

# Appropriations, usages et enjeux des technologies (numériques) dans le travail social : éclairages et pistes de réflexion

Jean-François Bickel

Journée d'étude **Technologie et numérique au service du travail social**  
4 décembre 2024

# Contenu

1. Deux définitions
2. Quatre approches pour analyser les technologies (numériques)
3. Présence du numérique dans le travail social
4. Activités des professionnel·les en lien avec le numérique
5. Questionnements / tensions / expérimentations dans la professionnalité
6. Inégalités sociales-numériques
7. Et l'intelligence artificielle ?
8. Pour des technologies (numériques) au service du travail social

## Technologie

Couplage entre, d'un côté, des savoirs (scientifiques et pratiques) et, de l'autre, des procédés techniques et leurs supports matériels, permettant de produire tant des outils, objets, instruments, «arts» de faire, que des connaissances

## Technologies numériques

Ensemble des technologies dont l'objet est le stockage, le traitement et la communication automatique des contenus informationnels

- Des infrastructures informationnelles et communicationnelles
- Des «produits» (objets, applications, logiciels, etc.) incorporant un nombre plus ou moins grand de ces technologies et permettant de réaliser un éventail plus ou moins étendu d'opérations dont les infrastructures sont les supports (le plus souvent invisibles)

## Socio-technique

«Dans toute technologie est inscrite une certaine définition plus ou moins figée de l'organisation dans laquelle elle est appelée à être utilisée, de la répartition des compétences et des capacités d'action des différents acteurs supposés s'en saisir, de l'environnement technico-matériel qui lui permettra de fonctionner.» (Akrich et Méadel, 2004, p. 12)

- Les «données» («matériaux» mis en forme numérique, traces numériques) sont stockées, traitées et communiquées sur la base de catégories et classements sociaux qui sont incorporés dans les infrastructures informationnelles et qui agissent dans les opérations dont celles-ci sont les supports (Bowker et Star, 1999, trad. fr. 2023)

## Interactionniste

- Les technologies «nouvelles», numériques notamment, naissent et se déploient dans des mondes sociaux et professionnels et des dispositifs matériels «déjà là» et qui sont structurés par des valeurs, des normes, des institutions
- Ce «déjà là» comprend des technologies déjà appropriées (par exemple, le téléphone, le papier)
- Ce «déjà là» agit sur l'élaboration des technologies «nouvelles» et sur leurs usages et est agi par celles-ci
- Les technologies «nouvelles» ne remplacent pas systématiquement celles déjà appropriées ; elles peuvent s'appuyer sur ces dernières, se combiner avec elles, voire contribuer à développer de nouveaux usages ou «débouchés» pour elles

## Socio-organisationnelle

«L'usage n'est pas réductible à une affaire d'habilité individuelle, qui serait liée notamment à la familiarité avec les outils ou la connaissance des fonctionnalités. L'usage est aussi une affaire de collectif et d'organisation : il est lié à l'inscription organisationnelle des technologies, c'est-à-dire à la manière dont la technologie vient prolonger ou transformer l'organisation du travail existante.» (Benedetto-Meyer et Boboc, 2021, p. 34)

## Écologique

«Dans une perspective écologique, l'entrée se fait [...] par l'activité. Les technologies ne sont pas au centre de l'analyse, même si elles tiennent un rôle essentiel. Ce qui compte avant tout c'est ce que font les personnes étudiées, ce dans quoi elles sont engagées. C'est uniquement parce que l'on suit le cours de leurs actions qu'apparaissent les objets techniques. [...] Il faut prendre en compte le paysage technologique qui caractérise la situation observée et comprendre comment l'activité se déroule dans cet agencement hybride.» (Denis, 2009, p. 10)

- Une présence produite par différentes dynamiques



# Présence du numérique dans le travail social

- Une présence très hétérogène selon les champs d'intervention, les organisations, les professionnel·les

