

La numérisation – source d’impulsions pour l’avenir de la profession

Il est nécessaire de penser la numérisation et de l’intégrer au discours sur la professionnalisation et – surtout – d’y recourir activement et de s’impliquer dans son évolution afin de préparer la profession à son avenir.

Texte : Katja Girschik et Manuela Käppeli, maîtresses d’enseignement, Département du Travail social de la ZHAW

La numérisation en tant que tendance lourde d’une transformation en profondeur de la société fait également de plus en plus débat dans le monde du travail social. Ces derniers temps, la pandémie et les mesures prises pour la combattre ont accéléré et accentué cette évolution. Mais que désigne véritablement le terme de « numérisation » ? Le lien avec le mot « numéro » est évident : il s’agit donc de compter, de calculer ; en fin de compte, le terme désigne la représentation numérique et donc abstraite d’objets et de phénomènes physiques et analogiques. La numérisation est donc le processus par lequel des réalités analogiques sont représentées sous une forme pouvant être traitée numériquement, ce qui ouvre des possibilités de découplage spatial et temporel et permet de modifier et de recombinaison des données. Il apparaît ainsi clairement que la numérisation est bien davantage que l’enregistrement sous forme numérique de documents physiques.

Quels changements dans le contexte du travail social ?

Dans le contexte du travail social, la numérisation est principalement associée à des changements dans la communication et l’interaction entre les organisations et à l’intérieur de celles-ci (logiciels spécialisés, gestion numérique des documents, etc.) ainsi que dans la prise de contact, l’interaction et la collaboration avec les bénéficiaires (offres de conseil en ligne, par exemple). Pour schématiser, on peut dire que la numérisation est jusqu’ici perçue davantage comme un cadre d’action ; les possibilités qu’elle offre pour l’évolution du travail social en tant que profession et en tant que discipline ne reçoivent guère d’attention (Ley et Seelmeyer 2018). De par les transformations sociales qu’elle implique, la numérisation est toutefois un processus social marqué par de nombreuses interdépendances, le travail social en tant que profession étant concerné aussi bien sur le plan de la construction théorique que sur celui de la formation et de l’évolution de sa pratique (Campayo 2020). Jusqu’ici, les travailleur·euse·s sociales·aux ont toutefois surtout opté pour des stratégies de gestion et d’appropriation individuelles pour affronter la numérisation, ce qui entraîne une grande diversité de modes

d’intervention, basés davantage sur le hasard que sur une approche systématique dotée d’une base scientifique.

Conséquences pour l’agir professionnel et pour la perception interne de la profession

Cette observation présentée ici de manière sommaire montre que la numérisation se répercute de différentes manières sur l’agir professionnel des travailleur·euse·s sociales·aux. On constate un recours accru à l’informatique, la numérisation établissant « une couche d’information abstraite venant s’ajouter au processus de travail réel » (Will-Zocholl et Hardering 2020, p. 129, notre traduction). La numérisation dans le contexte du travail social s’inscrit dès lors dans une tendance sociohistorique visant la rationalisation, la formalisation et aussi, en fin de compte, l’aménagement et le contrôle bureaucratiques des processus de travail. Ces transformations sont perçues comme des défis centraux du travail social, car elles entraînent un éloignement et une remise en question des modes d’action et des visions de la profession qui les sous-tendent. Dans le cadre du quotidien professionnel, les processus de numérisation sont dès lors perçus comme une menace pesant sur la vision que les travailleur·euse·s sociales·aux ont de leur profession. Malgré cela, le discours sur la professionnalisation du travail social n’aborde guère les processus de transformation numérique, du moins pas sous l’angle de leurs répercussions sur l’agir professionnel du travail social (Will-Zocholl et Hardering 2020). Or, toute discussion de l’agir professionnel dans le contexte de la numérisation devrait se pencher d’une part sur les processus de professionnalisation individuelle, qui comprennent le développement de compétences spécifiques ainsi que d’une attitude fondée sur l’éthique et un esprit critique, et d’autre part sur les changements au niveau de la professionnalisation collective. La réflexion menée par le monde du travail social sur l’évolution de son agir professionnel et donc sur la professionnalisation doit dès lors toujours s’intéresser également à l’influence que la profession peut avoir de son côté sur la transformation numérique.



Répondre aux défis de demain : quelles compétences pour les travailleur·euse·s sociales·aux ?

Ce constat exige des futur·e·s travailleur·euse·s sociales·aux des compétences spécifiques, puisque la numérisation s'accompagne en particulier de changements de l'agir social dans les domaines de la communication et de l'interaction ainsi que de l'organisation du travail : les chances et les défis liés à la numérisation doivent être abordés pendant la formation et faire l'objet d'une réflexion dans le contexte de la professionnalisation. À ce titre, il est essentiel que la transmission de compétences numériques ne se limite pas à la présentation d'instruments techniques : elle doit également fournir les outils permettant de façonner, d'évaluer et de critiquer activement ces instruments. L'objectif est une « attitude critique, réfléchie et éclairée face aux potentiels, aux risques et aux interactions de la technologie » (Seelmeyer et Zorn 2015, p. 143, notre traduction) afin de permettre aux travailleur·euse·s sociales·aux d'investir le processus de transformation fondamentale de la société que constitue la numérisation et d'en tirer profit pour leur agir professionnel.

Façonner la numérisation

La situation actuelle le montre plus que jamais : il faut s'attendre non pas uniquement à des conséquences à court terme, mais bien à des mutations durables des processus professionnels et à des changements dans le comportement des bénéficiaires et des acteur·ice·s dans les contextes sociaux (Buschle et Meyer 2020). La complexité et la rapidité de la numérisation

ne doivent pas inciter les acteur·ice·s du travail social à esquiver ce débat. Il est nécessaire de mener une réflexion structurée sur les défis et les possibilités intrinsèques à cette tendance. La numérisation n'a rien d'une fatalité à laquelle le travail social serait livré – il s'agit au contraire d'un processus de transformation de la société qui exige une implication active de la part du travail social. En effet, celui-ci a les compétences pour accompagner et orienter les processus de changement social, que ce soit au niveau des personnes ou de la société. Cette ambition implique toutefois de se pencher sur la numérisation à un niveau plus général, spécifique à la profession, avec la participation des différent·e·s acteur·ice·s : organisations de terrain, formation, association professionnelle et recherche – afin de se parer pour son avenir. Le travail social peut s'appuyer sur ces réflexions et en tirer des impulsions pour sa professionnalisation. •

Bibliographie

- Buschle, C. et Meyer, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Coronapandemie. *Soziale Passagen*, 12(1), 155-170.
- Campayo, S. (2020). Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung. *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (pp. 290-301). Weinheim Basel. Beltz Juventa.
- Ley, T. et Seelmeyer, U. (2018). Der Wert der Sozialen Arbeit in der digitalen Gesellschaft: Zur Notwendigkeit der fachlichen Aneignung der « digitalen Transformation ». *Sozial Extra*, 42(4), 23-25.
- Seelmeyer, U. et Zorn, I. (2015). Digitale Technologien in der Sozialen Arbeit. Zur Notwendigkeit einer technischen Reflexivität. *Der pädagogische Blick*, 3(23), 134-146.
- Will-Zocholl, M. et Hardering, F. (2020). Digitalisierung als Informatisierung in der sozialen Arbeit?: Folgen für Arbeit und professionelles Selbstverständnis von Sozialarbeiter*innen. *Arbeit*, 29(2), 123-142.