

Revue française des sciences de l'information et de la communication

6 | 2015 :

Usages et usagers de l'information à l'ère numérique

Bibliographie

Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ? Sous la direction de Vincent Meyer

Édition les Études hospitalières, 288 pages, Bordeaux,
ISBN : 978-2-84874-567-1, 42 €

ELORIA VIGOUROUX-ZUGASTI

Référence(s) :

Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ? Sous la direction de Vincent Meyer. Édition les Études hospitalières, 288 pages, Bordeaux, ISBN : 978-2-84874-567-1, 42 €

Entrées d'index

Mots-clés : technologies numériques, travail social, usager, utilisateur, pratiques, usages, transformation, émergence, e-inclusion, inclusion sociale, (ré)insertion, publics exclus, lien social

Texte intégral

- 1 Dirigé par Vincent Meyer, cet ouvrage est publié dans le cadre d'une collaboration du laboratoire *Information, Milieux, Médias, Médiations* (I3M) avec le Comité scientifique de l'éthique et des pratiques professionnelles du Groupe national des Établissements Publics Sociaux et médico-sociaux (GEPSO). Plusieurs grandes questions orientent la réflexion des auteurs : quel est l'impact des technologies numériques sur le travail social ? Comment sont-elles intégrées au sein des structures, auprès des agents, dans les missions quotidiennes des travailleurs sociaux ? Sont-elles une valeur ajoutée ou, au contraire, un facteur d'exclusion ? Est évaluée la pertinence de ces technologies dans ces missions, en insistant notamment sur la prépondérance des relations sociales, du facteur humain, principes essentiels dans la prise en charge des publics défavorisés ou isolés. Il porte également un regard critique sur le rapport entre l'inclusion et l'exclusion, aussi bien sociale que numérique, ces deux données étant particulièrement liées. En effet, ne pas savoir se servir des technologies peut aujourd'hui être un facteur d'exclusion sociale.
- 2 Cette coopération entre chercheurs et professionnels donne toute sa cohérence au travail d'analyse réalisé sur l'impact des technologies numériques dans le travail social. Comme l'affirment Jean Briens et Pierre Delor en introduction, « Les technologies numériques sont entrées dans nos vies quotidiennes, si rapidement, parfois si insidieusement, qu'il est difficile aujourd'hui d'envisager un monde qui fonctionnerait sans elles. Le progrès technologique numérique entraîne des changements qui par leur ampleur constituent une révolution culturelle et, par là même, une révolution sociétale ». Loin des discours idéalisés, l'ouvrage expose avec pertinence et objectivité les effets des technologies numériques, qu'ils soient bénéfiques ou problématiques. Cela est notamment valable pour ce qui concerne les capacités d'accès à ces outils par les travailleurs sociaux. Nous ne parlons pas ici uniquement de l'aspect matériel, mais également et surtout de tout ce qui concerne les savoirs et les compétences nécessaires à l'utilisation des technologies. Cette dimension, abordée dans l'ouvrage, reste très en marge des discours sur les technologies numériques, alors qu'elle est tout à fait fondamentale dans l'appréhension de ces dernières.
- 3 Les contributions des professionnels et des travailleurs sociaux ouvrent des perspectives particulièrement éclairantes sur cette question des usages : c'est le cas, par exemple, de l'étude d'Éric Carton sur les usages des technologies numériques par différents profils d'éducateurs spécialisés. Cette vision concrète donne aux usagers un rôle de premier plan. En effet, ce sont les principaux acteurs concernés par la diffusion des technologies numériques, alors qu'ils sont également les moins représentés au sein des études et des discours sur ce même sujet. La diffusion des technologies numériques dépend de deux facteurs essentiels : leur pertinence vis-à-vis des missions à effectuer et la capacité des usagers à se les approprier. L'ouvrage met en valeur ces deux notions trop souvent négligées. L'innovation doit être porteuse de sens et doit s'intégrer dans l'histoire des pratiques des usagers, comme le disent elles-mêmes Caroline Rivière et Amandine Brugière dans *Bien vieillir avec le numérique*.
- 4 L'ouvrage met également en avant la nécessité des rapports humains dans le travail social, sujet qui reste paradoxalement peu abordé dans les discours de l'innovation. Il pose et développe ainsi une question fondamentale : quelle place accorder aux nouvelles technologies dans les missions auprès des publics des établissements sociaux ? Les restrictions budgétaires, la volonté de « suivre le mouvement » sont autant d'arguments en faveur des technologies numériques. L'ouvrage rappelle néanmoins avec justesse qu'elles ne doivent pas se substituer à tout l'aspect humain et social, pour ne pas dire humaniste, de ce secteur. Après tout, les publics bénéficiaires du travail social ont des problématiques humaines,

qui ne peuvent être comprises, prises en charge et solutionnées par des technologies informatiques. Ces dernières doivent s'intégrer de manière à faciliter les missions de travailleurs sociaux, sans que pour autant tomber dans la systématisation et la numérisation des rapports humains, quel que soit le niveau de personnalisation des réponses qu'elles apportent.

- 5 Cet ouvrage apporte un regard éclairant sur ce domaine peu connu du grand public qu'est le travail social. Le point d'interrogation du titre est représentatif de son objectif. Loin d'en faire l'apologie, les auteurs mettent en question le rôle de ces technologies, en rappelant qu'elles sont à considérer comme un moyen d'amélioration du travail social et non comme une fin en soi. L'intérêt de cet ouvrage est tout à fait pertinent dans le contexte numérique actuel. Il établit un état de lieux ancré dans notre époque, sur lequel il serait intéressant de revenir dans quelques années, afin d'analyser les orientations prises par les évolutions numériques.

Pour citer cet article

Référence électronique

Eloria Vigouroux-Zugasti, « 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 27 janvier 2017. URL : <http://rfsic.revues.org/1411>

Auteur

Eloria Vigouroux-Zugasti

Doctorante en sciences de l'information et de la communication à l'université Bordeaux Montaigne

Articles du même auteur

H2PTM'15 : le numérique à l'ère d'Internet des objets, de l'hypertexte à l'hyper-objet, coordonné par Imad Saleh, Valérie Carayol, Sylvie Leleu-Merviel, Luc Asson, Loan Roxin, François Soulages, Adeline Wrona, Manuel Zacklad et Nasreddine Bouhaï [Texte intégral]

Londres, ISTE Edition, 2015, ISBN : 978-1-78405-115-0 (papier), ISBN : 978-1-78406-115-9 (ebook)

Paru dans *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9 | 2016

Droits d'auteur



Les contenus de la *Revue française des sciences de l'information et de la communication* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International.