

Interview | 14 novembre 2019



Didier Dubasque appelle à « un regard critique sur le numérique »

L'ancien président de l'Anas publie un guide sur les « excès de la société numérique », destiné aux travailleurs sociaux. Ce blogueur espère faire mesurer les risques d'internet et de l'ordinateur, pour les professionnels comme pour les personnes accompagnées.

« Pour tirer le meilleur de la technologie », il faut savoir en comprendre « l'utilité et l'inutilité », écrivez-vous en introduction... Est-ce là l'objectif de votre guide ?

Didier Dubasque : Avec le travail social j'ai appris qu'il fallait toujours déconstruire pour pouvoir reconstruire. Mon idée est de porter un regard critique sur le numérique afin de pouvoir en mesurer les limites, sans être technophile, ni technophobe.

Le numérique nous est arrivé avec plein de promesses. La dématérialisation peut nous permettre de mener plusieurs vies à la fois, comme j'ai déjà pu l'entendre dans un colloque... Elle nous offre même une « *vie en désordre fertile* », où nous pouvons nous organiser en temps réel et nous décider dans l'instant.

Pourtant, si le numérique nous donne accès à une grande masse d'informations, nombre d'entre

elles s'avèrent fausses... Et si internet nous relie à de nombreuses personnes, nous restons souvent entre semblables, sans nous intéresser à nos voisins !

Vous séparez ce bon grain de l'ivraie numérique, également, dans le travail social ?

D.D. : Certains outils numériques sont utiles au travail social, par exemple pour écrire, classer, transmettre l'information... Mais l'informatique implique des données précises et binaires. Elle ne sait pas aborder les complexités et les contradictions de l'être humain. « Je suis en couple, mais je vis seul » : cela, la machine ne le comprend pas ! Les travailleurs sociaux le sentent bien, et ils en deviennent réticents face à ces outils... A bien des égards ils resteront toujours plus utiles que le numérique. Il faudra toujours de l'humain dans la relation d'aide.

Les méls peuvent-ils donc présenter des risques pour le travail social ?

D.D. : Ils peuvent être inadaptés. Une assistante sociale, par exemple, avait écrit à sa cheffe, pour lui demander un conseil, après un entretien qui l'avait inquiétée. Son courriel a finalement été transféré à la cellule de recueil des informations préoccupantes, puis au procureur, avant que la professionnelle ne soit convoquée par les policiers ! Depuis, cette collègue ne donne plus aucune précision sur les situations, dans ses messages écrits... Au fond, ces outils nous poussent à nous réinterroger sur le secret professionnel, sur le sens de nos missions, et à réactiver certains questionnements du travail social.

L'ordinateur peut aussi prendre beaucoup de place dans les accompagnements.

D.D. : Tous les métiers sont touchés. Mais en travail social, effectivement, on passe du temps à nourrir la machine en données. Cela peut certes fournir des statistiques intéressantes. Je l'avais moi-même constaté, en travaillant à la mise en place d'un système d'information, pour les services sociaux et la PMI du département de la Loire-Atlantique : celui-ci a pu mettre en lumière les problèmes sociaux du territoire.

Mais un danger est que les statistiques fassent passer pour un bon professionnel celui qui reçoit en une demi-heure seulement... L'ordinateur ne doit pas faire oublier l'essentiel, dans nos accompagnements !



Didier Dubasque a contribué à un plan de formation continue des travailleurs sociaux au numérique. - © Olivier Bonnin

Vous décrivez également les risques du numérique pour les publics accompagnés.

DD : Les addictions aux jeux en ligne, par exemple, sont fréquentes chez des personnes sous tutelle ou curatelle. Et pourtant ces cyberdépendances sont rarement abordées avec les personnes accompagnées. Je rapporte également tous les risques identifiés pour les enfants et les adolescents : dépendance à l'internet, exposition au porno, harcèlement, défis en ligne... Et

je décris les solutions qui peuvent alors être recherchées. Avec ce livre j'ai voulu aider chacun à être plus vigilant, mais aussi à mener sa réflexion, et à trouver ses propres réponses. Je consacre d'ailleurs une partie aux outils apportés par le travail social, avec par exemple les Promeneurs du net, qui assurent une présence éducative sur les réseaux sociaux, ou encore les travaux du Haut conseil du travail social (HCTS), ou ceux de l'Association nationale des assistants de service social (Anas)...

Les travailleurs sociaux doivent-ils accompagner leurs publics, également, vers le numérique ?

DD : Dans le groupe de travail que j'ai animé au HCTS, nous avons beaucoup échangé sur cette question de la médiation numérique. Notre conclusion est qu'un travailleur social doit être en mesure de réaliser un premier diagnostic de la compétence et de l'autonomie de la personne face à ces nouveaux outils. En fonction de cette évaluation, il pourra éventuellement l'accompagner lui-même au numérique, ou bien le réorienter, selon son appétence. Internet a trop d'impact sur les plus vulnérables et sur leur accès aux droits, pour pouvoir être encore ignoré. Je redoute une nouvelle exclusion, non plus sociale, mais numérique.

Les travailleurs sociaux doivent-ils donc être formés à ces nouveaux enjeux ?

DD : Oui ! Et justement, dans le cadre de la **stratégie de lutte contre la pauvreté**, le plan de formation continue des travailleurs sociaux, d'un budget annoncé de 11 millions d'euros, portera, notamment, sur le numérique. La proposition que nous avons remise, avec le HCTS, a été validée. Les formations proposées devraient être assez courtes, de deux à cinq jours. Elles porteront sur la société numérique, sur l'évolution des pratiques professionnelles, et enfin sur les usages des outils par les professionnels. L'idée, là encore, est que les travailleurs sociaux développent un regard critique sur le numérique.

« Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique » de Didier Dubasque, Presses de l'EHESP., 216 pages, 22,50 €.



Olivier BONNIN

SOURCES

- **La table des matières du guide**