LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES DANS LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX : ENJEUX, USAGES, ETHIQUES ET DROIT DU BIG ET SMALL DATA

Audrey Bonjour
audrey.bonjour@univ-amu.fr
Elise Daragon
Elise.daragon@unice.fr
Vincent Meyer
Vincent.meyer@unice.fr

25 mars 2016

Aix*Marseille université

Plan

1. **Présentation du projet NUSERUS**
2. **Problématique des données en travail social**
3. **Études de cas**

Nous verrons comment la question des usages du numérique interroge celle des usages des données en travail social

Le projet « NUSERUS »

Les technologies NUmériques au SERvice des USagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux (2015-2018)

Coordination : pour I3M, Pr Vincent Meyer-Élise Daragon et pour l'IRSIC, Audrey Bonjour-Pr Françoise Bernard

iMM

Université Nice Sophia Antipolis

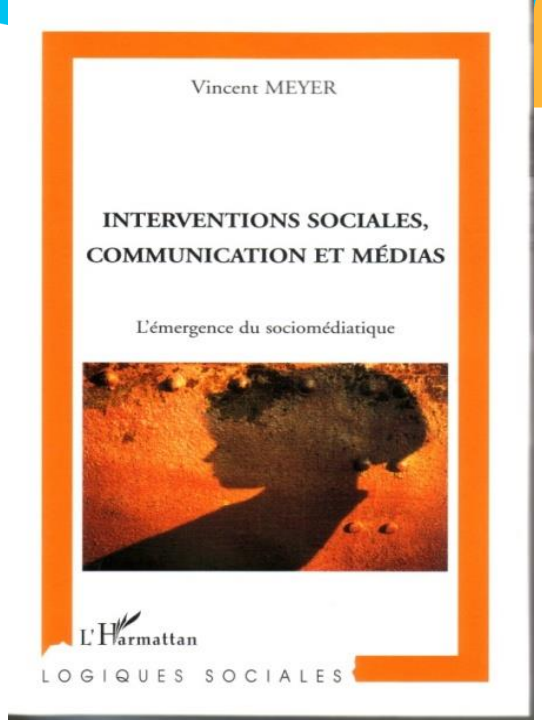
iut Nice Côte d'Azur

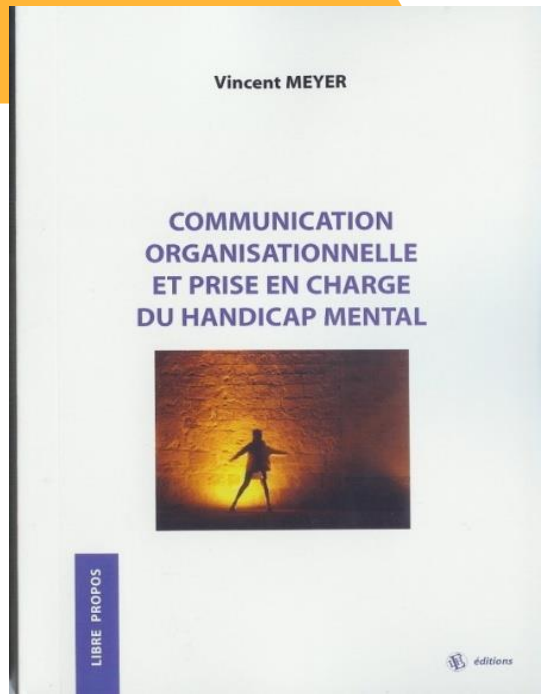
irsic Institut de Recherche en Sciences de l'Information et de la Communication

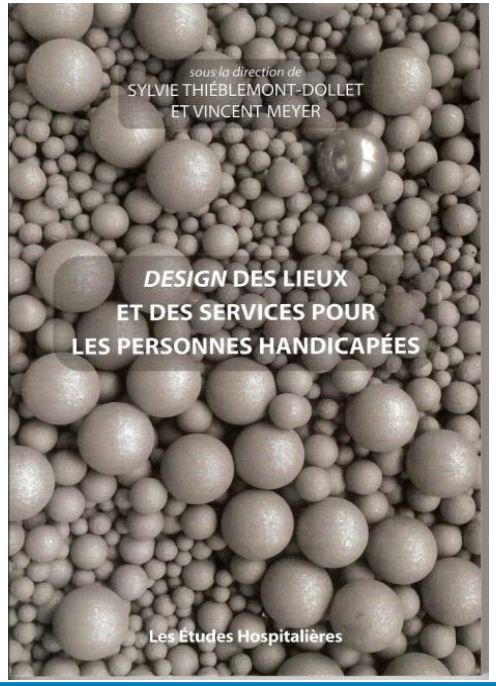
GEPSo GROUPE NATIONAL des ÉTABLISSEMENTS PUBLICS SOCIAUX et MÉDICO-SOCIAUX