«Il n'existe pas de configuration commune à l'ensemble des professionnels du travail social, mais des environnements sociotechniques situés, dont la description intègre l'ensemble des technologies qui sont les supports des tâches prescrites mais aussi des 'manières de faire' propres à un individu ou à un groupe donné.» (Sorin, 2023, p. 18)

- Des rapports au numérique différenciés
  - ✓ En termes d'équipements, de compétences, d'appétences, d'appropriation, d'usages, pratiques, d'être / de se sentir concerné·es
  - ✓ Où l'extra-professionnel joue un grand rôle

# Activités des professionnel·les en lien avec le numérique

Le numérique moyen ou support de l'intervention

→ Accompagner avec le numérique

Recherche d'informations utiles (situation, intervention)

Produire / mobiliser des dispositifs numériques pour l'intervention (communication assistée, outils d'appariement, *serious game*....)

Communiquer avec les publics / les collègues (mail, SMS, réseaux sociaux, etc.)

Informier / orienter / accompagner en ligne

Télétravail, visio-conférence, cloud, etc..

Transfert électronique des dossiers entre structures

Scanner les documents / fin (?) des classeurs papiers

Renseigner le dossier informatique des personnes / des activités

L'intervention saisie par le numérique

Le numérique objet de l'intervention

→ Accompagner au numérique)

Équiper / former les publics

Orienter vers les acteurs / offres / services spécialistes du numérique

Evaluer les besoins

Réguler les pratiques

Accompagner les démarches administratives en ligne

Ecrits professionnels informatisés

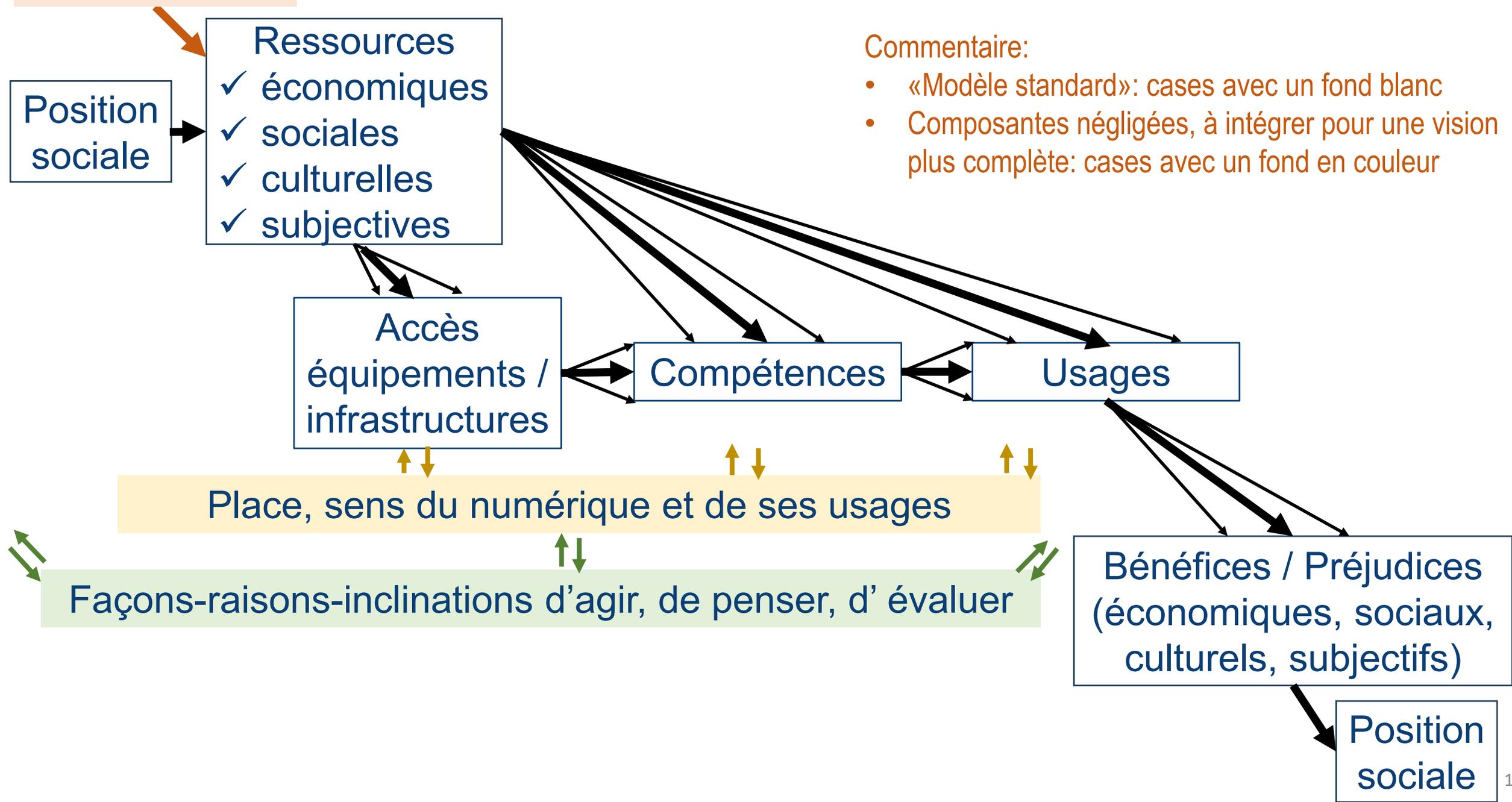
- Organisation du travail
  - Brouillage / déplacement des frontières entre vie privée et vie professionnelle
  - Recomposition des faisceaux de tâches et des registres d'intervention
  - Redistribution du travail entre professions, entre professionnel·les et publics
- L'intervention
  - Réagencement de la relation
  - Reconfigurations des équipements et compétences pour l'intervention
  - Manque de maîtrise du cadre légal et réglementaire
  - Extension aux pratiques numériques des publics

