

DLiS

Digital Learning
Intervention Sociale

Résultat 2 : Guide réflexif

Octobre 2024



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Projet numéro : 2021-1-FR01-KA220-HED-000027512

Programme : Erasmus +

Type d'action : KA220-HED - Partenariats de coopération dans l'enseignement supérieur

Appel : 2021

Session : Session 1

Partenaires :

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S)
- Haute Ecole Libre Mosane (co-leader)
- Center for Mental and Pedagogical Support
- Ecole de Service Social de la CRAMIF (leader sur ce résultat)
- Universitatea Aurel Vlaicu Din Arad
- Agence Pour La Cooperation Scientifique Afrique Luxembourg ASBL

Coordinateur :

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S)

Design:

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S)

Cette publication fait l'objet d'un financement de la part de l'Union européenne dans le cadre du Programme Erasmus +. Elle ne reflète que le point de vue de ses auteurs. La Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.

> Résumé - Contexte - Objet du guide	p. 4
> Présentation de la méthodologie - Description des rôles - Règle du jeu - Présentation du plateau des systèmes - Outil adaptable	p. 12
> Situations problématisées	p. 24
> Ressources	p. 48



Pour information : Nous avons fait le choix de féminiser l'ensemble du guide, pour ce qui se rapporte aux professionnelles du champ du travail social, dans la mesure où ce secteur emploie et forme très majoritairement des femmes.



Fruit de la collaboration entre six partenaires issus de cinq pays européens, ce guide réflexif est un outil pédagogique pour accompagner les communautés en travail social dans la réflexion sur leurs pratiques professionnelles en lien avec le développement et les usages du numérique en travail social.

Construit à partir de situations concrètes de terrain, obtenues grâce à des retours d'expérience de professionnelles en exercice et d'étudiantes en travail social, l'objectif de ce guide-outil est double : d'une part, permettre une prise de recul sur les enjeux et questions posées au quotidien par les usages du numérique en travail social ; d'autre part, encourager les échanges entre pairs pour mettre en discussion les pratiques numériques de chacune et élaborer ensemble des règles et stratégies adaptées. A la différence d'un guide de bonnes pratiques, Réflex'tics se veut un outil d'aide à la réflexion au plus près des situations vécues par les travailleuses sociales.

Pour ce faire, il comporte :

- > Un guide méthodologique d'animation et de soutien à la réflexion reprenant les codes du jeu
- > Un recueil de situations de terrain problématisées organisées selon quatre thématiques
- > La mise à disposition de ressources sur les thématiques pour éclairer les échanges



En Europe, la dématérialisation des services publics et la digitalisation des démarches administratives au quotidien, accélérées par le contexte de pandémie mondiale de 2020 où la distanciation sociale était requise, conduisent à s'interroger sur la formation des travailleuses sociales à l'accompagnement des publics « éloignés » de la société numérique. La dématérialisation des démarches administratives, qui se traduit concrètement par une fermeture des guichets d'accueil physique des usagers des services publics, pose de nouveaux défis à l'action sociale, en augmentant les risques de rupture d'accès aux droits (Défenseur des droits, 2019).

Dans ce contexte, les travailleuses sociales sont confrontées à de nouveaux enjeux qui redessinent le contour de certaines de leurs missions et de leurs pratiques. Un nombre de plus en plus conséquent de personnes parmi leur public, jusqu'alors autonomes dans leurs démarches, se tournent vers elles en exprimant des difficultés dans l'usage d'interfaces numériques développées par les administrations et la plupart des services marchands. L'évolution des missions des travailleuses sociales vers un accompagnement aux démarches en ligne des publics s'est faite en grande partie « sans mandat professionnel » et « sans formation » (Mazet et Sorin, 2019).

Ce guide s'inscrit dans un projet intitulé « Digital Learning – Former par et pour le numérique dans le domaine de l'intervention sociale » (DLIS) financé par l'agence ERASMUS+ et porté par les partenaires suivants :

- > IRTS Hauts-de-France à Lille, France
- > ESAS HELMO à Liège, Belgique
- > ESS CRAMIF à Paris, France
- > ACSEA au Luxembourg
- > UNIVERSITE AUREL VLAICU à Arad, Roumanie
- > KEPSIPI à Athènes, Grèce

Globalement, le projet Digital Learning Intervention Sociale cherche à produire des résultats concrets, libres de droits et transférables. Ceux-ci sont directement liés aux priorités de soutien des capacités numériques et d'innovation dans l'enseignement supérieur et la formation des professionnelles du travail social :

- > En rendant possible la **mesure de l'agilité numérique** des travailleuses sociales
- > En formulant des **pistes de réflexions sur le rôle de médiation numérique** sociale et sur les outils sur lesquels professionnelles et étudiantes pourront s'appuyer
- > En modélisant un **socle de formation** à distance par le biais de modules e-learning thématiques en libre accès. Vous avez la possibilité d'accéder à des capsules formatives sur l'ensemble des thématiques via [ce lien](#).

Les professionnelles susceptibles d'être concernées par ce projet exercent, ou sont en voie d'exercer, dans le champ du travail social relevant aussi bien de l'économie sociale et solidaire, du secteur public que du secteur privé. Exposées à un public en demande d'accompagnement numérique, les étudiantes et les professionnelles en travail social ont besoin de développer des compétences digitales adaptées. Mais elles doivent également développer des compétences réflexives spécifiques à leur champ d'action, le travail social. Le projet propose, pour cette montée en compétences, différents dispositifs d'apprentissage élaborés et prenant appui sur des expériences issues du terrain.



DÉMARCHE GÉNÉRALE

Ce guide a pour objectif d'apporter aux professionnelles et étudiantes en travail social des questionnements et pistes de réflexion ainsi que d'amener des éléments d'information sur quatre thèmes en lien avec le numérique et le travail social :

- > Protection des données et travail social
- > Les outils numériques : équipement, déconnexion et accompagnement
- > Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques
- > Adopter une Posture Éthique Numérique

Contrairement aux outils existants, ce guide se fonde sur des situations concrètes de terrain, obtenues grâce à des retours d'expérience de professionnelles en exercice et d'étudiantes en travail social des pays partenaires au projet. Il s'agit ainsi de s'inscrire dans une logique de construction partant du terrain professionnel, au plus près des situations vécues par les travailleuses sociales, de manière à en faciliter l'appropriation et la transférabilité.

Le guide est conçu comme un outil permettant de développer les apprentissages entre pairs qui invite à débattre et à échanger sur des situations liées au numérique posant question dans la pratique professionnelle des intervenantes sociales. Le recours à des situations concrètes, pouvant être adaptées à la diversité et la complexité des situations sociales rencontrées, doit permettre de développer ce canal d'apprentissage et d'appropriation. Il vise à favoriser le développement de l'agilité numérique tant des travailleuses sociales que des étudiantes futures professionnelles du social, en leur fournissant un outil de réflexion et d'adaptation de leurs pratiques dans des situations diversifiées et complexes.

Enfin, et c'est un point qui compte beaucoup pour nous, traiter des enjeux de dématérialisation et d'inégalités sociales face au numérique ne peut se faire sans une analyse technocritique et une approche des rapports de domination qui s'opèrent dans nos sociétés. Cette approche met en lumière les inégalités et les injustices qui peuvent être exacerbées par le déploiement faiblement régulé des technologies numériques. Le déploiement de celles-ci dans les différentes sphères de la vie quotidienne et professionnelle est porté principalement par les BIG TECHS, c'est-à-dire de grandes sociétés technologiques capitalistiques, exerçant souvent un quasi-monopole sur les plateformes numériques.

Ainsi, la numérisation croissante de nos sociétés est susceptible de renforcer les rapports de domination existants, notamment en favorisant la concentration du pouvoir entre les mains

de quelques acteurs : la collecte et l'utilisation des données personnelles des utilisateurs posent notamment des questions cruciales. Il est désormais admis que certaines pratiques développées par les BIG TECHS peuvent renforcer les inégalités en matière de vie privée et de protection des données, en donnant aux entreprises un contrôle accru sur la vie des individus.

Dès lors, il apparaît nécessaire de prendre en compte les dimensions culturelles et politiques dans le développement numérique, pour que ne soient pas reproduits les schémas de domination, déjà présents dans la société, qui conduiraient à une sur-marginalisation de publics en difficulté sociale. Si nous nous réjouissons des efforts entrepris par l'Union Européenne pour réguler, au travers notamment la mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données, il semble malgré tout important que continuent de se renforcer les politiques publiques garantissant un développement numérique véritablement inclusif.

Pour cela, ce guide reprend quelques codes du jeu dont nous allons exposer à présent les ressorts puis la méthode sur lesquels il s'appuie.

