers dispositifs de captation vis-à-vis desquels les usagers n'ont pas ou peu de prises (Cardon et Casilli, 2015). L'avènement des Gafam⁽⁴⁾, aurait contribué durant cette dernière décennie à une fermeture du web, qu'accompagnerait une forme de désenchantement (Badouard, 2017). Dans ce contexte, il est en effet possible de penser que le foisonnement d'opportunités numériques, longtemps promu par les discours d'accompagnement de la démocratisation d'Internet, crée finalement davantage d'inégalités que de capacités. Le *social business*, qu'on pourrait traduire par entreprise à vocation sociale, est un type d'entreprise qui utilise ses profits pour produire une valeur ajoutée « sociale » sur le territoire dans laquelle elle se situe. Mais ces démarches font craindre une concurrence déloyale, vis-à-vis du travail social institué, du *social business* lorsqu'il s'allie aux Gafam pour essentialiser la fracture numérique en millions de pauvres avec une stratégie commerciale agressive à destination des élus et des médias. Certes, les entreprises sociales peuvent ne pas verser de dividende et réinvestir ses profits dans sa communauté et faire primer ainsi la finalité sociale de l'entreprise l'emporte sur sa finalité lucrative. Mais lorsqu'il rencontre les Gafam, le *social business* embrassent les stratégies marketing et industrielle des géants du Web qui conduisent à vendre des solutions techniques à des problèmes mal posés tout en éliminant le plus possible la concurrence.

Normes et représentations

En 2019, l'enquête Capuni a montré que la proportion d'internautes⁽⁵⁾ en France métropolitaine a franchi le seuil des 9 individus sur 10, ce qui représente 7 points de plus par rapport à l'enquête Capacity de 2016. L'ordinateur demeure l'équipement d'accès à Internet le plus possédé : 84% des Français disposent d'un ordinateur chez eux. Le smartphone est quant à lui détenu par 81% des Français

et 79% sont usagers d'Internet sur leur smartphone. Néanmoins, une partie non négligeable (14%) ne dispose que d'un téléphone simple (sans possibilité de connexion) : particulièrement les catégories d'âges les plus âgées. Il existe plusieurs raisons pour ne pas posséder de smartphone : le manque de maîtrise, la non-nécessité ou du désintérêt et le débit insatisfaisant. Toutefois, une autre raison émerge : 18% des non-possesseurs de smartphone évoquent « *la limitation volontaire de biens numériques ou électroniques* ». Cette déconnexion volontaire est davantage le fait des individus exerçant une profession intermédiaire ou les retraités ayant un niveau de vie confortable à très confortable. Elle rejoint les demandes de « droit à la déconnexion » portées par les syndicats et les « Gilets jaunes ».

En 2019, une enquête à propos des usages numériques des travailleurs sociaux du Groupe de recherches et d'actions des associations locales (Graal) d'Ille-et-Vilaine⁽⁶⁾ montre une représentation dominante technocentrée et datée⁽⁷⁾. L'usage fréquent des mots « ordinateur » et « informatique » contraste avec des usages privés déclarés⁽⁸⁾ plus en phase avec les usages contemporains comme la fréquentation des « réseaux sociaux ». Le contraste est encore plus grand lorsqu'il s'agit du discours des usagers⁽⁹⁾ ou des pratiques numériques des usagers observées par les travailleurs sociaux interrogés⁽¹⁰⁾.

Si, du point de vue des discours, donc des représentations du numérique, l'analyse des réponses renvoie à une grande confusion, l'observation des pratiques des usagers est strictement parallèle à celle des travailleurs sociaux. En position d'initiateur, pour reprendre la terminologie de Goffman, Véronique Lechêne utilise dans sa thèse le pouvoir de dévoilement des usages (Plantard, 2011). Elle montre à quel point les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique sont stigmatisées et incorporent des représentations négatives d'elles-mêmes et de leurs capacités. Toutefois, les pratiques numériques effectives de ces personnes changent les représentations de leur entourage et favorisent la reconquête de l'estime de soi. En outre, ces pratiques ne sont exceptionnelles que parce qu'elles s'inscrivent dans un monde du handicap en mal d'émancipation. Si on les compare aux pratiques numériques des familles modestes (Pasquier, 2018), elles sont ordinairement normatives. Encore une fois, pas de coup de « tablette magique » mais des effets de renforcement de la confiance et du pouvoir d'agir limités par les nouvelles formes de normativité induites par les usages des technologies numériques. Ces constats questionnent l'essentialisation de la société inclusive, la nature des environnements dits « capacitants » et de la médiation numérique. La question de l'e-inclusion ne va pas de soi.

En fonction de la définition, on compte entre 5 et 18 millions d'exclus du numérique selon des facteurs multiples d'inégalités. Ils se répartissent en 3 groupes : les habitants des territoires à bas débit et des zones blanches, les personnes touchées par la pauvreté ou la précarité, les personnes en situation

de déconnexion involontaire (ex : 4^e âge vis-à-vis de la dématérialisation) et de déconnexion volontaire. Parallèlement, les pouvoirs publics prônent une dématérialisation totale et une médiation numériques essentiellement culturelle. En effet, 36 % des espaces publics numériques sont dans des bibliothèques vs 8 % dans les centres sociaux (Turet, 2019).

Il est urgent de construire une médiation numérique différenciée en fonction des publics et des territoires. Pour construire une société numérique juste basée sur l'inclusion et les communs, il faudrait enclencher les trois actions suivantes : reconnaître et soutenir les bénévoles (les aidants) ; former les professionnels du travail social à la médiation numérique ; former et recruter des médiateurs numériques titulaires d'emploi plus durables et stables que les services civiques, les emplois jeunes ou d'avenir.