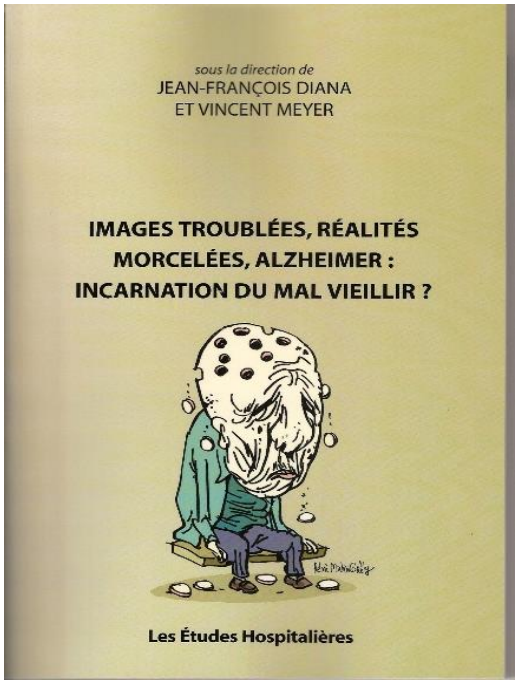
CREAI PACA ET CORSE Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

Aix*Marseille université

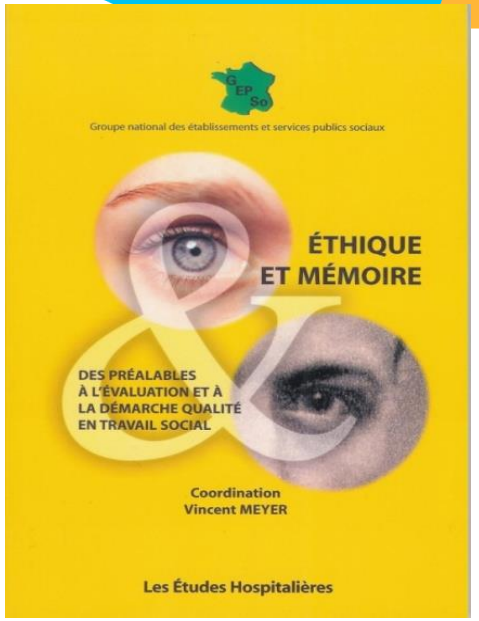


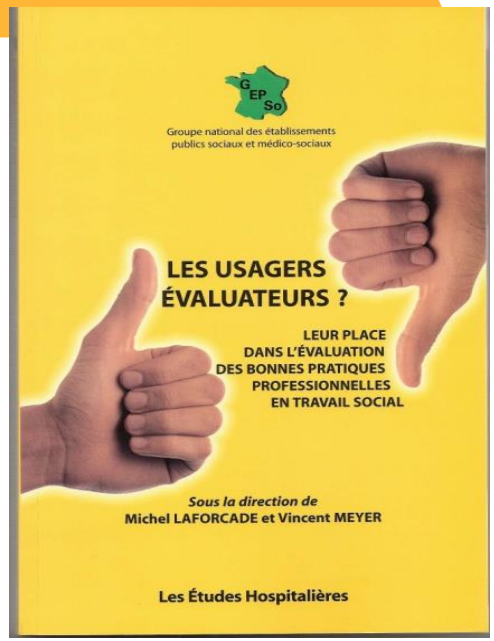


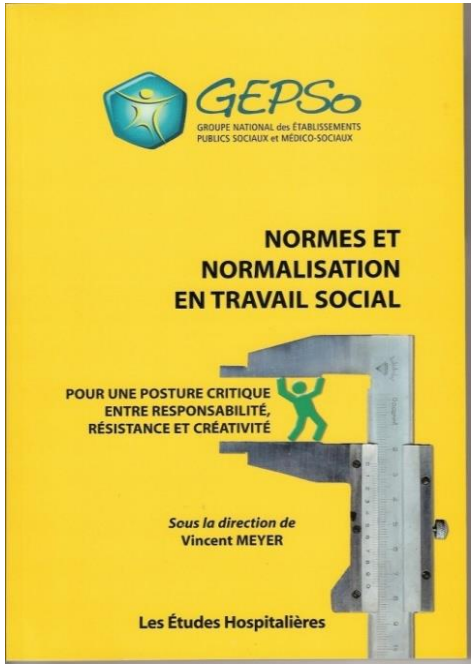


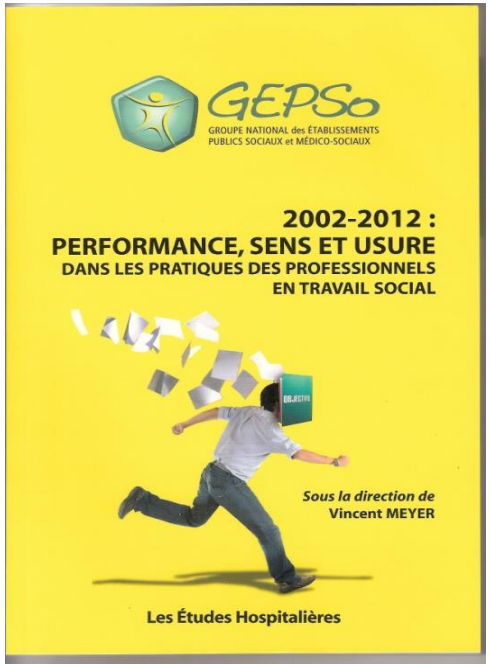


Aix*Marseille université

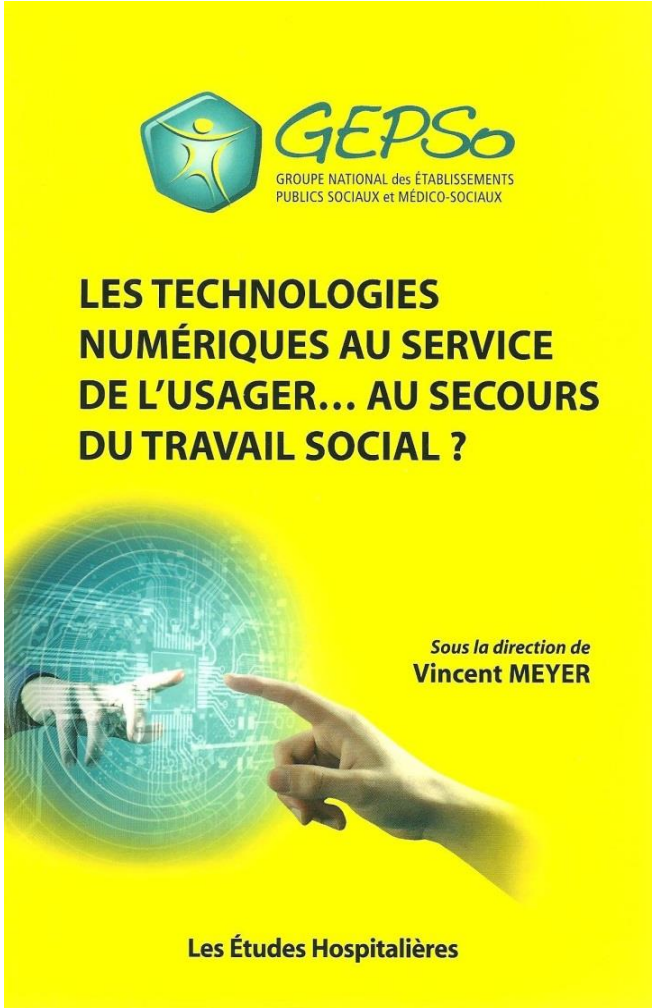








Deux temps en réflexion…



1. Le numérique pilier d'une énième mutation du travail social ? Imaginaire et déterminisme technologique.

2. Une instrumentalisation de la relation à l'autre ? Professionnels et usagers « hyper connectés ».

→ **Travail de la problématique des datas**

Questionnement : E-travail social ou cyberintervention sociale ?