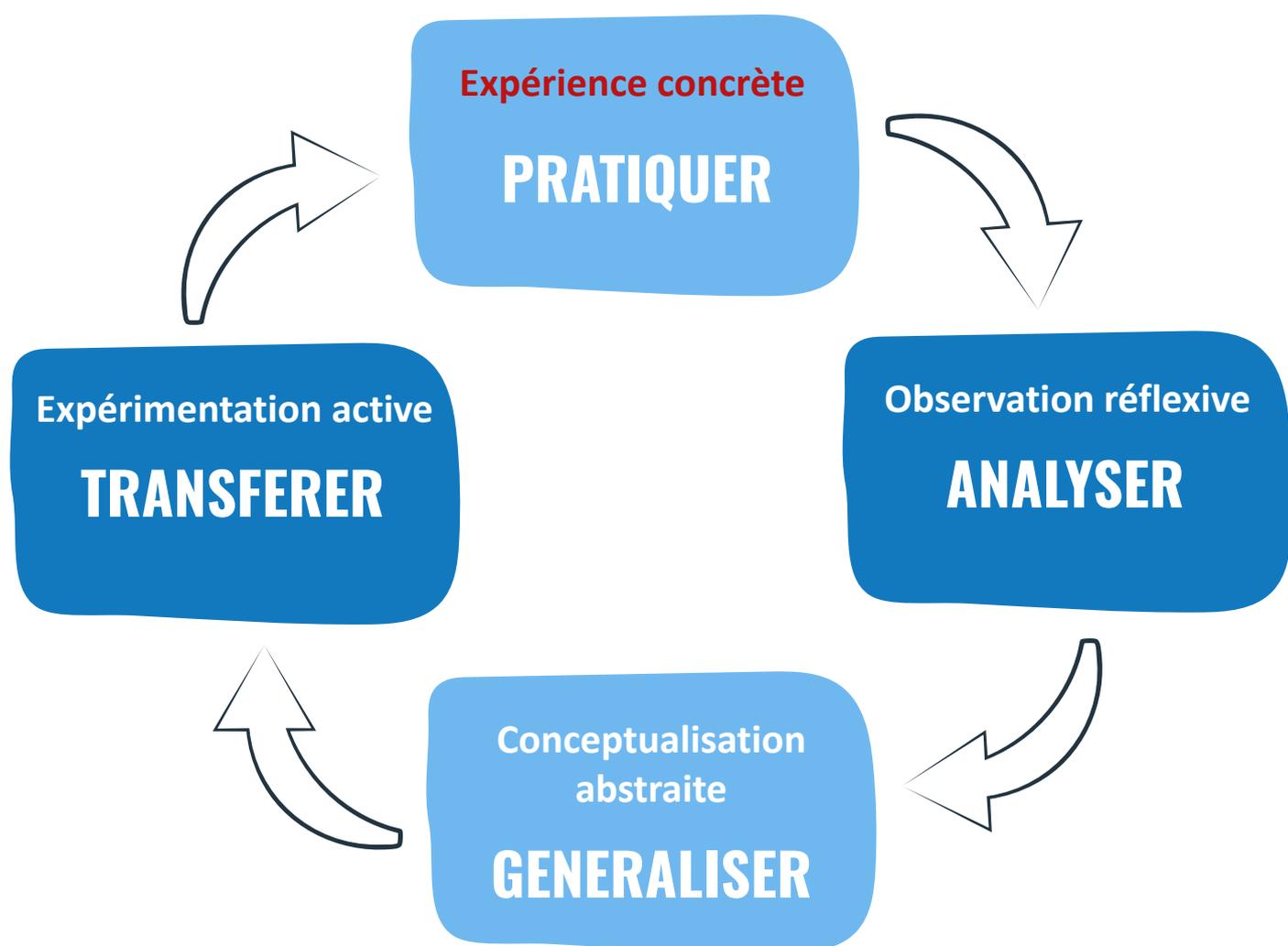
UN JEU POUR RÉFLÉCHIR COLLECTIVEMENT

L'équipe des partenaires mobilisés autour du présent projet est conscient que le jeu peut, à première vue, apparaître comme un outil inhabituel ou décalé pour amener un collectif à questionner leurs pratiques professionnelles, sur des situations qui, bien souvent, n'ont rien de léger. Prenant au sérieux les dilemmes éthiques et professionnels rencontrés par les travailleuses sociales dans leurs activités, nous avons fait le choix d'un support, qui nous semble, à plusieurs égards, un outil fécond pour favoriser un questionnement et établir des clés de compréhension, voire même des stratégies, pour agir individuellement ou collectivement.

En partant de situations problématisées liées à la [fr]agilité numérique, et pour évoquer les difficultés liées à la dématérialisation des services publics et le développement du non-recours aux droits sociaux induit par le problème d'accès aux démarches administratives en ligne, il nous a paru intéressant d'utiliser les ressources proposées par le jeu : ce dernier développe et encourage, voire s'appuie sur, des liens de convivialité inhérents au travail en équipe et sur un esprit de bienveillance et de respect des idées des unes et des autres.

L'intégration de la ludification en pédagogie, ou ludo-pédagogie, repose sur l'idée que le jeu, bien plus qu'un simple divertissement, peut être un puissant vecteur d'apprentissage.

La ludopédagogie combine des éléments ludiques avec des objectifs éducatifs, permettant aux apprenantes de s'engager activement dans leur processus de formation. En offrant un espace de liberté et de créativité, le jeu favorise l'expérimentation, la résolution de problèmes et l'apprentissage par l'expérience. Selon le modèle de Kolb, l'apprentissage est structuré en un cycle où l'expérience concrète, l'observation réflexive, la conceptualisation abstraite et l'expérimentation active se succèdent, renforçant l'assimilation des connaissances. Ainsi, la ludification stimule non seulement l'attention et la participation, mais elle crée aussi un environnement d'apprentissage où l'erreur devient une opportunité de réflexion et d'amélioration. De plus, en intégrant des scénarios réalistes et des dilemmes éthiques, le jeu permet aux travailleuses sociales de développer une pensée critique et une capacité d'adaptation face aux situations complexes rencontrées dans leur pratique professionnelle. La ludification semble dès-lors particulièrement adaptée pour traiter des enjeux de la dématérialisation et de l'agilité numérique dans le travail social, en transformant des concepts théoriques en expériences concrètes et interactives.



Kolb, D. A. (1984). *Apprendre par l'expérience : le développement au-delà du processus d'apprentissage*. Paris : Les Éditions d'Organisation.

Dans ce contexte, le jeu comme outil de réflexion et de questionnement des pratiques professionnelles des travailleuses sociales passe tout d'abord par la **mise en situation** : le jeu plonge la personne et le groupe dans la simulation de situations concrètes liées à la fracture numérique et aux effets de la dématérialisation des services publics. Cela opère une prise de distance par rapport à des situations réellement vécues dans le quotidien par les joueuses/travailleuses sociales.

Elaborées à partir d'observations de terrain, ces situations types peuvent faire écho à de véritables situations d'accompagnement vécues par les joueuses, tout en permettant une mise à distance. Elles y mettent moins d'affect que s'il était question de parler de soi dans une relation d'aide dont sa propre posture et son positionnement professionnel ont pu être interrogés. Le jeu permet donc aux travailleuses sociales de s'immerger dans ces problématiques, de faire « comme si », tout en acceptant que résonnent en elles des situations pour mieux les comprendre.

Ensuite, le jeu compte sur la **collaboration entre pairs** et peut encourager la coopération entre les travailleuses sociales d'une même équipe. Conscients que les collectifs de travail du champ de l'action sociale sont mis à rude épreuve depuis de nombreuses années et que se distendent parfois les liens entre les professionnelles, nous souhaitons développer un espace de dialogue et d'échange sur un enjeu crucial pour l'intervention sociale, souvent objet d'inquiétudes. Aider à réfléchir ensemble aux solutions possibles et à partager leurs expériences et connaissances est un outil puissant pour construire des stratégies d'action et révéler les capacités d'agir, souvent imaginées pour les personnes accompagnées, mais peu déployées et plutôt inexplorées chez les intervenantes sociales elles-mêmes.

Enfin, le jeu vise à placer les enjeux éthiques au centre de la réflexion. En partant de **situations problématisées**, le jeu met les participantes face à des **dilemmes d'ordre éthique** et face à des choix difficiles à prendre en termes de résolution ; une question posée simplement n'appelant pas nécessairement une réponse simple. C'est une prise de recul également par rapport à certains automatismes qu'on serait tenté de mettre en œuvre, par exemple sur des orientations vers un écrivain public ou une médiatrice numérique qui se font sans réfléchir, par habitude ou dans l'urgence.

Le jeu propose ainsi à des collectifs de travail de réinterroger leurs manières d'être en relation d'aide, de penser et d'agir vis-à-vis de problèmes d'accès aux droits sociaux en ligne, et, ce en les conviant à réfléchir de façon critique aux conséquences de leurs actions avec une possibilité de remettre en question ou de mettre en lumière autrement leurs propres pratiques.

Le jeu permet aussi de stimuler la créativité des travailleuses sociales en s'inspirant des idées des autres membres de l'équipe et, encore une fois, des modes de pensées et d'action des collègues dans une même situation problématique.

Au travers de ce guide et jeu, nous amenons les actrices de terrain à engager une réflexion critique sur leurs usages des technologies numériques sur leur rôle et leur degré de responsabilité. Nous ferons ainsi le pont entre des situations problématisées à partir desquelles les participantes au jeu auront à échanger et des ressources informatives favorisant une mise en perspective (ressources médiagraphiques, liens vers des capsules vidéos formatives...).

Dans une perspective technocritique, nous nous devons de prendre en compte le système de valeurs et les besoins spécifiques des populations en vulnérabilité sociale, dont le respect de leurs droits, de leur singularité et de leur dignité est à préserver à tout prix.

Or, la mise en œuvre et le déploiement des nouvelles technologies avec les outils numériques qui semblent autoriser le recours systématique à la dématérialisation des liens entre administrés et institutions assurant des missions de service public, tiennent-ils nécessairement compte des personnes en situation de fragilité sociale ? Il nous est indispensable d'avoir une vigilance accrue sur les éventuels biais présents dans les technologies numériques, les algorithmes utilisés par exemple dans les systèmes de prise de décision automatisée ne garantissant pas tout le temps les principes d'équité et de justice sociale. Ils sont parfois même contraires à ceux-ci par les mesures de contrôle qu'ils exercent sur certaines populations jugées plus défavorablement. Etre en capacité d'identifier les possibles représentations négatives visant telle ou telle catégorie de population permet de corriger les outils numériques développés ; la confiance dans ces derniers en dépend pour créer un environnement en ligne plus sûr, plus respectueux et plus efficace pour toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs.

A présent, nous vous proposons de partir à la découverte de la méthode qui doit favoriser la mise en acte de l'ensemble des principes et des objectifs énoncés.



Public

Travailleuses sociales ou étudiantes en travail social

Nombre de joueuses

Minimum 2 joueuses, maximum recommandé 10 joueuses

But du jeu

- > Initier une réflexion collective autour des pratiques numériques en travail social. Le jeu propose de guider la réflexion autour des quatre thématiques précédemment énoncées et sur quatre niveaux : individuel, équipe, organisation, politique. Les joueuses sont libres de choisir le ou les niveaux qu'elles souhaitent, ainsi que la ou les thématiques parmi celles proposées
- > Découvrir des ressources informatives et formatives

Comment

En proposant une méthodologie, qui emprunte les codes du jeu, pour favoriser les échanges et la réflexion sur les pratiques professionnelles en lien avec le numérique.

En fournissant des ressources pour étayer la discussion, réfléchir à des pistes d'amélioration et imaginer des actions à mener.

Matériel

- > Cartes situations
- > Guide, voir chapitre «Ressources» (avec des informations et des liens vers des ressources) et chapitre «Systèmes» (avec la présentation des niveaux d'intervention)



DESCRIPTION DES RÔLES

Les joueuses désignent une narratrice qui ne joue pas. Celle-ci veille au bon déroulement des étapes du jeu, anime les débats et apporte des informations complémentaires issues des ressources du guide.

RÔLE DE LA NARRATRICE

De son implication va dépendre l'ambiance du jeu. Grâce à elle, les joueuses vont pouvoir s'exprimer et partager leurs points de vue et leurs expériences dans une des quatre thématiques. La narratrice est maîtresse du temps, distribue la parole, est garante du respect de la règle du jeu et facilite le passage d'une étape à une autre. Elle anime la discussion, résume les échanges et oriente vers des ressources.



Recommandations : prendre connaissance du guide au préalable. Des ressources pédagogiques complémentaires sont disponibles en ligne via [ce lien](#).

RÔLE DES JOUEUSES

Les joueuses, à partir d'une situation problématisée, mettent en discussion leurs pratiques professionnelles et points de vue sur des dilemmes concrets en lien avec les usages du numérique en travail social. L'esprit devant animer chacune des joueuses est nécessairement constructif et bienveillant. De là, pourront s'entrevoir et se vivre des débats utiles et apaisés entre elles.

A l'issue des échanges, les joueuses peuvent réfléchir à des pistes d'action à différents niveaux (individuel, équipe, structure, politique). Il s'agit ainsi de définir collectivement des façons d'agir, voire de dessiner des cadres d'intervention, qui semblent acceptables à toutes.



ÉTAPE 1

La narratrice pioche une des « CARTES SITUATION », lit la situation et invite les joueuses à réagir à la situation exposée.



Pour faciliter la réflexion, et pour le confort des participantes, nous vous conseillons de projeter la situation ou d'en imprimer quelques exemplaires à répartir parmi les joueuses.