- Conceptions du métier, des raisons d'agir
  - Un thème controversé : est-il ou non opportun / légitime d'étendre l'accompagnement aux pratiques numériques des publics?
  - Un domaine nouveau, encore peu thématiqué dans le champ professionnel
  - Désaccords entre les professionnel·les sur le fait de considérer ce domaine comme faisant partie du métier
  - Les motifs d'être / de se sentir concerné·e et les raisons pour agir dans ce domaine renvoient aux principes et valeurs de la pratique professionnelle (autonomisation, accès aux droits, protection...)
  - Une question récurrente: jusqu'où intervenir?

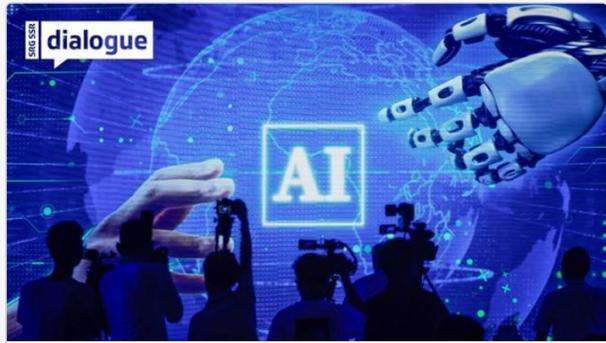
- Mise en données au sein des infrastructures informationnelles de ce qui concerne l'intervention et ses publics
  - Délimitation de ce qui est mis (ou pas) en données, du périmètre de circulation
  - Traces des activités professionnelles → Contrôle? Par qui?
  - Traces de la situation / comportements des publics → Quelle maîtrise des publics sur leurs données et leurs utilisations?
  - Protection / sécurité des données
- Traitement automatique des informations → Quelle place pour le jugement professionnel? Pour quel(s) professionnel(s)?
- Standardisation impliquée par la mise en données → Place de la singularité?

