

DLIS - Résumé du Résultat 1

Contexte

En Europe, les services étatiques se dématérialisent de plus en plus, devenir ou être un vecteur de valorisation des droits et de l'accès aux services essentiels nécessite que les travailleurs sociaux acquièrent des connaissances digitales solides. Ils doivent développer des compétences réflexives spécifiques à leur domaine professionnel (Plantard & al., 2021). Inscrit dans les politiques de l'Union européenne de développement de la numérisation de la société, le projet européen DLIS (2021-2024) vise à redéfinir les contours de la professionnalisation des travailleurs sociaux dans le domaine de la médiation sociale numérique. Co-financé par le fonds européen Erasmus +, DLIS réunit six partenaires issus de cinq pays européens, représentant l'ouest, l'est et le sud de l'Europe, tous acteurs de la recherche, de l'enseignement et de la formation dans le domaine du travail social. DLIS défend la littératie numérique et la lutte contre les inégalités sociales

Tout en participant aux débats, aux réflexions et aux nouvelles actions de formation, pour sensibiliser les professionnels du travail social à cette problématique, le projet européen DLIS a pour finalité d'orienter les pratiques de professionnels du travail social en utilisant des méthodes d'apprentissage adaptées. Le cœur de la démarche est d'améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes vulnérables et exclues numériquement et socialement. DLIS a pour objectif de :

1. Dresser un état des lieux des besoins de formation dans les pays du projet en diagnostiquant l'agilité numérique des étudiants et des professionnels en travail social par la production d'un indice d'agilité numérique,
2. Identifier les besoins spécifiques des professionnels pour les former et réduire la vulnérabilité numérique des bénéficiaires,
3. Modéliser des dispositifs d'apprentissage qui répondent aux besoins des professionnels sur des aspects fonctionnels, éthiques et légaux en vue de lutter contre les inégalités consécutives aux différentes fractures numériques vécues par les personnes accompagnées,
4. Produire des outils et des guides pratiques transférables en Europe, à l'usage des professionnels.

Les résultats participent à l'apprentissage de la médiation sociale numérique en tant que pratique émergente dans l'enseignement du travail social par la conception d'outils d'apprentissage : indice d'agilité numérique, guide de repères éthiques et déontologiques et capsules vidéo.

La présente production constitue le résultat 1. Elle présente un état des lieux des politiques européennes de numérisation, de leurs réalisations et des besoins nouveaux de formation en regard de l'agilité numérique des étudiants et professionnels. A l'intérieur de ce périmètre, elle dresse un focus sur les 5 pays européens partenaires de DLIS : Belgique, France, Luxembourg, Grèce, Roumanie. Le double objectif de ce premier résultat est :

- 1- de mettre en lumière les inégalités des contextes nationaux et les réalités des fractures numériques : cadre législatif, besoins, outils et démarches existantes en proposant un panorama de chaque pays partenaire.
- 2- d'identifier les besoins de formation des travailleurs sociaux et de créer un indice d'agilité numérique.

Méthodes

La partie 1 du présent dossier identifie les contextes. Elle repose sur une revue brève et synthétique de la littérature et des connaissances documentaires relatives aux axes de développement des politiques communautaires en matière de numérisation de la société et dans lesquelles s'inscrivent les transformations et transitions sociales. Nous nous sommes basés sur les textes originels publiés par l'UE, en incluant des documents factuels, des données statistiques et des références académiques relatives aux transformations du travail social. Nous avons fait une recherche bibliographique sommaire dans les bases de données de la plateforme CAIRN.

La partie 2 du document, consacré à la conception d'un outil commun d'agilité numérique, appuie sa démarche sur le recueil de situations problèmes (récit de pratiques) collectées par les apprenants en formation professionnelle et /ou formation initiale. En plus de la littérature scientifique et professionnelle et des débats suscités sur la question de l'agilité numérique et du travail social, cette production s'appuie sur l'analyse de 58 entretiens réalisés en France et en Belgique, ainsi que sur celle de 63 questionnaires adressés aux étudiants et professionnels.

Résultats

Notre analyse met en exergue les conditions nécessaires pour la réussite de la transition digitale pour les populations les plus fragilisées numériquement : les personnes âgées, les populations les plus pauvres bénéficiaires des minima sociaux, les moins qualifiées, les moins diplômées. Ce sont, entre autres, les publics de l'accompagnement du travail social.