Pour réaliser vos propres « CARTES SITUATION » : voir le modèle et les recommandations [pages 22-23](#).

ÉTAPE 2

Lors de ce premier temps de parole, les joueuses exposent, chacune leur tour, la manière dont elles interprètent la situation rapportée, quels en sont, selon elles, les principaux aspects, ce que la situation leur évoque, les questions qu'elles se posent individuellement. La narratrice peut faciliter la prise de parole en incitant les joueuses à préciser ce qui les a étonnées ou particulièrement intéressées dans le récit.

La narratrice veille à ce que toutes les participantes qui le souhaitent aient pu prendre la parole et s'exprimer sans interruption ni jugement.

Note à la narratrice

N'hésitez pas à solliciter directement les joueuses si les débats s'épuisent et à reformuler leurs réflexions :

- > « Qu'en pensez-vous ? »
- > « Quelles sont les questions que se pose la travailleuse sociale ? »
- > « Quel(s) problème(s) soulève la situation exposée ? »
- > « Quel regard portez-vous sur la problématique identifiée ? »
- > « Quels sont les enjeux dans cette situation ? »

ÉTAPE 3

L'objectif de cette étape est de permettre aux joueuses d'approfondir leurs connaissances et réflexions dans la thématique concernée par des ressources qui viennent nourrir et éclairer la discussion.

Les ressources sont consultables dans ce guide. La narratrice partage les informations à voix haute à toutes les joueuses, permettant ainsi d'alimenter la réflexion et les échanges. Après avoir pris connaissance des ressources lues par la narratrice, les joueuses décident si elles souhaitent poursuivre le jeu et discuter de pistes d'actions.

ÉTAPE 4

L'objectif de cette étape est de permettre aux joueuses de discuter d'axes de travail, de pistes d'actions dans leur pratique professionnelle.

La narratrice montre le plateau des systèmes en explique les différents niveaux: individuel, équipe, organisme/institution, politique nationale (ce plateau est présenté à la suite de cette étape).

Les joueuses réfléchissent à des pistes d'actions ; les systèmes permettent d'identifier le niveau concerné par chaque proposition.

Fin de la partie !



Une synthèse des pistes d'actions ou des possibilités d'agir peut être rédigée par une volontaire à l'issue de la partie.

Ce plateau décrit et explique les niveaux de décision qui sont de quatre ordres :

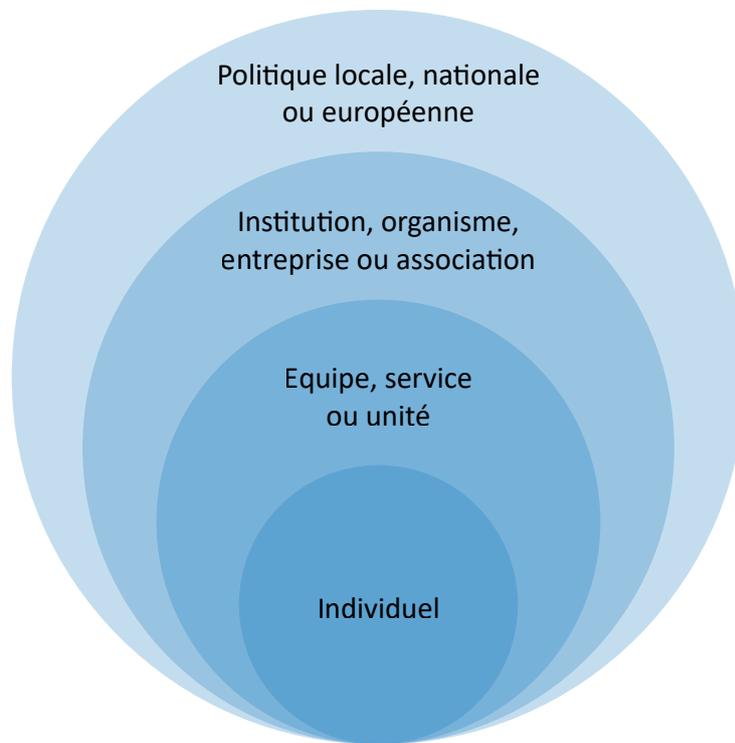
- > Individuel
- > Équipe
- > Organisme/institution
- > Politique nationale et/ou internationale

Il permet de réfléchir aux stratégies à mettre en oeuvre pour agir dans une démarche de soutien aux personnes en vulnérabilité sociale.

Comme il l'a été exposé dans la phase 1 du projet et le sera rappelé dans certaines capsules vidéos formatives (correspondant à la 3ème phase du projet DLIS), nous avons souhaité adapter le modèle écosystémique de Urie Bronfenbrenner, développé dès 1979, aux usages numériques dans la mesure où celui-ci permet de mieux comprendre les multiples niveaux d'influence des individus et des organisations de travail social. Cette analyse permet de situer les différents niveaux d'interactions et d'identifier où nous pouvons agir de manière effective. Elle nous aide également à déterminer qui détient le pouvoir d'action à chaque niveau et comment ce pouvoir peut être mobilisé.

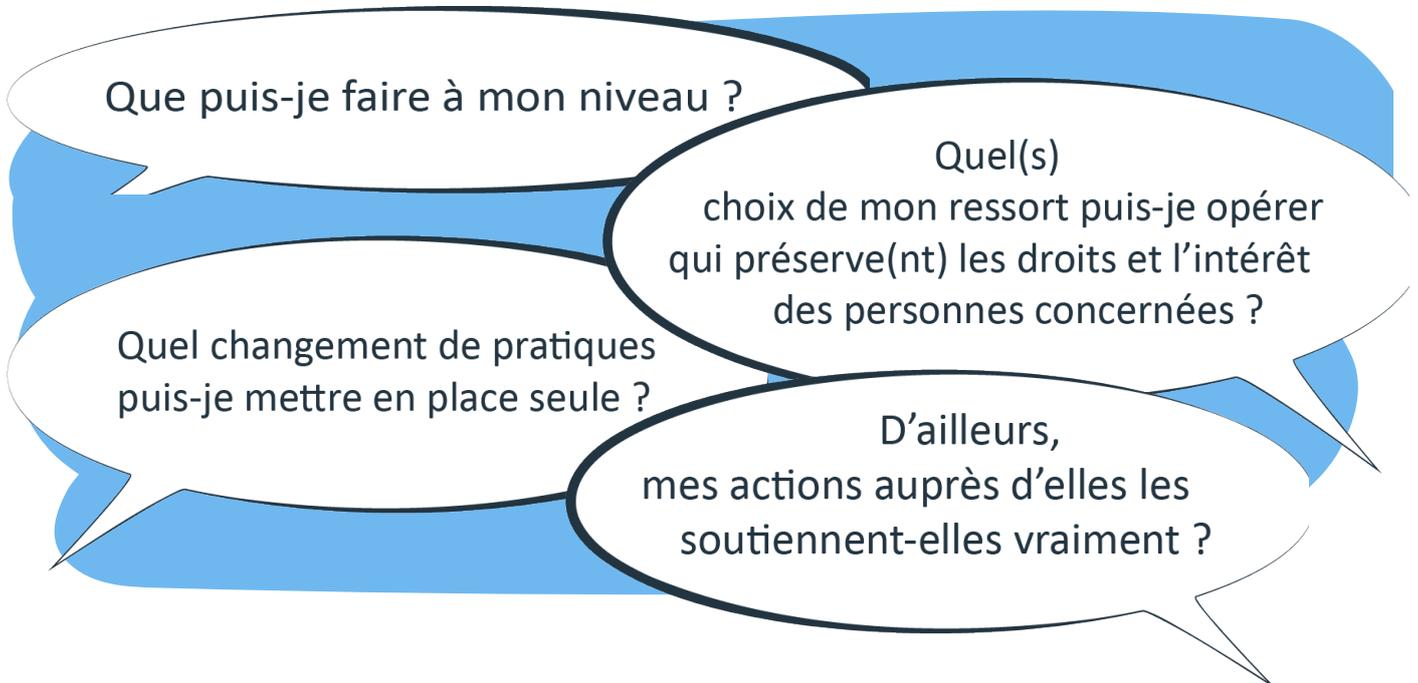
Grâce à cette compréhension, le cadre socio-technique peut être négocié, en concertation avec les parties concernées. Que ce soit au niveau individuel, relationnel, groupal, institutionnel, il est essentiel d'impliquer toutes les actrices et tous les acteurs concernés pour élaborer des stratégies efficaces à chacun des niveaux afin d'agir en soutien aux personnes précarisées. Il s'agira lors de l'étape suivante de garantir une coordination et une collaboration entre les différents acteurs impliqués.

Ci-dessous, nous représentons le plateau des systèmes pour mieux se figurer les quatre niveaux. Il est proposé que la narratrice et les participantes au jeu s'appuient sur ce plateau pour imaginer des possibilités et perspectives d'actions.



DÉTAILS DE CHAQUE NIVEAU

Au niveau individuel



Au niveau individuel, il est question de mettre en place des stratégies d'accompagnement personnalisées pour chaque personne en vulnérabilité sociale, avec une prise en compte des besoins spécifiques de chaque individu pour leur permettre d'améliorer leurs conditions de vie et leurs possibilités d'émancipation sociale.

Au niveau équipe/service/unité

Que pouvons-nous faire à notre niveau ?

Quel changement collectif de pratiques professionnelles nous semble souhaitable et pouvons-nous mettre en place au niveau de notre équipe/service/unité ?

Avons-nous la possibilité d'amorcer des changements de procédures, de formats, de façons d'aborder les questions et d'options de résolution avec les personnes concernées ?

Ici, il est nécessaire de réfléchir aux manières de collaborer et de se coordonner entre les différentes actrices et acteurs impliqués dans la prise en compte des intérêts et besoins du public concerné. Cela peut inclure des réunions régulières, des partages d'informations, des formations individuelles ou communes. Il est important que chaque membre de l'équipe soit impliqué et mobilisé pour garantir une prise en charge efficace des personnes précarisées.

Au niveau structure/institution

Quel(s) changement(s)
de pratiques, de procédures, de
processus, pourraient être mis en place au
niveau de la structure ?

Quelles informations
devrions-nous remonter à la hiérarchie
pour cela ?

Ici, peut être impulsé un questionnement sur les politiques, les principes d'action, les logiques et pratiques institutionnelles qui entravent ou favorisent l'accompagnement des personnes concernées. Avec comme clés de résolution ou de possibilités d'agir : la mise en place de mesures spécifiques, le renforcement de relations partenariales avec tel ou tel organisme, la sensibilisation du public sur tel ou tel aspect ; en restant en alerte sur l'engagement de l'organisme ou l'institution dans la démarche et dans la mise en place de mesures concrètes.

Au niveau politiques locales/nationales/européennes

A quoi devons-nous nous conformer ? Qu'est ce qui est dû/lié au Règlement Général de Protection des Données, à la loi Informatique et liberté en France, à la dématérialisation des services publics engagée dans le pays où j'exerce ?

A quoi tenons-nous ? A quoi sommes-nous attachées ? Sommes-nous en cohérence ou en discordance avec le cadre global de l'action sociale ?