Notes

1 – Le projet Capacity est un projet de recherche soutenu par l'agence nationale de la Recherche (ANR) qui s'est déroulé au cours de la période 2014-2018. Il a associé la fondation Internet nouvelle génération (Fing), le groupement d'intérêt scientifique (Gis) M@rsouin, le centre de recherches sur l'Éducation, les Apprentissages et la Didactique (Cread) de l'université Rennes 2 et l'Institut Mines Telecom (IMT) Atlantique/Telecom Bretagne. Le projet Capacity est labellisé par les pôles de Compétitivité Cap Digital et Images et Réseaux.

2 – À la suite de l'enquête Capacity de 2017 sur les réalités de l'*empowerment* par les usages numériques, l'enquête Capuni analyse les usages du numérique des individus travail. Pilotée par le Gis M@rsouin soutenu par la région Bretagne, et par l'agence du Numérique, le commissariat général à l'Égalité des Territoires (CGET) et la région Bourgogne Franche-Comté, l'enquête Capuni s'est déroulée de janvier au juin 2019 auprès de 7500 français de 18 ans et plus. En plus de donner une photographie des usages numériques des Français, Capuni étudie l'influence des usages numériques dans les zones rurales isolées (ZRI) et les quartiers prioritaires des villes (QPV). L'enquête est complétée par des entretiens et des observations ethnographiques des travailleurs sociaux et des habitants.

3 – Gafam est l'acronyme des géants du Web : Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft. Ces cinq grandes firmes américaines, fondées entre le dernier quart du XX^e siècle et le début du XXI^e siècle) dominent le marché mondial du numérique.

4 – NDLR : la praxéologie est la science de l'analyse de l'action et des pratiques.

5 – Nous définissons comme internaute un individu ayant eu l'usage d'Internet au cours des trois derniers mois.

6 – Ce questionnaire a recueilli 72 réponses.

7 – Réponse à la question : « Quand on vous dit numérique, vous pensez à quoi ? »

8 – Réponse à la question : « Quels sont les trois principaux usages personnels que vous avez des technologies numériques ? »

9 – Réponse à la question : « Que disent vos usagers à propos du numérique ? »

10 – Réponse à la question : « Quels principaux usages observez-vous chez eux ? »

Bibliographie

- Bacqué M.-H. et Biewener C., 2013, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, La Découverte.
- Bacqué M.-H. et Mechmache M., 2013, *Rapport au ministre délégué à la Ville – Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Paris, Éditions du CGET. Commissariat général à l'égalité des territoires.
- Badouard R., 2017, *Le Désenchantement de l'Internet : désinformation, rumeur et propagande*, Limoges, FYP éditions.
- Balandier G., 1961, Phénomènes sociaux totaux et dynamique sociale, *Les Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 30, 1961, p. 23-34.
- Cardon D. et Casilli A., 2015, *Qu'est-ce que le Digital labor ?*, Paris, Ina éditions. Institut national de l'audiovisuel.
- Compiègne I., 2011, *La société numérique en question(s)*, Auxerre, Éditions Sciences humaines.
- Conseil national du numérique, 2013, *Citoyens d'une société numérique, Accès, littéracie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*.
- Davenel Y.-M., 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, *Les études connexions solidaires*. https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2016/04/Étude_Le-numérique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-dématérialisation.pdf
- Granjon F., 2012, *Reconnaissance et usages d'Internet. Une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*, Paris, Presses des Mines. Collection Sciences sociales.
- Labarthe F., 2013, *Démocratiser la culture multimédia ? Usages et apprentissages en milieu populaire*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme.
- Le Bossé Y., 2003, De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment, *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, n° 2, p. 30-51.
- Le Chêne V., 2019, *Inclusion numérique en contexte d'établissements médico-sociaux*, Thèse de doctorat en sciences de l'éducation, sous la direction de Pascal Plantard, Université Rennes 2.
- Le Mentec M., et Plantard P., 2014, Ineduc : pratiques numériques des adolescents et territoires, *Netcom*, n° 28.
- Meyer V., 2014, *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?* Bordeaux, Les Études hospitalières.
- Musso P., 2009, Usages et imaginaires des TIC, in Licoppe C. (dir.), *L'évolution des cultures numériques*, France, FYP éditions, p. 201-210.
- Pasquier D., 2018, *L'internet des familles modestes : Enquête dans la France rurale*, Paris, Presse des Mines.
- Plantard P. (dir.), 2011, *Pour en finir avec la fracture numérique*, Limoges, FYP éditions ; 2014, E-inclusion : approche anthropologique, in Meyer V. (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?*, Bordeaux, Les Études hospitalières, p. 51-60 ; 2015, *Les imaginaires numériques en éducation*, Paris, Éditions

Manucius ; 2017, Un processus inavouable de sur-exclusion, *Lien Social*, n° 1207, p. 28-29.

■ Proulx S., 2005, Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances, in Vieira L. et Pinède N. (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*. Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux, tome 1, p. 7-20.

■ Proulx S., 2002, *Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir*. http://www.ac-grenoble.fr/ien.bourgoinashnord/IMG/pdf_es_TUIC_Enjeux_et_modalites_de_mise_en_oeuvre.pdf

■ Sen A., 2000, *Repenser l'inégalité*, Paris, Seuil.

■ Trainoir M., 2017, *Ethnographie des pratiques numériques des personnes à la rue*, thèse de doctorat en Sciences de l'éducation, sous la direction de Pascal Plantard et de Bertrand Bergier, Université Rennes 2.

■ Turet A., 2019, *L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Université de Bordeaux 3, école doctorale Montaigne humanités, sous la direction de Vincent Liquète et de Divina Frau-Meigs.

■ Voirol O., (dir.), 2011, « Revisiter Adorno », *Réseaux*, vol. 29.