Commentaire:

- «Modèle standard»: cases avec un fond blanc
- Composantes négligées, à intégrer pour une vision plus complète: cases avec un fond en couleur



# Et l'intelligence artificielle ?



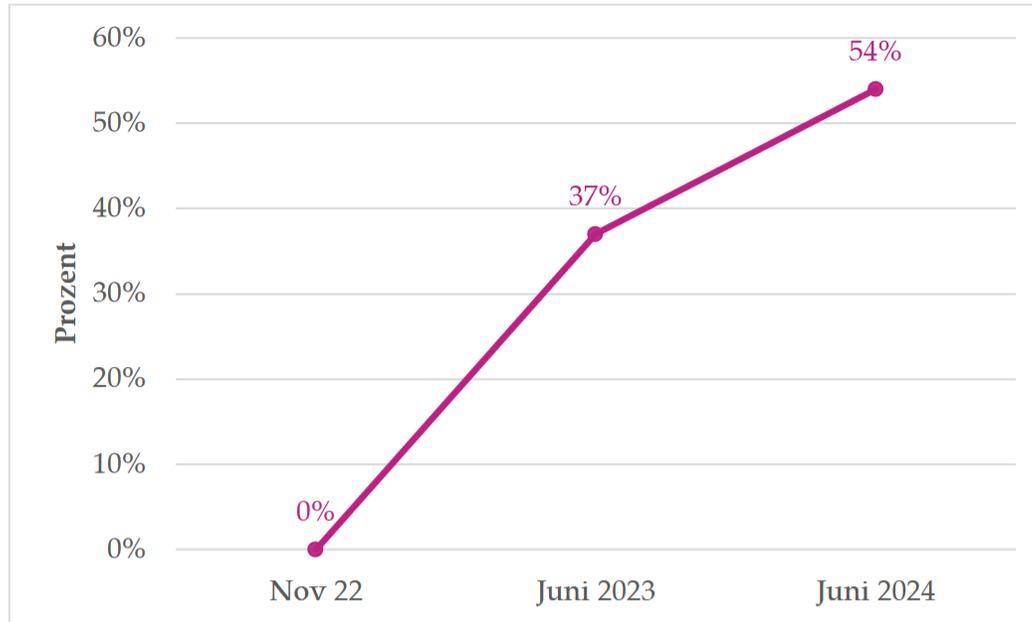
Commentaire:

- Graphique en bas à gauche: croissance de l'utilisation de l'IA générative entre 2022 et 2024
- Graphique en bas à droite: Utilisation de l'IA générative selon le niveau d'éducation → forte inégalité

L'IA gagne toute la Suisse et creuse la fracture numérique

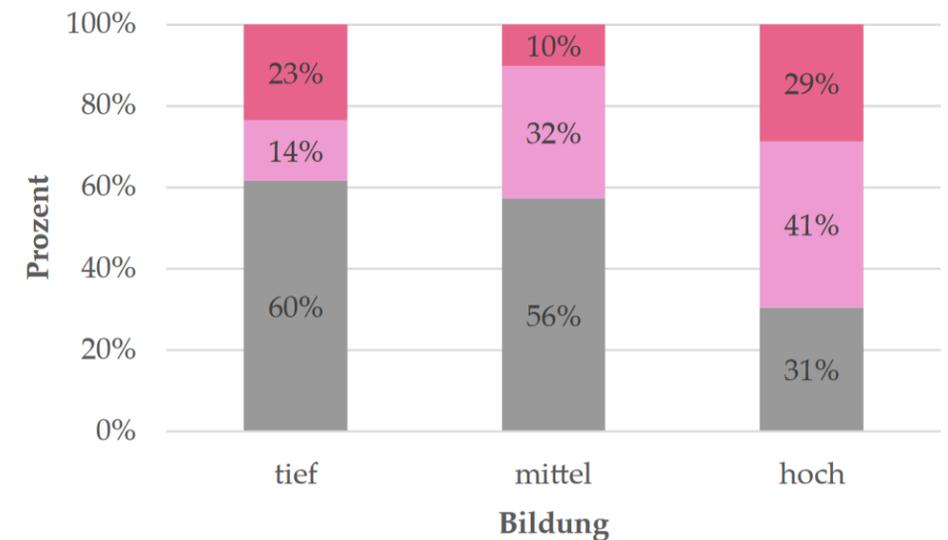
Dialogue  
Aujourd'hui à 06:18

Abbildung 5: Entwicklung der Nutzung von KI-Tools in der Schweiz (2023–2024)



Datenbasis: Schweizer Internetnutzer\*innen 16+, N = 1'000.