Pouvons-nous agir sur ces décisions politiques encadrant nos missions et dispositifs d'action sociale ?

Avons-nous des marges de manœuvre ? Pouvons-nous les identifier clairement ou en définir de nouvelles ?

Ici, il est question d'être en veille sur les dispositifs et politiques sociales concernées de près ou de loin au numérique qui favorisent ou impactent défavorablement les personnes concernées par la fracture numérique. Faire remonter les réalités de terrain et identifier les relais possibles pour interpeller le législateur peut avoir un impact décisif dans certaines décisions prises pour qu'elles garantissent les intérêts et les besoins des personnes les plus vulnérables dans nos sociétés.

Ce guide vous appartient. Il est pensé pour être évolutif afin que toutes et tous puissent se l'approprier et l'adapter. N'hésitez pas à l'enrichir de vos situations et ressources sur le thème du numérique en travail social.



Recommandations pour la rédaction des «CARTES SITUATIONS» :



1 Privilégier des situations courtes et simples



2 Brièvement résumer la situation :

> Personnes impliquées :

Exemple : une travailleuse sociale d'un centre d'hébergement reçoit Mathilde B.

Evitez de donner trop de détails sur les personnes impliquées (âge, situation familiale etc.) qui ne seraient pas strictement en lien avec la situation. Cela risque de noyer la lectrice.

> La situation concrète : concentrez-vous sur une dimension, il n'est pas nécessaire de restituer tout l'accompagnement.

Exemple : à l'issue de sa journée, l'éducatrice envoie à sa collègue de l'équipe de nuit un récapitulatif de la journée sur whatsapp.

> Terminer par quelques questions : il s'agit de pointer aux participantes ce qui pourrait faire débat par rapport aux pratiques décrites dans la situation. Elles visent à lancer la discussion entre les participantes.

Retrouvez page suivante un modèle de « CARTE SITUATION ». Vous pouvez également l'ouvrir seul [en cliquant ici](#) pour le télécharger et/ou l'imprimer.



CARTE SITUATION



Exposer la situation :

Questions à mettre en débat :



Ces situations, écrites à plusieurs mains, sont le fruit de situations vécues par des travailleuses sociales des pays partie prenante au projet DLIS : Belgique, France, Grèce et Roumanie. Bien qu'elles émanent de contextes nationaux différents, les questionnements en lien avec le numérique, la posture professionnelle, la responsabilité ou encore l'éthique traversent l'ensemble des contextes et des accompagnements sociaux. Vous pouvez également retrouver ces cartes [dans ce fichier](#) pour les télécharger et/ou les imprimer.





SITUATION 1



COLLECTE DES DONNÉES, FINALITÉ DU TRAITEMENT ET MINIMISATION DES DONNÉES

Une travailleuse sociale reçoit Camille P. pour l'aider à compléter une demande de logement social.

Au cours de l'entretien elle recueille des informations qui ne sont pas strictement liées à la demande de logement mais qui donnent une vision élargie de la situation sociale Camille P. et de sa famille (maladie chronique, violences). Elle pense notamment à l'établissement d'une demande d'allocation dont certaines de ces informations seront utiles pour remplir le dossier à l'avenir.

- > En a-t-elle le droit ?
- > Doit-elle collecter uniquement les données nécessaires à la démarche pour laquelle la professionnelle et la personne concernée se sont mises d'accord ?
- > Comment concilier l'évaluation globale de la situation de la personne, sa demande explicite et le respect du Règlement Général de Protection des Données (RGPD) ?
- > Que faire des informations non nécessaires mais communiquées spontanément par la personne concernée ?





SITUATION 2



COLLECTE DES DONNÉES, CONSENTEMENT

Une assistante sociale de polyvalence reçoit Matthieu pour une demande d'aide financière. Celui-ci est sans emploi et a des difficultés à payer son loyer. La professionnelle l'aide dans ses démarches et saisit les différentes informations liées à la situation sociale de Matthieu dans le logiciel du service social (coordonnées, adresse, âge, situation maritale, revenu, situation d'emploi). Quelques mois plus tard, Matthieu reçoit un SMS du service social pour l'inviter à un atelier de «remobilisation et confiance en soi». Le même SMS a été envoyé à toutes les personnes ayant fréquenté le service social, qui sont à la fois isolées et sans emploi depuis 6 mois. Matthieu est très étonné car il n'a rien demandé et contacte l'assistante sociale pour lui faire part de son mécontentement.

> **L'assistante de service social aurait-elle dû préciser à Matthieu qu'il pouvait être recontacté par le service social ? Au risque de faire peur à l'utilisateur ?**

> **Aurait-elle dû lui indiquer la manière dont les données collectées sont conservées (où? durée? suppression? utilisation?)**





SITUATION 3



CONSERVATION DES DONNÉES

Bientôt les vacances! Anne, assistante sociale, profite de ce dernier jour pour trier ses dossiers et ranger son bureau. Elle se demande quoi faire des informations personnelles des usagers dont l'accompagnement est terminé.

- > Les archiver ? Si oui : comment, où, combien de temps ?
- > Les effacer de l'ordinateur ?
- > Jeter ses documents papier dans sa corbeille de bureau ?
- > Les détruire avant de les jeter ?





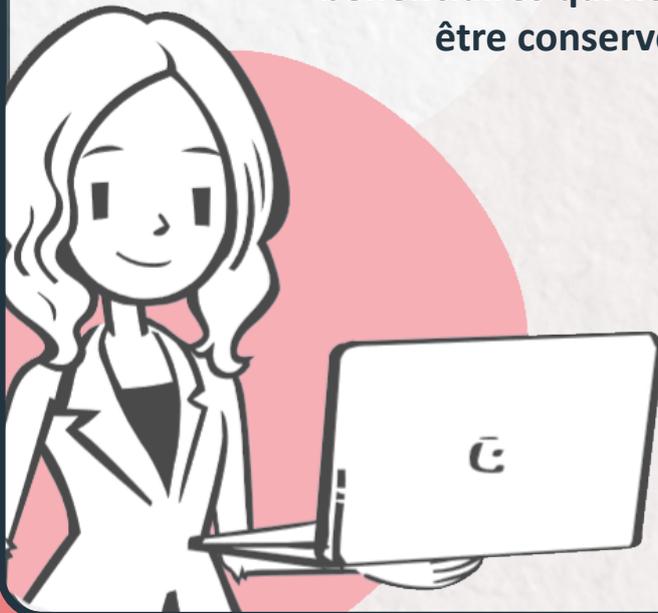
SITUATION 4



CONSERVATION DES DONNÉES

Une assistante sociale qui travaille dans un centre d'évaluation pour enfants et adolescents présentant des troubles du développement et du comportement utilise le dossier des bénéficiaires qui est enregistré sur l'ordinateur principal de son service. Dans ce centre, les visites d'évaluation et de réévaluation ont souvent lieu après quelques années, au fur et à mesure que le développement de l'enfant ou de l'adolescent progresse. Selon la réglementation en vigueur, les données relatives aux bénéficiaires doivent être détruites au bout de 5 ans. En recherchant le dossier électronique du bénéficiaire, elle ne parvient pas à trouver les informations.

- > **Vers qui l'assistante de service social peut-elle se renseigner ?**
- > **Est-il possible de conserver une copie du dossier papier ? Est-ce possible de supprimer le dossier électronique ?**
- > **Le centre a-t-il mis en place des procédures ? Existe-il un système mis en place par le centre pour les dossiers des bénéficiaires qui ne sont plus actifs mais doivent être conservés jusqu'à leur destruction ?**





SITUATION 5

SÉCURITÉ DES DONNÉES



Valérie, travailleuse sociale, range dans son armoire (qui ne ferme pas à clés) des dossiers comprenant des notes personnelles sur certaines familles qui font l'objet d'un signalement aux services sociaux pour mauvais traitement auprès de leurs enfants. Elle se demande si elle doit prendre des mesures supplémentaires pour mieux sécuriser ce type de dossier.

- > Existe-t-il des normes de sécurité pour la conservation des données ?
- > Où peut-elle trouver l'information ? A qui peut-elle demander conseil ?
- > Quels types de mesures pourraient mettre en place Valérie pour s'assurer que les dossiers contenant des données personnelles ne soient pas accessibles au plus grand nombre ?





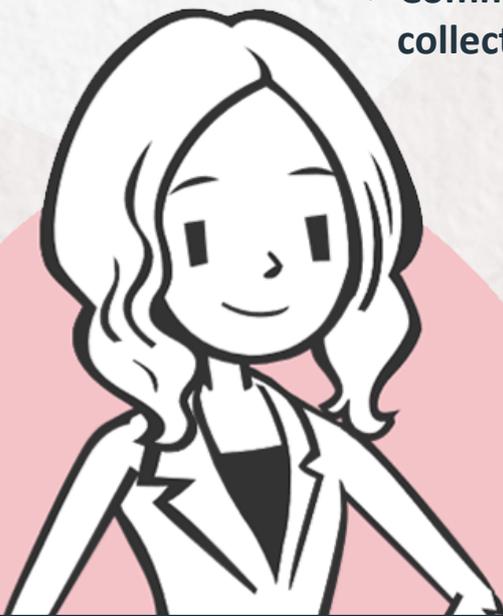
SITUATION 6

DONNÉES SENSIBLES



Une animatrice d'un centre socioculturel organise des activités avec les familles du quartier, pour favoriser le lien social avec les habitants. Au cours d'une activité, une femme lui raconte son parcours migratoire. Elle a fui son pays d'origine car elle avait peur d'être arrêtée comme plusieurs membres de son syndicat. C'est la première fois qu'elle se confie, jusque-là elle assistait aux activités mais restait en retrait. L'animatrice pense qu'elle pourrait peut-être bénéficier d'une protection par le droit d'asile, ce qui lui permettrait de stabiliser sa situation. S'agissant de données sensibles, la professionnelle se demande quelles précautions prendre.

- > **Quelle est la procédure mise en place par sa structure ?**
- > **Quelles informations consigner dans son dossier ?**
- > **Peut-elle collecter les informations nécessaires ?**
- > **Doit-elle l'orienter vers une structure adaptée, au risque que la jeune femme ne s'y rende pas ?**
- > **Comment transmettre les informations collectées à l'association ?**





SITUATION 7

DONNÉES SENSIBLES



Une assistante sociale reçoit Karine pour l'aider à remplir un dossier de demande de logement. Au cours de l'entretien, Karine évoque son état de santé et le fait qu'elle souffre d'une pathologie chronique nécessitant des soins réguliers et engendrant une certaine fatigabilité. C'est un élément important à prendre en compte pour l'accès à un logement adapté à sa pathologie. S'agissant de données sensibles, l'assistante sociale demande quelles précautions prendre.

- > **Quelle est la procédure mise en place par sa structure ?**
- > **Quelles informations consigner dans son dossier numérique ?**
- > **Qui a accès au dossier numérique ?**
- > **Peut-elle préciser la pathologie ? Ou uniquement les conséquences pertinentes et utiles pour le dossier ?**
- > **Quels éléments d'information peut-elle transmettre à ses partenaires et sous quelles conditions et/ou sous quelle forme ?**





SITUATION 8

DONNÉES SENSIBLES



Un assistant social reçoit de la part de Maria une demande écrite de maintien de la mesure de protection spéciale après avoir atteint l'âge de 18 ans (demande de contrat jeune majeur en France).

