



POLE / SERVICE : Secrétariat Général

AUTEUR(S) : Service Admissions

DIFFUSION : Candidats à l'entrée en formation de Moniteur-éducateur

DATE : 8 juin 2022

## Épreuve écrite d'admissibilité Résumé-Commentaire (2 heures)

### L'écran, nouvel allié du travailleur social ?

L'utilisation désormais incontournable dans le champ du travail social des outils numériques bouleverse les pratiques. Ceux-ci constituent d'indéniables facilitateurs communicationnels tout autant qu'ils posent des questions éthiques face auxquelles les professionnels se trouvent parfois désemparés.

« **Dans le milieu des travailleurs sociaux, on considère souvent la technologie avec condescendance**, comme si elle était presque un antihumanisme, inférieure aux relations humaines en face-à-face », explique Yann Leroux, psychanalyste et formateur auprès des travailleurs sociaux. Et pourtant, comme la quasi-totalité des corps de métiers, le travail social est désormais totalement imprégné par le numérique. Mais comment ces nouveaux outils sont-ils acceptés et utilisés par les professionnels du secteur ? L'écran s'interpose-t-il réellement entre le travailleur social et le public qu'il accompagne ? Et son usage quasiment incontournable détériore-t-il la relation entre les deux parties ?

D'une part, les travailleurs sociaux évoluent dans un environnement de travail où les technologies prennent de plus en plus de place. Les logiciels professionnels (progiciels) et les équipements informatiques (smartphones et ordinateurs mobiles professionnels) sont devenus la norme. Les SMS et les réseaux sociaux constituent désormais des outils pour communiquer avec les usagers. D'autre part, dans le cadre de leur accompagnement social ou éducatif, les professionnels du secteur sont confrontés à des questions numériques qui viennent non pas de leur propre environnement mais de la situation des usagers. Le public qu'ils suivent peut rencontrer des envies, des demandes, des besoins ou des difficultés numériques que les travailleurs sociaux ont à prendre en charge dans le cadre de leur accompagnement, sans toujours savoir si cela entre dans leurs prérogatives. Ainsi émerge un véritable trouble dans la pratique du travail social.

Pour Joran Le Gall, président de l'Anas (Association nationale des assistants de service social) et assistant social dans un établissement médico-psychologique de Seine-Saint-Denis, un nombre grandissant de patients et d'usagers réclament aux professionnels qui les suivent une aide numérique pour effectuer leurs démarches administratives : « *Notre travail quotidien change. Du fait de la difficulté d'accès et de lisibilité des plateformes de services publics comme celles des CAF [caisses d'allocations familiales], des préfectures, de la Cnav [Caisse nationale d'assurance vieillesse] ou de la sécurité sociale, collecter des éléments pour remplir un dossier administratif finit par remplacer nos fonctions initiales, qui consistent à établir des relations psychosociales avec des personnes en difficulté. On en vient à ne plus faire que cela. Chez les assistants sociaux, il y a un véritable sentiment de déqualification. Nous avons l'impression d'être relégués au rang de guichet d'accès aux droits.* »(...)

Les travailleurs sociaux ont parfois le sentiment que leur rôle se limite à celui d'accompagnant numérique.

Contrairement aux idées reçues, il ne faudrait pas attribuer certaines réticences à l'usage des outils numériques à la simple question de l'âge des travailleurs sociaux et de leur âge. Selon Emilie Potin, sociologue à l'université Rennes 2, « certains professionnels du social, traditionnellement attachés à la relation directe, sont technosceptiques. Mais il ne faut pas croire qu'il s'agit d'une fracture générationnelle, ce ne sont pas forcément les plus jeunes qui portent les projets siconumériques dans les équipes. Finalement, il s'agit surtout d'une question d'appétence à ces outils. »

Dans les structures fermées, en particulier, les outils numériques tels que les ordinateurs, smartphones et tablettes apportent une forme d'ouverture sur le monde extérieur. En Ehpad, ils permettent aux résidents de communiquer facilement et régulièrement avec leurs proches, d'accéder à de l'information et à des services culturels ou de divertissement. Chez les enfants placés, ils assurent, selon la sociologue Emilie Potin, « la permanence des liens » entre les jeunes et leur famille. « En offrant à tous la possibilité de prendre l'initiative des contacts, le smartphone met enfants et parents à égalité. Mais les professionnels de la protection de l'enfance les utilisent encore peu », conclut-elle après avoir mené une étude dans six départements.

La maîtrise de ces outils par les professionnels qui suivent ces enfants semble d'autant plus importante qu'elle leur permet de rester vigilants sur l'usage qu'en font les mineurs et de veiller à ce que la communication parents-enfants ne leur échappe pas. Auteur du blog « Psy et Geek », le psychanalyste Yann Leroux est convaincu qu'il est « très important que les travailleurs sociaux connaissent ces pratiques pour pouvoir aller au contact des personnes qu'ils sont censés aider, sinon ils vont louper des occasions de nouer des relations. On peut se servir du numérique pour animer, mais aussi pour mener un travail psychothérapeutique ou éducatif. Les jeux vidéo peuvent être utilisés dans ce contexte : ils permettent de travailler des compétences sociales, de montrer comment un jeune est en contact avec les autres, comment il contrôle ses impulsions, de développer des compétences cognitives car les jeux vidéo sont une succession de problèmes qu'il faut résoudre. » Ce message, qu'il diffuse lors des formations qu'il dispense dans toute la France, rencontre un écho de plus en plus positif auprès des professionnels du champ social : « Avant, l'opposition aux jeux vidéo était franche et massive. Maintenant, je remarque juste quelques sourires en coin », observe-t-il.

Leslie Fauvel, ASH n°3199, 5 mars 2021

1- Vous présenterez les idées essentielles de ce texte (10 à 15 lignes).

2- A l'aide de vos connaissances, de votre expérience et des idées du texte, vous développerez votre compréhension de la phrase suivante : « **Yann Leroux est convaincu qu'il est « très important que les travailleurs sociaux connaissent ces pratiques pour pouvoir aller au contact des personnes qu'ils sont censés aider, sinon ils vont louper des occasions de nouer des relations »** » et prendrez position de manière argumentée (2 pages).

### **Critères d'évaluation :**

#### **Résumé de texte sur 20 points :**

- Compréhension du texte (8 points)
- Capacités de synthèse et de concision (6 points)
- Capacités de rédaction (6 points)

#### **Commentaire de texte sur 20 points :**

- Capacités à situer la problématique, à construire un raisonnement et à organiser ses idées (5 points)
- Capacités à énoncer une position (5 points)
- Capacités à mobiliser des connaissances, niveau d'information et culture générale (5 points)
- Qualité de rédaction, aptitude à manipuler la langue (syntaxe, orthographe... ) (5 points)