Les usages des technologies numériques vont-ils :

- s'imposer dans **l'informatique de gestion (management)** comme dans la démarche pédagogique, la relation d'aide et/ou dans la prise en charge et ceci quel que soit le public ?
- déplacer de la sorte « **certaines compétences humaines ou sociales dans les objets techniques** » (Akrich, 2006 : 198) ?
- **préformer les relations** qu'ils suscitent ou supposent entre les différents acteurs (Akrich, 2006 : 175) ?

La transformation des pratiques professionnelles par une médiation informatique et ses ressources numérisées, une relation d'aide en face à face en relation d'aide instrumentalisée collective ou réticulaire assistée par **ordinateur, tablette, smart-phone, applications mobiles, environnements immersifs, environnements domestiques intelligents, combinaisons d'objets numériques et physiques, traces et identités numériques…**

Une recherche-action (2015-2018) en région PACA

Deux phases concomitantes dans 8 ESSMS permettront de sérier, de caractériser et de qualifier des usages comme les travaux et expérimentations menées :

- Phase 1 : De la place du « non-humain » dans les ESSMS : une instrumentalisation de la relation ou des ressources numériques en pratiques ?
- Phase 2 : De l'innovation à l'épreuve dans les usages ; vers d'autres inclusions ?

Trois temps en RA :

- ses **apports** : le double processus de formalisation et de modélisation (Resweber, 1995) des activités professionnelles en lien avec des technologies numériques saisi dans une démarche inductive i.e. mettre l'explication au bout de l'enquête et permettre de « capter une subjectivité » ;
- son **organisation** : une formation intra muros par la recherche non dans une salle de cours, mais dans le réel et le quotidien des acteurs où le sens se coconstruit avec les chercheurs ;
- ses **productions** avec la participation des acteurs impliqués, à des manifestations scientifiques, à la réalisation de supports de formation et last but not least leur participation à la publication des résultats dans un processus de co-écriture.

Établissements participants en PACA

Etablissements associatifs (UNIFAF)

- Centre Jean Cluzel Savines Le Lac (05) : Luc Sisco
- L'institut des Parons à Aix-en-Provence (13) : Thierry Pouplier
- MAS de l'Almanarre Hyères (83) : Daniel Baïoni

Etablissements Publics (ANFH)

- ESMS du Centre Hospitalier de Montfavet, CHRS, (84) : Nathalie Couppé de la Hongrais
- Etablissement public St Antoine FAM Isle sur la Sorgue (84) : Joëlle Rubera
- IME de La Roque d'Anthéron (13) : Jean-Luc Montagne
- EHPAD Lambesc (13) : Michel Gauthier
- EHPAD La Vençoise (06) : Gérard Brami

Contexte législatif

1. Ambition numérique rapport au 1er ministre 2010 : partie société numérique inclusive

- Fracture numérique, trop réducteur
- « Face au numérique, chacun est "à risque" puisque tout le monde est mis en situation d'apprentissage permanent »

2. Plan d'action octobre 2010 : Élaborer un plan numérique pour le travail social

- Dossier informatisé du patient
- Travail en réseau
- Pouvoir d'agir
- Simulateur des droits
- EPN
- Outils numériques de géo-localisation du premier accueil de proximité et de l'offre d'accompagnement social (de type « guide des solidarités interactif» en ligne ») seront développés sur la base des open data des collectivités ouverts dans le cadre de la loi NOTRe
- Formation des travailleurs sociaux aux usages du numérique

La problématique des « données » en Travail social

- Champs lexical du danger (craintes, risques, nocivité)

Monde du handicap (travail social) *versus* monde commercial (économique) (Becker, 1988 ; Boltanski et *al.*, 1991)

le compromis de l'Économie sociale et solidaire

GROUPE SOS

RECONNECT
Le cloud solidaire

« Parmi ces dangers, les plus souvent repris sont ceux de l'interconnexion généralisée (*Big Data*) et ceux de possibles utilisations ou usages liberticides et d'un hypercontrôle des populations (Mattelart, Vitalis, 2014) » (Meyer, 2012 : 18)