Afin de lui rappeler le cadre de cette mesure et son fonctionnement, Maria est informée de ses droits et responsabilités, avec une description notamment du cadre d'accompagnement social qui y serait attaché (planification et fourniture des services de type résidentiel). Y est prévu un plan individualisé de protection, indiquant le type et la fréquence du suivi ainsi qu'une réévaluation périodique des progrès enregistrés, des décisions et des interventions spécialisées proposées, ainsi que de la durée du contrat qui lierait Maria au service concerné.

- > **L'assistant social a-t-il le droit de connaître les données personnelles de la personne accompagnée et de les inscrire dans un dossier social dématérialisé ?**
- > **L'assistant social est-il en droit de vérifier la véracité des informations reçues du bénéficiaire ?**
- > **Est-il en mesure d'utiliser des données anonymisées dans le but d'élaborer des statistiques pour maintenir la base de données en vue de développer des services sociaux adaptés aux besoins recensés ?**
- > **Quelles sont les informations personnelles que les services sociaux sont autorisés à collecter ?**
- > **Quels sont le mode et le niveau d'information adaptés au bénéficiaire l'éclairant sur les professionnelles qui vont avoir accès à son dossier personnel ?**





SITUATION 9

DONNÉES SENSIBLES



Andrea, assistante sociale dans un centre résidentiel pour mineurs, est contactée par le représentant d'une société multinationale qui souhaite soutenir les jeunes accueillis en leur offrant des cadeaux sous forme d'articles d'hygiène et de vêtements. Dans le cadre de cette activité de 'sponsoring', cette société souhaiterait obtenir, de l'assistante sociale, l'accord que soit publiées dans la presse des photos de l'activité menée au centre, ainsi que des éléments sur l'âge des enfants.

- > **Les activités de type sponsoring d'entreprises privées commerciales sont-elles possibles dans le cadre d'un centre éducatif accueillant des mineurs ?**
- > **Quelles questions sur la diffusion de données personnelles cela pose-t-il en termes notamment de droit à l'image ?**





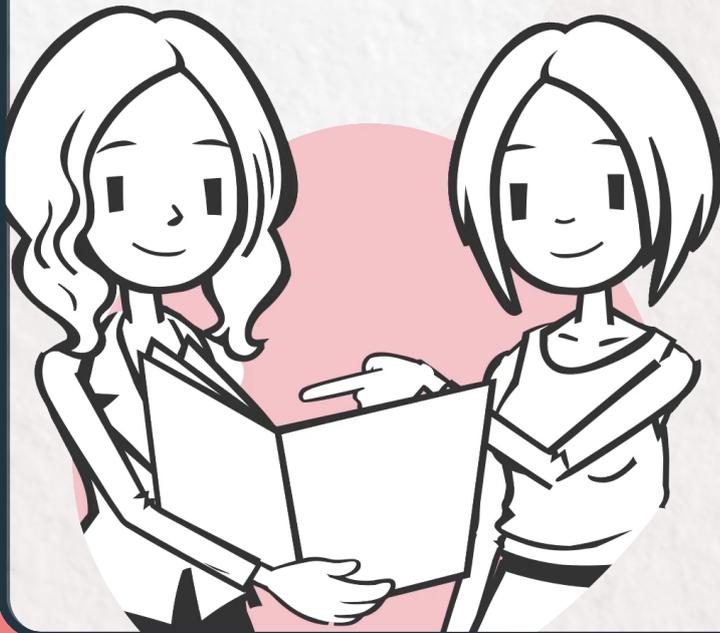
SITUATION 10

DONNÉES SENSIBLES



Miruna, une personne en situation de vulnérabilité sociale, souhaite déposer une demande d'aide au chauffage pour l'hiver. L'assistante sociale qui l'aide à remplir la demande l'informe que, dans le cadre de cette requête, il y a également un accord à compléter pour le traitement des données. La prise en compte de la demande est conditionnée par la signature de ce document.

- > **A quoi s'expose la personne qui refuserait de compléter ce document ?**
- > **L'assistante sociale doit-elle et peut-elle systématiquement dédier un temps pour expliquer le traitement des données et leur utilisation ? Que risque-t-elle si elle ne le fait pas par omission ou par manque de temps ?**





SITUATION 1

DROIT À LA DÉCONNEXION



Madame D. est une assistante de service social travaillant dans un centre d'action sociale. Elle a une charge de travail élevée et doit souvent gérer des situations d'urgence, telles que des cas de violence domestique, des expulsions imminentes, et des besoins urgents en matière d'hébergement. Un vendredi soir à 19h00, Madame D. a terminé sa journée de travail, elle rentre chez elle. À 20h00, elle reçoit un appel sur son téléphone professionnel d'une famille qui est en détresse car elle vient de recevoir un avis d'expulsion à effet immédiat pour le lundi matin (message vocal).

- > **Doit-elle rappeler la famille, pour lui éviter l'expulsion locative lundi matin ?**
- > **Doit-elle se mettre en contact avec les associations, services juridiques pour trouver une solution ?**
- > **A-t-on le droit à la déconnexion dans ce cas ?**





SITUATION 2



DÉCOUVRIR LES PRINCIPES DU DROIT À L'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

Sur une île isolée de 2500 habitants, Nicole, assistante de service social d'un centre communautaire, doit renouveler un dossier de prise en charge médicale, permettant à un usager d'avoir des ressources. Le réseau de communication et l'internet dysfonctionnent régulièrement et la distance avec les infrastructures urbaines complique les démarches administratives des habitants de l'île.

- > **Comment Nicole peut-elle surmonter cet obstacle géographique ?**
- > **Quelles seraient les solutions pour renforcer l'accès aux services essentiels pour les habitants de l'île ?**
- > **Comment améliorer le réseau de communication ? Qui l'assistante sociale pourrait-elle alerter sur ses difficultés ?**





SITUATION 3



ACCOMPAGNEMENT AU MANIEMENT NUMÉRIQUE

Une assistante sociale travaillant dans un centre communautaire envoie souvent des courriels aux personnes qu'elle accompagne pour prendre rendez-vous ou pour les informer de l'avancement d'une demande. Il arrive que certaines d'entre elles ne trient ou ne vident pas leur boîte de réception de mails, empêchant ainsi que de nouveaux courriels ne leur parviennent. L'assistante sociale ne reçoit aucune réponse de la part des bénéficiaires concernés, ce qui a pour effet d'accumuler les dossiers en suspens.

- > **Comment repérer et prévenir les bénéficiaires qui sont concernés ?**
- > **Quel(s) soutien technique(s) pourraient être mis en place pour aider l'assistante sociale et les usagers avec leur problème numérique ?**
- > **L'assistante sociale dispose-t-elle d'autres moyens de communication alternatifs lorsque les courriels ne sont pas lus ou restent sans réponse ?**
 - > **Comment les usagers sont-ils informés de l'importance de maintenir leur boîte mail avec un espace de stockage suffisant ?**
 - > **Quelles autres plateformes de communication pourraient être utilisées pour réduire la dépendance aux courriels ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 1



ACTEURS ET RÔLES DANS LA COMMUNICATION EN TRAVAIL SOCIAL SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Une assistante sociale dans un centre d'aide générale pour l'Etat (service public), communique avec les bénéficiaires par l'intermédiaire de l'application WhatsApp. Ils envoient régulièrement des documents officiels pour transmettre leurs informations. Cette pratique est presque encouragée par les supérieurs car le mail ne fonctionne pas avec toute une catégorie de la population, trop compliqué à utiliser. Au quotidien, Whatsapp se révèle plus efficace.

- > Les différents acteurs sont-ils de même niveau de responsabilité ?
- > Qui a pris les décisions concernant l'usage de ce réseau social ?
- > Quels sont les atouts et inconvénients de ce type de réseau pour ce type de communication ?



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 2



ACTEURS ET RÔLES DANS LA COMMUNICATION EN TRAVAIL SOCIAL SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Dans un centre ouvert pour 12-18 ans, l'éducatrice et les jeunes communiquent en message privé via l'application Instagram. Par ce moyen de communication, les jeunes, pour toute une série d'éléments (demandes d'infos, renseignements sur les activités, comportements à avoir par rapport à certaines thématiques), envoient des messages directement vers le compte privé de l'éducatrice. Un jour, alors que l'éducatrice est en vacances, elle reçoit un message d'une jeune disant qu'elle n'en peut plus, qu'elle envisage de se défenestrer. Elle veut vraiment en finir.

- > La responsabilité professionnelle de l'éducatrice est-elle engagée ?
 - > Une séparation entre la vie professionnelle et la vie privée sur les réseaux sociaux est-elle réfléchie ?
 - > Existe-il un cadre de référence dans l'institution et à l'échelle de l'organisation qui garantisse la distinction entre les deux sphères ?
 - > Qu'aurait pu mettre en place l'éducatrice, préalablement ?



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 3



NETIQUETTE

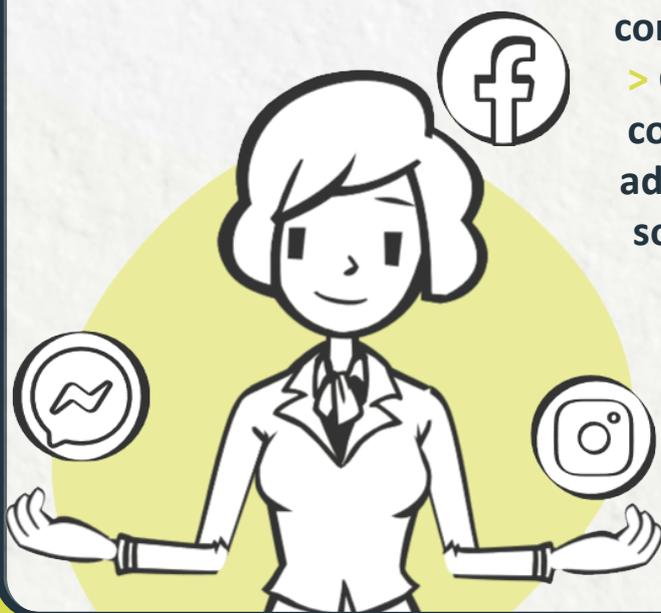
Dans une institution résidentielle pour personnes porteuses de handicap, une multitude de canaux de communication ont été mis en place. Un compte facebook, une page internet, une page Instagram et plusieurs groupes messenger distincts pour échanger entre professionnels, avec des partenaires et avec les bénéficiaires (très en demande de communiquer en utilisant les réseaux sociaux). Ces outils permettent de communiquer entre collègues pour s'envoyer des comptes-rendus quotidiens de la vie du centre , avec les familles pour envoyer des photos des activités avec les résidents, avec le grand public pour visibiliser le dynamisme du Centre, avec les résidents pour un groupe de diffusion de blagues et anecdotes. Cependant, les professionnels (assistants sociaux et éducateurs) sont un peu perdus dans la gestion de ces outils diversifiés et de leurs usages.