Abbildung 7: Nutzung von KI-Tools nach Bildung in der Schweiz 2024



■ Nutzer\*innen: oft verwendet

■ Nutzer\*innen: wenige Male verwendet

■ Nichtnutzer\*innen

Source:  
(Latzer & Festic (2024))

«Les travailleurs [et travailleuses sociales] ont une même mission : permettre à tous ceux [et celles] qui peinent à trouver leur place dans le monde [des technologies (numériques)] de n'être pas irrémédiablement abandonnés à leur propre sort.»  
(Ravon et Ion, 2012, p. 3-4)

«Si vous voulez comprendre les grandes questions, vous devez comprendre les pratiques quotidiennes qui les constituent» (Suchman, 2019, §32)

- Porter attention à l'ordinaire des «technologies (numériques)-en-pratique»
- Nécessité d'une réflexion collective sur ce qui se joue dans l'équipement technologique numérique des activités du travail social, sur la base d'enquêtes empiriques précises

- Un accompagnement au, et avec le numérique, mais aussi **dans** «le» numérique
  - Mettre au centre de l'attention comment, dans «le» numérique, s'actualisent et évoluent les problématiques sociales et individuelles et se recomposent les périmètres, les objectifs, les contenus, les moyens de l'accompagnement, et les raisons d'agir
  - Renforcer et légitimer la culture numérique des travailleurs et travailleuses sociales
  - Prêter attention aux processus, instances et acteurs qui conçoivent et produisent les dispositifs / projets numériques et y renforcer la place du travail social
- Former en travail social, au, avec, dans le numérique

MERCI POUR VOTRE ATTENTION ET PARTICIPATION

Contacts :

[jean-francois.bickel@hefr.ch](mailto:jean-francois.bickel@hefr.ch)

- Akrich, M., & Méadel, C. (2004). Problématiser les usages. *Sciences Sociales & Santé*, 22 (2), 5-20.  
URL: [https://www.persee.fr/doc/sosan\\_0294-0337\\_2004\\_num\\_22\\_1\\_1606](https://www.persee.fr/doc/sosan_0294-0337_2004_num_22_1_1606)
- Benedetto-Meyer, M., & Boboc, A. (2021). *Sociologie du numérique au travail*. Paris: Armand Colin.
- Bowker, G., & Star, S. L. (2023). *Sorting things out. Classification and its consequences*. Cambridge (Ma): The MIT Press.  
Traduction française: (2023) *Arranger les choses. Des conséquences de la classification* Paris: Éditions de l'EHESS.
- Denis, J. (2009). Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques.
- Latzer M., & Festic, N. (2024). «*Künstliche Intelligenz*» in der Schweiz 2024: *Kenntnisse, Nutzung und Einstellungen zur generativen KI*. Zürich: Institut for Kommunikationwissenschaften und Medienforschug der Universität Zürich (IKMZ), Forschungsbericht.
- Ravon, B., & Ion, J. (2012). *Les travailleurs sociaux (8e édition)*. Paris: La Découverte (coll. "Repères").
- Sorin, F. (2023). Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social. *Le Sociographe*, 81, 13-28. DOI : <https://doi.org/10.3917/graph1.081.0013>
- Suchman L. (2019). «If you want to understand the big issues, you need to understand the everyday practices that constitute them». Luy Suchman in conversation with Dominik Gerst & Hannes Krämer», *Forum: Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 20 (2), art. 1 DOI: <https://dx.doi.org/10.17169/fqs-20.2.3552>.