Pour la construction de l'indice d'agilité numérique, 442 étudiants ont été sollicités à partir de diverses activités pédagogiques : 247 étudiants (BAC 1 – BAC2 et Master 2) et 195 étudiants de BAC 3.

Des résultats de recherche, il ressort trois axes majeurs de vigilance :

- la nécessité de construire un langage commun autour des objectifs de production
- la négociation pour les mises en capacité de chaque partenaire dans un cadre sociotechnique partagé,
- la mesure de l'influence des temporalités spécifiques de chaque partenaire et les retombées potentielles de celles-ci sur les périodes de production.

Nos résultats mettent en exergue la difficulté qu'il y a à traduire les compétences numériques et l'agilité numérique des étudiant. e. s en travail social en un langage commun : en effet, c'est ambitieux , complexe et riche de réunir 6 partenaires européens issus de pays, de régions et de fonctions différentes. Les ancrages territoriaux et socio-culturels sont multiples et variés. Avec ses limites cet exercice de mise en commun pour construire l'indice d'agilité numérique et l'analyse des résultats du questionnaire ont permis de révéler des besoins professionnels hétérogènes sur le plan de la nature des apprentissages à acquérir et sur le degré d'urgence à former les étudiants en travail social sur l'une l'autre matière.

De plus, les questions de cybersécurité des données des bénéficiaires semblent revêtir une importance capitale pour certains (France, Belgique, Grèce) et moins pour d'autres, à ce stade de dématérialisation des services.

Au final, ce premier livrable permet de formaliser des recommandations européennes adressées aux autorités et aux professionnels pour un accès au digital qui lutte contre les inégalités sociales et la fracture sociale (Brotcorne & Mariën, 2022).

Les résultats rassemblent et produisent des données objectives permettant le diagnostic de l'agilité numérique des étudiants en travail social : l'enjeu est de caractériser les forces et les faiblesses numériques des étudiants dans ce champ spécifique d'apprentissage.

Cette étape de diagnostic sert d'appui à la production d'outils destinés à fournir des réponses d'apprentissage par des dispositifs conçus et développés autour des questions des usages du numérique en travail social (résultats 2 et 3).

Discussion et perspectives

Pour élaborer l'indice d'agilité numérique, les partenaires ont produit un outil de diagnostic numérique des étudiants à travers leur pays respectif. L'analyse des besoins réalisée en phase de préprojet a amené les partenaires à la conclusion qu'il n'existe pas encore ce type d'outil à destination des travailleurs sociaux et des étudiants en travail social, alors qu'ils sont de véritables interfaces de l'émancipation sociale et de la valorisation des droits sociaux entre la société civile et les pouvoirs publics. Si la construction de l'indicateur va servir dans un premier temps à une étape de diagnostic transnational, cet indice pourra être réutilisé par la suite par les institutions de formation. Elles pourront se le réapproprier en formation initiale et en formation continue, afin de préparer les apprenants à situer leur niveau d'agilité et les sensibiliser aux nombreux enjeux sous-jacents à l'utilisation des technologies numériques dans le travail social.

Cet outil vise donc un objectif de duplication : les établissements d'enseignement supérieur en travail social ainsi que les acteurs de la formation continue en travail social vont pouvoir l'approprier en fonction de leurs besoins et de l'évolution de l'accès aux droits et services essentiels. Les instituts de formation pourront alors soutenir, de manière ciblée, leurs apprentissages au numérique en regard de questionnements spécifiques issus de leur champ professionnel.

En ce sens, la création d'un indice d'agilité numérique constitue une démarche innovante avec un haut potentiel de transférabilité en dehors du projet : vers des établissements de formation européens qui ne disposent pas de cet outil, vers les enseignants, les formateurs, les cadres pédagogiques, les communautés étudiantes des formations aux métiers du travail social, ainsi que vers les professionnels du travail social et les organisations qui les emploient et qui souhaitent évaluer leur maîtrise du numérique. Jusqu'à présent, les stratégies d'amélioration des compétences numériques des travailleurs sociaux relèvent d'initiatives personnelles et/ou organisationnelles et ont surtout apporté des réponses « au cas par cas ». Parce que les effets de ces stratégies semblent limités, un cadre plus large est nécessaire pour englober l'accompagnement des publics fragilisés dans toute la complexité de l'environnement numérique et dématérialisé de la société actuelle.