> **Est-il pertinent de démultiplier les canaux ?**

> **Comment réguler cette communication ?**

> **Quels types de communication sont les plus adaptés pour chaque réseau social, et entre quels acteurs ces communications devraient-elles se faire ?**

> **Que mettre en place pour optimiser les communications et les réseaux (pistes concrètes) ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



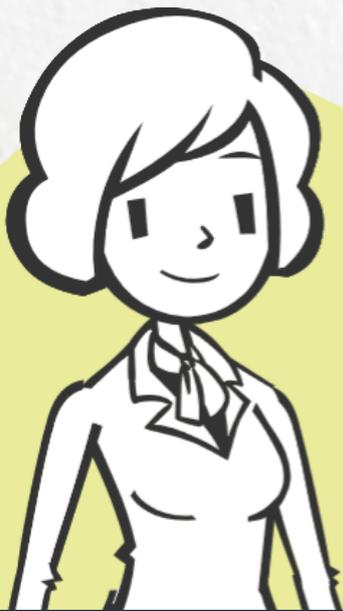
SITUATION 4



ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Dans un centre d'accueil pour sans-abris, une équipe de travailleuses sociales utilise Facebook pour diffuser des informations sur les services disponibles, partager des ressources communautaires et sensibiliser le public aux problèmes des personnes sans-abris. L'équipe utilise régulièrement la page Facebook du centre pour publier des mises à jour, des événements à venir et des histoires de réussite de personnes aidées par le centre.

- > **Quels sont les repères légaux auxquels les travailleurs sociaux doivent-ils se référer dans ce type de communication ?**
- > **Facebook est-il un canal de communication approprié pour diffuser des informations sur les services du centre et sensibiliser le public aux problèmes des sans-abris ?**
- > **Quelles implications l'utilisation de Facebook peut-elle avoir en termes d'éthique professionnelle pour les travailleuses sociales ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 5



LIMITES DE LA PRÉSENCE EN LIGNE PROFESSIONNELLE SUR TIKTOK

Dans une association de soutien aux jeunes en difficulté, les travailleuses sociales sont encouragées à être présentes sur les réseaux sociaux pour renforcer leur visibilité et sensibiliser le public aux enjeux liés à la jeunesse. Une des éducatrices commence à créer des vidéos sur TikTok, où elle partage des anecdotes de son travail quotidien, incluant des descriptions anonymisées de certaines situations qu'elle rencontre avec les jeunes qu'elle accompagne. Bien que les vidéos ne mentionnent pas de noms ou de détails précis, certains de ses collègues craignent que ces publications puissent permettre de deviner l'identité des jeunes ou révéler des informations sensibles sur leur vie.

> **Comment déterminer la frontière entre le partage professionnel et la confidentialité des bénéficiaires sur une plateforme aussi publique que TikTok ?**

> **Est-il approprié de partager des anecdotes de travail sur TikTok, même de manière anonymisée ?**

> **Quels protocoles devraient être mis en place pour s'assurer que les publications sur les réseaux sociaux respectent la confidentialité des bénéficiaires ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 6



UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX POUR LA VEILLE PROFESSIONNELLE

Une travailleuse sociale dans une association de soutien aux femmes victimes de violence domestique suit des groupes fermés sur Facebook et LinkedIn pour rester informée des meilleures pratiques et des nouvelles approches en matière d'accompagnement. Cependant, elle commence à partager des extraits de ces discussions sur son profil personnel pour sensibiliser son réseau. Certaines informations qu'elle partage peuvent être interprétées comme des conseils spécifiques, bien que hors de leur contexte d'origine.

- > Est-il approprié d'utiliser des réseaux sociaux personnels pour partager des informations professionnelles ?
- > Comment distinguer les partages à but de veille professionnelle et les communications qui pourraient être perçues comme des conseils non professionnels ?
- > Quels sont les risques éthiques associés à l'utilisation des réseaux sociaux à des fins de sensibilisation ?
- > Quelles directives ou recommandations pourraient être mises en place pour clarifier l'utilisation des réseaux sociaux dans ce contexte ?





SITUATION 1

DONNÉES PERSONNELLES



Marie, travailleuse sociale, accompagne Sylvie, une jeune femme de 25 ans qui a récemment perdu son emploi et fait face à des difficultés financières. Lors d'une rencontre, Sylvie confie à Marie qu'elle a des problèmes de santé mentale et prend régulièrement des antidépresseurs. Elle demande à Marie de ne pas mentionner ces informations dans son dossier, car elle craint que cela nuise à ses chances de retrouver un emploi.

Dilemme éthique

D'un côté, Marie a le devoir de respecter la vie privée et la confidentialité des informations de Sylvie. D'un autre côté, en omettant ces informations importantes sur la santé de Sylvie, Marie pourrait ne pas être en mesure de lui offrir les meilleurs services et le soutien dont elle a besoin.

> Quelle serait votre approche pour résoudre ce dilemme tout en respectant les droits et les besoins de Sylvie ?





SITUATION 2

ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE



Léa, travailleuse sociale, accompagne Mathieu, un jeune homme de 20 ans qui vit dans un foyer pour jeunes en difficulté sociale. Au cours d'un entretien, Mathieu explique à Léa qu'il rencontre des difficultés pour suivre sa formation en ligne et pour rester en contact avec ses proches, car le foyer ne lui fournit pas d'accès à un ordinateur ni à Internet. Mathieu se sent très isolé et frustré de ne pas pouvoir bénéficier des mêmes outils numériques que ses camarades.

Dilemme éthique

D'un côté, le foyer a pour mission de fournir un logement, un encadrement et un soutien aux jeunes en difficulté, mais n'a pas nécessairement les moyens budgétaires pour équiper chaque résident en matériel informatique. D'un autre côté, priver Mathieu d'un accès numérique peut s'avérer être une forme d'exclusion sociale et nuire à son bien-être, son éducation et son insertion.

> Quelles solutions pourriez-vous proposer qui permettraient à Mathieu d'avoir accès à l'équipement et à la connexion numérique dont il a besoin, tout en respectant les contraintes du foyer ?





SITUATION 3



NETIQUETTE ET RÉSEAUX SOCIAUX

Lucie, jeune travailleuse sociale, accompagne Léa, une femme de 35 ans qui souhaite retrouver un emploi. Lors d'une séance de préparation à l'entretien d'embauche, Léa demande conseil à Lucie sur la manière de bien utiliser les réseaux sociaux professionnels. Léa explique qu'elle a supprimé son compte Facebook personnel par souci de confidentialité, mais hésite à créer un profil LinkedIn pour se mettre en valeur auprès des recruteurs.

Dilemme éthique

L'utilisation des réseaux sociaux peut être un outil précieux pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes accompagnées. Cependant, cela soulève des questions éthiques sur le respect de la vie privée, la protection des données personnelles et l'image que les usagers veulent donner d'eux-mêmes. Lucie doit s'assurer de conseiller Léa de manière éthique et responsable.

> Comment pourriez-vous accompagner Léa dans la création et la gestion de son profil LinkedIn tout en préservant son droit à la vie privée et son image ?





SITUATION 4



DÉONTOLOGIE

Fatima, travailleuse sociale expérimentée, accompagne Kévin, un jeune homme de 22 ans qui a récemment intégré un programme d'insertion professionnelle. Lors d'un entretien, Kévin confie à Fatima qu'il a reçu une proposition d'emploi intéressante dans une entreprise locale, mais qu'il hésite à l'accepter car il craint que son casier judiciaire, dû à des délits commis par le passé, ne nuise à ses chances d'être embauché.

Dilemme éthique

D'un côté, Fatima a le devoir d'accompagner Kévin dans la recherche d'un emploi stable et épanouissant, en valorisant ses compétences et en l'aidant à surmonter les obstacles liés à son passé. D'un autre côté, elle se demande s'il est éthique de conseiller à Kévin de dissimuler son casier judiciaire aux recruteurs, ce qui pourrait être considéré comme une forme de tromperie.

> Quelle posture éthique adopteriez-vous pour accompagner au mieux Kévin dans cette situation délicate tout en respectant les principes déontologiques du travail social ?



PROTECTION DES DONNÉES – RGPD

Qu'est-ce que le Règlement Général sur la Protection des Données ?

Le Règlement général sur la protection des données, plus communément appelé RGPD, est un texte de loi européen qui encadre le traitement des données au sein de l'Union Européenne, de manière égalitaire pour l'ensemble des pays membres. Ce règlement est entré en application le 25 mai 2018. Il s'applique à tout traitement de données qu'il soit numérique ou non et encadre la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles par tout organisme privé ou public grâce à 8 règles d'or qui sont :

- > La finalité du traitement
- > La licéité du traitement
- > La minimisation des données
- > La protection particulière des données sensibles
- > La conservation limitée des données
- > L'obligation de sécurité
- > La transparence
- > Le droit des personnes

Bonnes pratiques pour la collecte des données

- > Faites le tri ! Pour cela, questionnez la nature des données collectées, leur quantité et leur précision
- > Interrogez-vous sur l'existence d'une solution alternative moins intrusive face à un projet de collecte de données personnelles
- > Bannissez toute collecte de données à titre préventif
- > Demandez le consentement des personnes concernées et documentez-le
- > Pseudonymisez les données toutes les fois où leur conservation sous une forme directement identifiante n'apparaît pas nécessaire
- > Limitez les zones de commentaires libres et privilégiez autant que possible les menus déroulants
- > Evitez de collecter des données sensibles

Données sensibles

Il ne faut pas confondre les données à enjeu fort avec les données sensibles dont la liste limitative est définie à l'article 9-1 du RGPD . Il s'agit :

- > Des origines raciales ou ethniques
- > Des opinions politiques
- > Des convictions philosophiques ou religieuses
- > De l'appartenance syndicale
- > De la santé (physique ou mentale)
- > De la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle
- > Des données génétiques
- > Des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique

Le traitement des données sensibles doit faire l'objet d'une attention et de mesures particulières.

