

L'accompagnement social et éducatif individuel et collectif à l'ère du numérique

Cette fiche complète la recommandation « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? »

Objectifs de la fiche

Permettre aux personnes accompagnées et aux travailleurs sociaux de saisir les opportunités des usages numériques dans le cadre des accompagnements sociaux et éducatifs¹, avec quelques points de vigilance.

Constats et Enjeux

Le numérique confronte les travailleurs sociaux à un ensemble de technologies qui impacte à la fois les relations avec les personnes accompagnées et leurs pratiques professionnelles.

Il se caractérise par :

- ✓ une rapidité des échanges d'informations,
- ✓ un périmètre croissant d'informations partagées,
- ✓ une automatisation des traitements et une standardisation des réponses,
- ✓ une évolution des modes de communication (SMS, courriels, visioconférence, traduction en ligne...),

¹ L'accompagnement social et éducatif étymologiquement « aller avec » est une composante du travail social, une modalité d'intervention se caractérisant par une relation, individuelle ou collective, entre un accompagnant et un ou plusieurs accompagnés, avec pour finalité l'amélioration de la situation de la ou des personnes accompagnées.

Les accompagnements sociaux et éducatifs mobilisent des connaissances, des compétences professionnelles et des méthodologies d'intervention. Ils s'inscrivent dans le cadre d'une mission ou d'un mandat institutionnel. Les approches méthodologiques contribuent au développement et à l'autonomie de la personne en s'appuyant sur son propre savoir d'expérience.

- ✓ une multiplication des réseaux de toute nature (sociaux, professionnels, institutionnels...),
- ✓ une incitation sociétale à utiliser des applications dans tous les domaines de la vie,
- ✓ une évolution constante des applications avec l'obligation de s'y adapter.

Les enjeux du numérique dans l'accompagnement social et éducatif :

- ✓ éviter de nouvelles exclusions des publics déjà marginalisés ou en risque de le devenir,
- ✓ s'appuyer sur les outils pour développer des pratiques « d'aller vers » en diversifiant les modes de contact,
- ✓ prévenir les risques liés aux usages inadaptés de l'internet et des réseaux sociaux,
- ✓ promouvoir des usages numériques raisonnés, autonomes et responsables,
- ✓ respecter la confidentialité et la vie privée dans la saisie de données,
- ✓ co-construire avec les personnes accompagnées des réponses nouvelles,
- ✓ optimiser le travail en réseau et le partenariat,
- ✓ qualifier la durée, le contenu et évaluer le travail d'accompagnement social et éducatif, qu'il soit individuel ou collectif pour le rendre visible.

Acteurs concernés

- ☞ les personnes accompagnées,
- ☞ les travailleurs sociaux tels qu'identifiés dans le Code de l'Action Sociale et de la Famille,
- ☞ les intervenants en charge de l'accompagnement social et éducatif,
- ☞ l'encadrement de proximité,
- ☞ les directions des services/structures assurant des missions d'accompagnement.

Le numérique dans la mission d'accompagnement social et éducatif

Trois aspects sont à prendre en considération :

1. le numérique, outil, moyen ou support de l'accompagnement
2. le numérique, objet de l'accompagnement
3. le numérique, outil de traitement et de partage de l'information utile à l'accompagnement

1. Le numérique, outil, moyen ou support de l'accompagnement

 **L'accompagnement social et éducatif fait appel aux outils numériques dans de multiples domaines comme :**

- ✓ les services en ligne des administrations permettant l'accès et le maintien des droits.
- ✓ les logiciels de gestion de budgets, d'organisation de la vie quotidienne.
- ✓ les supports à visées pédagogique et de formation
- ✓ les outils de communication à distance permettant le maintien de liens familiaux, sociaux, professionnels...
- ✓ les services d'aide et de soutien à l'insertion sociale et professionnelle.
- ✓ les activités de recherche d'informations permettant l'entraide et les services peu onéreux pour se déplacer, se procurer des vêtements, ou accéder à des services...

Ces outils contribuent à :

- ✓ partager les connaissances et les savoir-faire des personnes,
- ✓ valoriser leurs pratiques et leurs compétences.
- ✓ développer le « faire avec »,
- ✓ répondre aux besoins de protection des personnes fragiles ou vulnérables,
- ✓ faciliter l'accès aux informations et aux ressources en ligne,
- ✓ produire des documents de façon simple et dégager du temps pour l'accompagnement,
- ✓ soutenir, en itinérance et à domicile, les interventions en proximité des personnes.