2

Construire les outils permettant aussi à nos parties prenantes d'agir :
formation, cartographies, missions d'accompagnement

3

Sensibiliser et interpeller :

Publier des études, et favoriser la rencontre entre pouvoirs publics, acteurs du marché, acteurs de terrain

1

Le programme de terrain Connexions Solidaires pour les publics fragiles :

des points d'accueil pour acquérir un « bagage numérique minimum »

Risques des TIC : témoignage

« Il est difficile de poursuivre cette réflexion sur les techniques de l'information et de la communication au service du travail social sans évoquer la question du **risque** pour les bénéficiaires, pour les salariés ou pour les structures. Ceci du reste, s'opposerait à ma **pratique** et de fait à mon **éthique**. Il y a quelques années, alors que je travaillais dans une importante structure sociale, j'ai **refusé** de saisir des informations sur un logiciel qui ne me semblait pas fournir toutes les garanties nécessaires (Carton, 2011a). Cela m'a valu d'être **licencié** pour faute lourde. Il va de soi que si la situation se représentait, j'agirai de même. Les travailleurs sociaux sont détenteurs de données que l'on pourrait (devrait ?) dire **sensibles**. Ils recueillent des informations sur leur public, font des constatations, des analyses... Ces **informations** doivent être conservées afin de permettre au bénéficiaire d'y avoir **accès**. Se pose alors la question du mode de **conservation** de ces données. Les travailleurs sociaux ont aussi besoin de planifier leur travail et de **l'évaluer**. La tentation est alors grande d'imaginer des outils qui permettraient non seulement d'organiser le travail (qui, de plus, se fait en équipe), de l'évaluer, de conserver les données et tant qu'à faire de le **contrôler**. Le **danger** augmente quand on ajoute la problématique de l'emplacement. Comme tous les salariés de la structure ne travaillent pas sur le même site, on peut utiliser le réseau internet. Autrement dit, pour être pratique, il faut accepter de mettre « sur la toile » des informations sensibles. Il suffit alors de constater que les sociétés les plus importantes, les mieux défendues sont régulièrement **piratées** (Orange et *E-Bay* notamment pour le mois de mai 2014) pour intégrer les **risques** de ces mises en **réseau**. S'il est indispensable de fonctionner en réseau, s'il est indispensable d'être informatisé, encore faut-il être suffisamment **conscient** pour limiter les informations qui vont **circuler** sur ces réseaux » (Carton, 2012 : 86).

Barrière de la culture professionnelle : Oral *versus* écrit

Problématique de la trace :

- **Traces pré-existantes au numérique : écrits professionnels ou films notamment, comment traiter, analyser et mettre à disposition ces données ? Archivage ?**
- **Problème du dicible (Bourdieu, 1980), deS cultureS professionnelleS cohabitent en travail social avec leur vocabulaire technique**

« Le langage est à considérer comme une des formes de l'action et du travail humain tout aussi matérielle et pratique que les autres [et que] le travail d'écriture est dans le travail social, non un accessoire, dommage ou bénéfice collatéral de l'action, mais une des formes concrètes de l'action [pour aussi] réévaluer la notion de trace comme unité minimale de l'écriture comme travail ou du travail comme écriture » (Chantraine, 2012)

Avec l'informatisation du social, comment coder des données diverses sur un patient ou un usager en respectant la déontologie de chaque professionnel et le droit individuel ?

Transformation des pratiques professionnelles et des professionnalités

- **Industrialisation OU marchandisation du travail social** : « La nouveauté de la technologie ne doit pas nous faire oublier que les principes et processus au fonctionnement humain sont les mêmes contrairement à ce que certains tendent à faire penser » (Pène, 2012)

- « Les savoir-faire instrumentaux, envoyer un e-mail, remplir un formulaire, ne suffisent plus. Il va de soi que ces savoir-faire sont nécessaires. Mais fonder sur eux l'ambition d'une éducation au numérique serait désormais une erreur. Les pratiques numériques produisent autre chose que l'usage technologique : **une habitude de la coopération à distance, une aptitude à certains types de raisonnement, comme la pensée algorithmique, une capacité à dialoguer avec des machines, à évoluer dans des données multiples et à les réagencer, une capacité à apprendre par la recherche personnelle et par l'auto-correction d'erreurs** » (Pène, 2012 : 129)