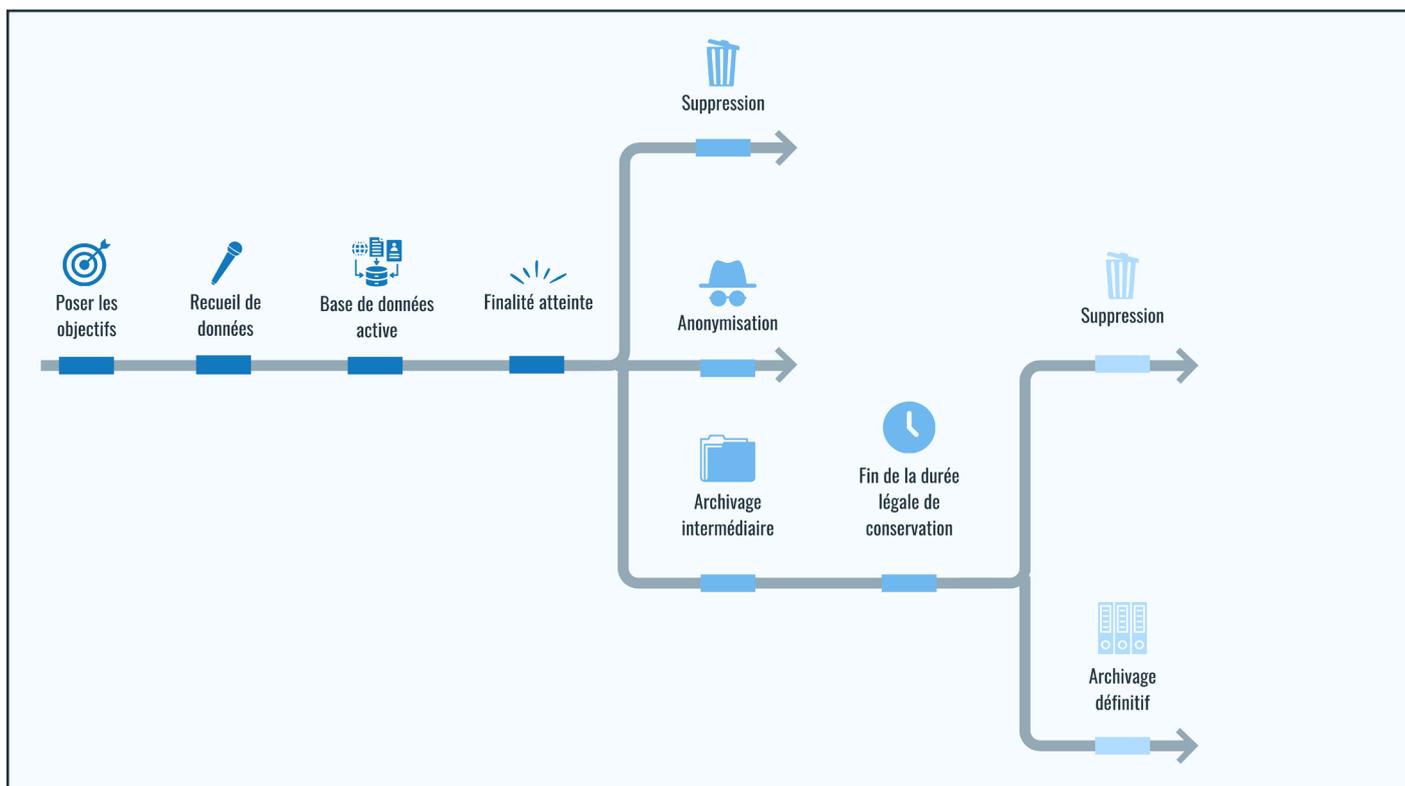
Conservation et suppression des données

Les données doivent être conservées de façon maîtrisée par les organismes collecteurs. Leur temps de conservation ne doit pas excéder le temps nécessaire à la satisfaction des objectifs poursuivis par leur collecte, ainsi qu'au respect d'éventuelles obligations légales ou impératifs particuliers.

Les bonnes questions à se poser pour déterminer la durée de conservation des données personnelles sont :

- > Jusqu'à quand ai-je vraiment besoin des données pour atteindre l'objectif fixé ?
- > Ai-je des obligations légales de conserver les données pendant un certain temps ?
- > Dois-je conserver certaines données en vue de me protéger contre un éventuel contentieux ? Lesquelles ?
- > Jusqu'à quand puis-je faire valoir ce recours en justice ?
- > Quelles informations doivent être archivées ? Pendant combien de temps ?
- > Quelles sont les règles de suppression des données ?
- > Quelles sont les règles d'archivage des données ?

La durée de conservation peut comprendre 2 phases, voire 3 (cf. schéma page suivante). Les organismes doivent pouvoir justifier le cycle de vie des données qu'ils détiennent.



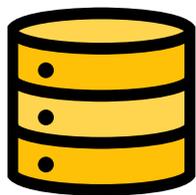
LES OUTILS NUMÉRIQUES : ÉQUIPEMENT, DÉCONNEXION ET ACCOMPAGNEMENT

Équipement numérique



Définitions de l'équipement de base

- > **Ordinateurs et Tablettes** : essentiels pour la plupart des tâches professionnelles et éducatives, les ordinateurs portables et les tablettes permettent une grande flexibilité et mobilité
- > **Smartphones** : utilisés pour la communication, la gestion des emails, et l'accès rapide aux informations
- > **Périphériques** : claviers, souris, moniteurs supplémentaires et imprimantes améliorent l'efficacité et le confort
- > **Connexion Internet** : une connexion stable et rapide est indispensable pour les réunions en ligne, le travail collaboratif, et l'accès aux ressources numériques



Définitions de l'équipement spécialisé

- > **Serveurs et Cloud** : pour le stockage sécurisé des données et la collaboration en ligne
- > **Systemes de visioconférence** : caméras de haute qualité, microphones, et haut-parleurs pour des réunions virtuelles efficaces
- > **Logiciels et Applications** : suites bureautiques (comme Microsoft Office), outils de gestion de projet (comme Trello ou Asana), et plateformes de communication (comme Slack ou Teams)

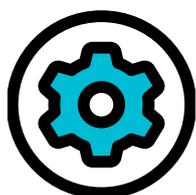
Déconnexion numérique



Importance de la déconnexion

La déconnexion permet :

- > **La prévention de l'épuisement professionnel** : la surconnexion peut entraîner du stress et de l'épuisement. Des périodes de déconnexion permettent de recharger les batteries
- > **Un équilibre vie professionnelle/vie personnelle** : la déconnexion favorise un meilleur équilibre et aide à séparer le travail des loisirs



Stratégies de déconnexion

Quelques bonnes pratiques pour aménager des temps de déconnexion :

- > **Horaires de travail définis** : établir des horaires clairs pour le début et la fin de la journée de travail
- > **Périodes sans écrans** : instaurer des moments sans écrans, surtout en dehors des heures de travail
- > **Notifications** : désactiver les notifications des emails et des applications professionnelles en dehors des heures de travail
- > **Espaces dédiés** : avoir un espace de travail distinct à la maison pour mieux séparer le travail de la vie personnelle

Accompagnement numérique : formations et support

- > **Formations** : sessions de formation pour se familiariser avec les nouveaux outils et logiciels
- > **Support technique** : accès à une assistance technique pour résoudre les problèmes rapidement
- > **Webinaires et ateliers** : continuer à former les travailleuses sociales sur les meilleures pratiques et les nouvelles technologies

Principes du droit à l'équipement numérique

Le droit à l'équipement numérique vise à garantir à chaque individu l'accès aux outils et infrastructures numériques nécessaires pour participer pleinement à la société numérique moderne. Ce droit englobe plusieurs principes clés qui assurent l'inclusion numérique et réduisent la fracture numérique.



Accessibilité universelle

> Egalité d'accès aux équipements numériques (ordinateurs, tablettes, smartphones, etc.) indépendamment de la situation géographique, économique ou sociale

> Disponibilité d'accès à des infrastructures de qualité (comme l'Internet haut débit) assurée sur tout le territoire, y compris dans les zones rurales et isolées



Accessibilité

> Accessibilité financière pour tous à des équipements numériques et à des services internet

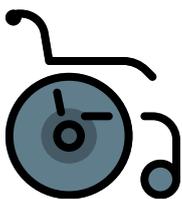
> Mise en place d'initiatives publiques (gouvernements et institutions) afin de réduire les coûts



Formation et compétences numériques

> Mise à disposition de programmes de formation pour les travailleuses sociales afin d'acquérir les compétences nécessaires à la bonne utilisation des technologies numériques

> Disponibilité de programmes de formation continue et de mise à jour des compétences pour permettre aux utilisatrices de s'adapter aux évolutions technologiques



Inclusion et accessibilité

> Conception d'équipements et de logiciels garantissant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap (visuel, auditif, moteur, etc)

> Prise en compte du multilinguisme et de la diversité culturelle des utilisatrices dans les interfaces et contenus numériques



Éthique et régulation

- > Encouragement d'une utilisation responsable et éthique des technologies numériques
- > Mise en place de régulations afin d'assurer la protection des droits numériques et de prévenir les abus (comme la surveillance illégale ou l'exploitation des données personnelles)

Principes de l'accompagnement au maniement numérique



Evaluation des besoins

Identifier le niveau de compétence numérique des usagers pour adapter ses moyens de communication à leurs besoins spécifiques. Prendre en compte les contextes professionnels, éducatifs et personnels pour proposer des solutions adaptées et personnalisées.



Formation et éducation

Privilégier des actions de formation sur les compétences essentielles telles que l'utilisation d'ordinateurs, la navigation sur Internet, la gestion des emails, et l'utilisation de logiciels de bureautique.



Accessibilité et inclusivité

S'assurer que les outils numériques sont accessibles à toutes et tous, y compris les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, et celles et ceux vivant dans des zones rurales et périurbaines. Utiliser des outils numériques adaptés aux différents types de public, incluant des tutoriels vidéo, des guides écrits, et des ateliers pratiques.



Support technique et assistance

Fournir une assistance technique via des hotlines téléphoniques et des services de chat pour aider les travailleuses sociales et usagers à résoudre rapidement leurs problèmes techniques. Veiller à ce que les travailleuses sociales et usagers maintiennent et mettent à jour leurs équipements et logiciels pour un fonctionnement optimal.



Les bonnes pratiques en matière de sécurité

- > La gestion des mots de passe
- > La protection des données personnelles
- > La reconnaissance des menaces en ligne

Veiller à promouvoir un usage éthique et responsable des technologies numériques, incluant le respect de la vie privée et la lutte contre la désinformation.

Pour aller plus loin, consultez le module informatif en cliquant sur [ce lien](#).

RÉSEAUX SOCIAUX ET NETIQUETTE

Réseaux sociaux contemporains

Définitions



Réseau social

« Les réseaux sociaux numériques sont des plateformes en ligne permettant de créer des profils, de se connecter avec des amis, de partager du contenu et d'interagir avec des communautés. » (Boyd, D.M., & Ellison, N.B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship). L'article évoque le géant Facebook, mais on peut aussi penser à X, Instagram et TikTok aujourd'hui. Chacun de ces réseaux sociaux offre des opportunités, allant de la sensibilisation à la coordination des actions entre professionnelles, en passant par le soutien des communautés.



Messagerie

On confond souvent les réseaux sociaux et les messageries. Parfois, il n'y a pas beaucoup de différences. Exemples de messagerie : Signal, Telegram, Whastapp, Viber etc. En travail social, une messagerie peut être utilisée pour créer des groupes de discussion qui permettent la coordination entre travailleuses sociales. Elle peut aussi être mobilisée pour communiquer avec les différents acteurs du travail social dans une discussion privée avec envoi de photos, documents, videos. Ces usages doivent être régies par un cadre socio-technique négocié.

Diversité et usages des réseaux sociaux :

Les plateformes utilisées en travail social sont très diverses et les réseaux évoluent de jour en jour. Se mettre au courant des usages de manière régulière est indispensable. Le choix d'un réseau social à des fins de communication en travail social est crucial. Il convient d'avoir un avis éclairé au moment d'opérer un choix.

