

# Etudier la digitalisation du travail social: une démarche complexe mais indispensable



En Suisse, la formation des travailleurs sociaux et travailleuses sociales doit davantage prendre en compte les technologies numériques dans les programmes de formation de 1<sup>er</sup> cycle. En effet, celles-ci transforment le champ du social, interrogent le sens du travail et redéfinissent le mandat des professionnel-le-s. Depuis 2022, un nouveau module dispensé par la Haute école de travail social Fribourg permet aux étudiant-e-s qui le souhaitent d'approfondir cette thématique.



activités et à tous les niveaux organisationnels. La digitalisation appelle ainsi à revisiter les problématiques «traditionnelles» du travail social, tout en faisant émerger de nouveaux enjeux, relatifs entre autres aux ressources et compétences numériques des bénéficiaires et des professionnel-le-s ou encore à la reconfiguration de la relation d'accompagnement dans un contexte de vie numérisée.

Ces enjeux se déclinent en de nombreuses questions qui invitent à saisir les potentialités et les limites des outils numériques pour le travail social et ses acteurs. Par exemple: quelles sont les consé-

quences de la numérisation des ressources et de la dématérialisation de la relation, en matière d'accès aux droits et aux prestations pour les divers publics du travail social? Comment maintenir un accompagnement de qualité lorsqu'il est en partie ou totalement médiatisé par des écrans et par des logiciels de gestion des dossiers? À quelles tensions sont confronté-e-s les professionnel-le-s pour conjuguer leurs différentes missions en matière d'éducation, d'accompagnement, de prévention, d'insertion et d'autonomisation des publics? De telles interrogations appellent à accorder une place plus importante à la prise en compte des effets des technologies numériques dans le travail social, dès la formation de 1<sup>er</sup> cycle. La digitalisation est d'ailleurs désormais inscrite dans le nouveau programme d'étude cadre (PEC) de la formation en travail social de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO).

**Comment maintenir un accompagnement de qualité lorsqu'il est en partie ou totalement médiatisé par des écrans et par des logiciels de gestion des dossiers?**

Depuis le semestre d'automne 2022, le module d'approfondissement intitulé «Le travail social à l'épreuve du numérique: dynamiques, enjeux, perspectives», proposé par la Haute école de travail social Fribourg, permet aux étudiant-e-s formé-e-s dans les quatre Hautes écoles de travail social de Suisse romande de développer leurs connaissances relatives à cette thé-

matique. Conçu et se déroulant en partenariat avec des organisations et institutions œuvrant dans les domaines de l'insertion socio-professionnelle, du travail auprès des jeunes, des personnes âgées et en situation de handicap et des dépen-

dances, ces 16 jours de formation bénéficient également d'apports de chercheur-euse-s invité-e-s à partager les connaissances les plus récentes produites par la recherche.

L'objectif du module est d'offrir aux étudiant-e-s les compétences nécessaires pour analyser les changements en cours et leurs enjeux pour le travail social, d'une part, d'identifier les savoirs et savoirs-faire leur permettant de tirer profit de la digitalisation pour l'accompagnement des personnes, de l'autre, mais aussi, last but not least, de développer une posture critique, éthique et proactive vis-à-vis de la transformation numérique du travail social.

Béatrice Vatron-Steiner, Professeure HES  
Bastien Petitpierre, Professeure HES  
Thomas Jammet, Adjoint scientifique HES  
HETS Fribourg

Les technologies numériques s'invitent dans tous les domaines de la vie professionnelle et sociale et le travail social n'en fait pas exception. Etudier la digitalisation du travail social est une entreprise complexe car cela suppose tout à la fois de considérer les transformations qui le conditionnent (évolutions des formes de communication, de consommation et de production, du fonctionnement du marché du travail, etc.) et ce qui se joue spécifiquement à l'intérieur de ce domaine. Si la présence de divers outils de communication et de gestion est relativement ancienne dans le travail social, une des spécificités des technologies numériques est d'englober une multiplicité de dispositifs et de fonctionnalités, de concerner tous les acteurs et actrices et d'être déployées dans toutes les dimensions de leurs