- **Excès d'information** : « L'apprentissage de ces opérations complexes constitue un enjeu dans le cadre des formations professionnelles des travailleurs sociaux, mais aussi dans le cadre de l'éducation populaire et pour tout citoyen. La capacité des travailleurs sociaux à aider les personnes en difficulté dans leurs recherches d'information, notamment grâce aux nouvelles technologies, et aux meilleures manières de s'en servir dans leur vie quotidienne relève aujourd'hui de la nécessité professionnelle (Bergeret, 2012 : 166)

Vers l'éducommunication

- Modèles de l'empowerment, de la participation puis de l'éducommunication

- « un ensemble d'actions relatives à la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des productions et des processus pour la création et le développement d'écosystèmes communicatifs ouverts et créatifs dans les milieux éducatifs (formel, non formel ou même [*surtout*] informel), [*souvent*] médiée par la technologie de l'information à travers une gestion démocratique et partagée de ces ressources, dans le but de développer des compétences communicatives et la pratique de la pleine citoyenneté » (Soares, 2011, p. 313) avec un enjeu d'*empowerment* » (Bonjour, 2016)

- Educommunicateur, « ingénieur de la relation » (Bonjour, 2011 ; 2013; 2016), « éducateur Internet » (Delors, 2012)

Lien social, mise en réseaux

- Numérique : **désocialisation**

« Il ne s'agit évidemment pas de renvoyer les jeunes à leur console, mais les éducateurs doivent changer : la façon de faire du foot, la façon de se retrouver pour une sortie en vélo est transformée par les données disponibles sur les historiques et techniques de compétition, le reflet transmedia des évènements sur les réseaux sociaux. Les éducateurs peuvent trouver mille moyens responsables et astucieux de renforcer la littératie, en vivant eux-mêmes cette osmose entre numérique et vie ordinaire » (Pène, 2012 : 131)

- ***Science participative*** *: Patients like me* (www.patientslikeme.com)

- « Toutes les personnes porteuses d'un handicap doivent se savoir embarquées dans la société numérique et contribuer au discours commun sur son sens, ses valeurs, ses risques. Cela implique une ambition que seules les **initiatives concrètes et situées** dans leur contexte spécifique peuvent atteindre : un patient changement de toutes les cultures professionnelles, des méthodes créatives et ouvertes d'implication collaborative des usagers et citoyens pour co-designer les maisons de santé, de retraite, de culture, d'éducation » (Pène, 2012 : 138).

Problématique des big et small data. Exemples sur nos terrains : défis, enjeux et perspectives

Centre Jean Cluzel

Participants :

- Directeur
- Pédopsychiatre
- Membres des équipes pédagogiques et éducatives

Observation participante (phase 1)

- Passage à la fibre/points d'accès à l'Internet dans l'établissement
- **Dossier unique de l'usager** (passage d'Interconsult à GEGI
- Phase d'expérimentation de la **visioconférence pour les consultations pédopsychiatriques**
- Tableaux **blancs interactifs** pour les activités pédagogiques

Remarques

- Usages à observer à cibler
- Passage en interne au « tout informatique »

IME des Parons

Participants :

- Psychologue
- Professeurs des écoles
- Responsable qualité
- Cadres socio-éducatifs
- Orthophoniste
- Directeur

Observation participante (phase 1)

- Constitution d'un comité scientifique avec un axe de recherche éducative (classes numériques, Bic éducation, Robot Nao…) et mise en place d'une **veille informationnelle**
- **Atelier d'apprentissage (éducation cognitive), aménagement d'un espace dédié équipé d'un dispositif d'enregistrement vidéo, médiation via le robot Nao (protocole d'utilisation en cours d'élaboration)**
- **Un logiciel d'aide à la communication (Plaphoons) : vers un développement par les éducateurs de supports de communication dans les groupes**
- Ardoise numérique **Bic éducation**

Remarques

- Usages à observer à cibler
- Rôle des technologies dans le passage (parfois difficile) d'une culture de l'oral à l'écrit

MAS de l'Almanarre

Participants :