Pour faire ses propres choix d'outils de communication, voici 5 questions à se poser :

- > Quel est l'objectif : que vise-t-on ?
- > Quoi ? Info, événement, animation, sortie, nouveaux horaires ?
- > A destination de qui ? Définir le public cible
- > Ce réseau est-il bien le plus adapté (face à un autre réseau ou une autre messagerie ou encore d'autres outils) ?
- > Qui pourrait en être responsable ? Qui sera chargé de faire vivre l'outil ?

Pistes pour un usage raisonné des réseaux sociaux



Pistes en termes d'accessibilité et d'inclusivité dans la communication sur les réseaux sociaux :

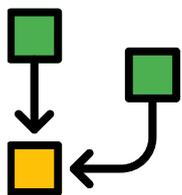
- > Utiliser des termes simples
- > Mobiliser des textes alternatifs sur images
- > Incruster des sous-titres video
- > Utiliser des interfaces utilisateurs intuitives

L'idée est de faciliter l'accès pour toute personne, et de rendre cela agréable. Plus le contenu est clair, simple en restant rigoureux, mieux c'est !



Conseils pour sécuriser nos échanges en ligne :

- > Utiliser des mots de passe forts (au moins 12 caractères avec une combinaison de lettres majuscules et minuscules, de chiffres et de symboles)
- > Ne pas utiliser le même mot de passe à chaque fois
- > Recourir à des mécanismes comme l'authentification à deux facteurs
- > Garder ses mots de passe (coffre-fort numérique ou carnet physique)



Captation des données personnelles en ligne : un enjeu pour le travail social :

La plupart des plateformes reposent sur un modèle commercial de « l'économie de la donnée ». L'usage d'applications ou l'accès à différents sites web nécessitent souvent que l'on donne son consentement à l'utilisation de certaines de nos données personnelles, captées lors de notre navigation. Connaître les politiques et usages de nos données en ligne permet d'avoir une vigilance accrue et à une réflexion critique sur l'utilisation de ces plateformes.

- > En tant que travailleuses sociales, nous avons la responsabilité d'éclairer ces mécanismes auprès des jeunes générations, les sensibilisant aux implications de leur présence en ligne et aux alternatives possibles.
- > La communication avec les collègues et les bénéficiaires doit respecter le RGPD et le secret professionnel. Il est crucial de sécuriser les informations partagées, de surveiller l'utilisation des messages hors contexte, et de rédiger chaque message avec la prudence nécessaire, comme s'il pouvait être lu par la hiérarchie. Établir des règles de communication claires et utiliser des outils indépendants garantissent la sécurité et la confidentialité des échanges.



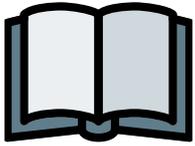
Minimisation des traces numériques :

Il existe plusieurs moyens de limiter les traces qu'on laisse de nos passages sur le web. Par exemple :

- > En minimisant les informations que l'on donne en se créant un profil ou un compte, en ne remplissant que les champs obligatoires, en utilisant des pseudos, etc.
- > En démultipliant les adresses mail de connexion et de récupération de compte, en démultipliant les points de connexion
- > En utilisant des outils plus éthiques que d'autres. Les outils libres et indépendants sont à promouvoir en travail social. Par exemple, utiliser Signal plutôt que WhatsApp, Framadate plutôt que Doodle
- > En se créant des adresses mails au départ de noms de domaines personnels, hébergés dans des structures qui garantissent transparence et indépendance
- > En mettant un post-it sur sa caméra d'ordinateur, en installant des plugs-in anti tracking, un VPN
- > En n'installant pas d'application de réseau social sur son téléphone ou en limitant les accès à vos applications « constructeur »
- > En limitant la géolocalisation
- > En paramétrant les applications par défaut du téléphone tout en veillant à diversifier les opérateurs qui détiennent les droits
- > En évitant les connexions avec son compte Google ou facebook pour souscrire à une nouvelle application. En effet, les informations et les données se transmettent alors « en cascade » d'une société à une autre

> En « codant » les messages que l'on envoie à un collègue, sans nommer les personnes dont on parle (initiales, nom d'emprunt, abréviations, un mot pour un autre, etc.)

Comprendre et construire une n tiquette



Définition :

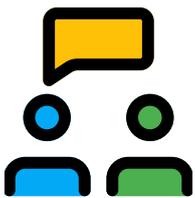
La n tiquette est l'ensemble des règles de bonne conduite sur le net (contraction d'étiquette et Internet).

La rédaction et l'application des netiquettes doivent faire l'objet d'une négociation entre les acteurs impliqués que ce soit au niveau relationnel, groupal, organisationnel ou encore, institutionnel.

La co-construction de ces règles en tenant compte des usages et positions de chacun des acteurs permet de construire des stratégies efficaces et éthiques pour l'utilisation des réseaux sociaux, et de créer un environnement en ligne plus sûr, plus respectueux pour tous les utilisateurs.

En travail social, la mise en place d'une n tiquette est particulièrement importante car elle protège la dignité et la confidentialité des personnes que nous assistons. En respectant ces règles, nous nous assurons que nos échanges en ligne ne compromettent pas la sécurité et la vie privée de nos bénéficiaires.

Dans une structure, une institution, il est parfois nécessaire de réaliser plusieurs netiquettes, en fonction du niveau où on se situe et des parties prenantes concernées.



Quelques conseils pour construire une n tiquette en travail social :

L'association nationale des travailleurs sociaux aux  tats-Unis a établi des normes professionnelles et éthiques pour guider les travailleuses sociales dans leur pratique :

- > Les réseaux sociaux peuvent offrir de nombreux avantages s'ils sont utilisés de manière responsable mais il est crucial de se rappeler que vos publications peuvent être vues par un large public
- > Quand vous communiquez en ligne, il est essentiel de **refléter les valeurs, l'éthique et la mission de la profession du travail social**
- > **Il est recommandé de respecter la confidentialité et la vie privée des personnes accompagnées** : il est important d'établir des protocoles stricts pour les protéger et éviter de partager des informations pouvant être retracées jusqu'à eux sur les réseaux sociaux
- > Il est essentiel **d'établir et de maintenir des limites professionnelles** lors de l'interaction avec des personnes accompagnées sur les réseaux sociaux

Les mêmes normes éthiques qui guident les interactions en personne doivent s'appliquer en ligne. Assurez-vous que vos publications restent respectueuses et appropriées et évitez de développer des relations trop amicales en ligne, car cela pourrait nuire à votre relation professionnelle.

- > **Évitez les préjugés** : bien qu'il soit naturel de vouloir exprimer vos opinions personnelles, il faut être prudent, car cela peut avoir des répercussions négatives sur votre pratique professionnelle
- > **Privilégiez** des ressources professionnelles comme la supervision ou la consultation par les pairs pour gérer des situations cliniques difficiles
- > **Développez une politique de réseaux sociaux** pour clarifier l'utilisation professionnelle des différentes formes de communication électronique avec les personnes accompagnées. Cette politique peut être discutée lors de l'entretien social initial et mise à jour si nécessaire

Pour aller plus loin, consultez le module informatif en cliquant sur [ce lien](#).

ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Définitions

L'éthique se réfère aux principes moraux et aux valeurs qui orientent nos actions et décisions. Concrètement, elle implique de réfléchir de manière critique aux conséquences de nos choix. Elle permet également de s'assurer que nos actions respectent les droits et la dignité de toutes les personnes impliquées.

Comme le rappelle, dans ses travaux, la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (International Federation of Social Workers), ce n'est pas seulement aux travailleuses sociales et aux travailleurs sociaux de s'assurer de pratiques éthiques : les organisations doivent, elles aussi, remplir leurs obligations en soutenant des pratiques éthiques.

Cinq principes éthiques fondamentaux guident la pratique du travail social :

- > Respect de la dignité humaine
- > Confidentialité et respect de la vie privée
- > Justice sociale
- > Autodétermination et empowerment
- > Professionnalisme et intégrité

Et l'usage éthique de la technologie et des médias sociaux.

La déontologie est l'étude des devoirs et des obligations professionnelles. Il s'agit d'un ensemble de règles et de normes qui régissent la conduite des professionnel.les.

Dans le cas du travail social, la déontologie définit les règles et les normes spécifiques que les travailleuses sociales doivent suivre dans l'exercice de leur profession.

La citoyenneté numérique fait référence à la manière dont les individus interagissent, communiquent et se comportent de manière responsable et éthique dans l'environnement numérique. C'est une notion qui met l'accent sur les droits, les responsabilités et les comportements des individus en ligne, tout en reconnaissant que les actions en ligne ont un impact sur la société dans son ensemble.

En tant que citoyennes numériques, nous avons la responsabilité de respecter les droits des autres, d'adopter des comportements éthiques et de promouvoir un environnement en ligne sûr, inclusif et respectueux.

Sous son parasol, la citoyenneté numérique abrite plusieurs aspects :

- > Compétences
- > Responsabilité en ligne
- > Protection de la vie privée
- > Participation active
- > Respect de la propriété intellectuelle

En résumé, la citoyenneté numérique, c'est comme si nos actions en ligne étaient une extension de notre comportement hors ligne. En tant que travailleuses sociales, mobiliser la notion de citoyenneté numérique est particulièrement pertinent : on travaille avec des individus et des groupes qui peuvent être vulnérables ou en difficulté, tout en étant présents sur les plateformes numériques.

Pistes d'actions

En cas de dilemme éthique et déontologique, ne restez pas seule, consultez vos collègues et votre encadrement. Lors de la construction de la réponse à une situation dilemme :

- > Questionnez vos propres valeurs et principes ainsi que ceux de votre profession
- > Demandez-vous s'il existe des codes de conduite, des normes professionnelles ou des procédures internes qui s'appliquent dans ladite situation
- > Questionnez l'organisation, les procédures si un besoin d'adaptation émerge
- > Clarifiez le cadre de la responsabilité professionnelle des travailleuses sociales
- > Considérez les principes éthiques fondamentaux du travail social, tels que l'autonomie et le respect des droits des individus
- > Préservez la confidentialité et la neutralité professionnelle
- > Séparez vie professionnelle et vie personnelle, veillez à maintenir un équilibre sain
- > Respectez les droits de propriété intellectuelle
- > Garantisiez la confidentialité et la sécurité des données des personnes (celles des usagers et des professionnelles) échangées via des outils de communication non professionnels

La travailleuse sociale, lorsqu'elle se fait médiatrice numérique, joue un rôle essentiel dans la promotion de l'inclusion numérique, et dans l'accompagnement des individus dans l'utilisation citoyenne des technologies de l'information et de la communication. Lorsque l'on aborde la construction d'un positionnement éthique numérique dans le travail social, il est donc essentiel de penser à la posture du médiateur et de la médiatrice numérique : elle en est la pierre angulaire.

Il existe des alternatives aux GAFAM, pensez-y !

Pour aller plus loin, consultez le module informatif en cliquant sur [ce lien](#).





Project Number 2021-1-FR01-KA220-HED-000027512

Cette publication fait l'objet d'un financement de la part de l'Union européenne dans le cadre du Programme Erasmus +. Elle ne reflète que le point de vue de ses auteurs. La Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.



www.social-project.fr/dlis

Coordinateur du projet : IRTS Hauts-de-France
Parc Eurasanté Est - Rue Ambroise Paré - BP 71
59120 Loos - France

www.irtshdf.fr