2. Le numérique, objet de l'accompagnement

Les travailleurs sociaux sensibilisent les personnes et les groupes aux potentialités et aux risques liés aux usages numériques :

Une nécessaire vigilance porte notamment sur :

- ✓ la confidentialité lors des communications numériques,
- ✓ l'usage des réseaux sociaux, des informations personnelles partagées, l'e-réputation,
- ✓ l'accès aux sites marchands et les besoins de protéger les moyens de paiement,
- ✓ le repérage des sites diffusant de fausses informations et l'accès aux sites de confiance.

Mais également sur la prévention des risques :

- ✓ d'addiction : achats compulsifs, sites de jeux ou de paris en ligne...,
- ✓ d'hyper connexion, de surexposition aux écrans et leurs conséquences sur la santé,
- ✓ liés à la protection de l'enfance et des adultes vulnérables : images violentes, pornographie facilement accessible, cybercriminalité, cyberharcèlement et plus largement certains usages malveillants des réseaux sociaux,
- ✓ d'embrigadement à caractère sectaire ou de radicalisation.

C'est aussi un outil de création, de médiation sociale et éducative, les travailleurs sociaux s'en saisissent pour :

- ✓ développer le pouvoir d'agir des personnes et des groupes,
- ✓ révéler/s'appuyer sur leurs compétences.

3. Le numérique, outil de traitement et de partage de l'information utile à l'accompagnement

Les travailleurs sociaux ont à disposition des outils numériques pour :

- ✓ partager, valoriser et capitaliser des pratiques inspirantes, innovantes (forums d'entraide, mutualisation d'expériences...),
- ✓ mettre en réseau des ressources locales tant en intra qu'en interinstitutionnel (annuaire professionnel des acteurs, partenaires, banque de ressources, géolocalisation et cartographie des offres de services, espaces partagés...),
- ✓ contribuer à l'analyse des besoins sociaux et à la production des diagnostics territoriaux,
- ✓ développer des coopérations et faciliter la coordination entre les acteurs au service du parcours des personnes (visio-conférences, espaces collaboratifs...),
- ✓ assurer une veille sociale professionnelle et actualiser les connaissances (actualités législatives, forums professionnels, tutoriels, formation en ligne...).

Cadre juridique

- ✓ la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés refondue par la loi du 6 août 2004, qui définit des droits pour les personnes et des obligations pour les gestionnaires de fichiers qu'ils soient ou non informatisés. La loi a créé une autorité indépendante administrative : la Commission Nationale Informatique et Libertés
Elle veille au respect de la vie privée et des droits de chacun dans le monde numérique : informatique, vidéosurveillance, Internet
- ✓ la loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et notamment la section 2 article 311-3.
- ✓ la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Elle prépare le pays aux enjeux de la transition numérique. Elle promeut « .../... une société numérique ouverte fiable et protectrice des droits des citoyens. Elle vise à garantir l'accès de tous dans tous les territoires aux opportunités liées au numérique ».
- ✓ le Règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD)
Ce règlement établit des règles relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et des règles relatives à la libre circulation de ces données.
Il vise à protéger les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, et en particulier leur droit à la protection des données à caractère personnel. (25 mai 2018).

Recommandations pour la réussite de l'accompagnement social et éducatif à l'ère du numérique

- ✓ **considérer le numérique comme une ressource supplémentaire, utile sans occulter la relation humaine,**
- ✓ **savoir se positionner alternativement entre « faire-faire, faire-pour et faire avec »,**
- ✓ **s'assurer que la personne est bien informée des conditions d'utilisation, de transmission et de conservation de ses données personnelles (RGPD),**
- ✓ **respecter la législation, la réglementation liées à la protection des données personnelles et au partage d'informations et les transcrire dans un document de référence,**
- ✓ **porter et sécuriser l'environnement numérique des travailleurs sociaux,**
- ✓ **accompagner l'évolution des pratiques,**
- ✓ **stimuler la coopération, la mutualisation des savoir-faire au sein des équipes,**
- ✓ **permettre l'accès aux supports numériques ludiques et pédagogiques,**
- ✓ **encourager la co-conception de modes de communication numérique innovants,**
- ✓ **veiller à ce que les outils de « reporting » permettent de valoriser le processus d'accompagnement social et éducatif, individuel et collectif.**