- Ergothérapeute
- Une éducatrice spécialisée
- L'animateur multimédia
- Une aide médico psychologique
- Chef de Projet
- Directeur

Observation participante (phase 1)

- Les activités de l'atelier multimédia
- **Problème de téléchargement alerte Hadopi et problèmes juridiques pour l'établissement**

Remarques

- Questions autour du choix du TACO et de son intégration dans l'établissement
- Sensibles aux enjeux à long terme au niveau de la formation

CHRS Montfavet

Participants :

- Un infirmier de l'Equipe mobile psychiatrie précarité (EMPP)
- Un éducateur spécialisé du CHRS
- Deux maîtres de maison (CHRS et LitHalteSoinSanté)
- Un coordonnateur

Observation participante (phase 1)

- À définir dans le cadre des activités du pôle Précarité

Remarques

- Difficultés à pérenniser les actions en lien avec les technologies
- **Accompagnement aux usages du numérique des personnes en précarité**
- Projet qui peut permettre d'initier une réflexion générale au niveau de l'établissement sur la place des technologies

IME La Roque d'Anthéron

Participants :

- 3 Cadres socio-éducatifs
- 2 Coordinatrices pédagogiques
- Directeur

Observation participante (phase 1)

- Utilisation de tablettes sur les unités pour personnes autistes
- **Utilisation des smartphones avec un focus sur les détournements d'usage et le travail de prévention**

Remarques

- Projet qui s'articule avec un autre projet en partenariat avec le CRA Marseille
- Problématique des usages des technologies qui s'articule à la fois autour des questions de la mise en danger *versus* dispositif de contrôle et du rôle de médiation

FAM Isle sur la Sorgue

Participants

- Directrice et directrice adjointe
- Deux AMP
- Un chef de service
- Une neuropsychologue
- Une ergothérapeute

Observation participante (phase 1)

- **Atelier informatique en accès libre avec utilisation des réseaux sociaux par les résidents pour être en contact avec leur entourage/ problématique du respect de la sphère d'intimité car problème d'usurpation de profil**
- Accès à la musique à travers l'utilisation du BAO PAO, activité encadrée par une AMP
- **Utilisation des téléphones portables/alarme comme aide-mémoire pour les rdv par l'ergothérapeute notamment**

Remarques

- Première présentation du projet à rediscuter en interne
- Intérêt pour les questions législatives
- Technologies : vision projective à long terme dans le cadre du projet d'établissement
- Problématiques autour de l'outil instrument/l'outil médiation et de la circulation de l'information

EHPAD Lambesc

Participants

- Directeur
- Trois cadres de santé

Observation participante (à confirmer)

- **Mise en cohérence de l'ensemble des usages technologiques au sein de l'établissement afin de donner du sens aux équipes de professionnels dans le cadre d'un volet « technologie » dans le projet d'établissement 2016.**

Remarques

- Discussion autour de la culture personnelle et de l'établissement, de l'acculturation aux technologies en passant par la déculturation (passage d'une culture à une autre)
- Attentes : accompagnement , compétences *versus* expertise
- Technologies = optimisation de l'activité, ouvrir une chaîne Youtube ?
- Comment prépare-t-on l'intégration du TACO ? Règles/process que nous bornons ?

EHPAD Vence

Participants :

- Cadre de santé
- Attaché d'administration hospitalière
- Responsable informatique
- Chargé de communication
- Coordonnateur
- Directeur

Observation participante (phase 1)

- Mettre en place un dispositif de communication améliorer la communication interne et externe
- **Usages d'Easysoins**
- **Réflexion sur l'usage des technologies numériques/surveillance/aménagements domotique**

Remarques

- Utilisation du TACO par les familles

Conclusion

- Entrée par la problématique des datas en travail social est assez nouvelle (plutôt informatisation du social)

- Réflexion éthique et juridique

- Travail pluridisciplinaire incontournable

- Paradoxe : attentes et frilosité des travailleurs

- La question même des données est nouvelle, elle s'est imposée par l'évaluation interne et externe alors que la question ne se pose pas encore dans les pratiques au quotidien, dans la prise en charge de l'usager
- C'est aussi la problématique des risques et de l'uniformisation des pratiques
- Une crainte et une appréhension, en même temps une très grande autonomie (méconnaissance)

Merci pour votre attention