

De l'urgence à considérer les pratiques numériques en travail social sous l'angle de l'écologie sociale

Anne Philippart

DANS **SOCIOGRAPHE** 2024/2 (N° 86), PAGES 97 À 112

ÉDITIONS **ASSOCIATION SOCIOGRAPHE**

ISSN 1297-6628

ISBN 9782494241114

DOI 10.3917/graph1.086.0097

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-sociographe-2024-2-page-97.htm>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Association Sociographe.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

De l'urgence à considérer les pratiques numériques en travail social sous l'angle de l'écologie sociale

Anne Philippart



L'environnement professionnel numérique dans le travail social

L' introduction massive des technologies numériques a profondément remanié notre société, avec des répercussions significatives dans divers secteurs, dont les pratiques en travail social. Les « pratiques singulières » (Trainoir, 2017) peinent à s'intégrer dans un cadre commun au sein d'une équipe ou d'une organisation (cadre sociotechnique construit sur des normes, des valeurs et des usages partagés), bien que cela puisse parfois être le cas dans des structures de grande envergure. Dans une perspective écologique, la notion d'usage consiste à considérer les technologies dans leur rapport à la société (Trainoir, 2017). Le travail social émerge comme un domaine professionnel intrinsèquement lié à cette perspective. Les technologies numériques ne doivent pas être perçues comme des outils isolés du contexte organisationnel d'intervention (Treléani, 2014). Ils sont des systèmes connectés à l'environnement, à la société qui les conceptualise, les développe et qui les utilise. Ils sont directement liés aux interactions entre les individus (personnes accompagnées, travailleurs, cadres), ainsi qu'aux normes éthiques, déontologiques, méthodologiques et légales spécifiques au travail social. Comment le travail social peut-il appréhender l'innovation technologique en tant que moyen d'émancipation ? Comment envisager l'environnement numérique professionnel dans le travail social tout en préservant la primauté de la personne humaine (et de ses droits fondamentaux) au cœur de la profession ?

Compte tenu d'un environnement professionnel toujours plus digitalisé, une série d'arguments vont s'enchaîner dans cet article pour démontrer l'impératif existant à conjuguer travail social et écologie sociale. Les technologies numériques, par leur essence et/ou par leurs effets, ont habilement instauré des rapports inégalitaires et hiérarchisés subtilisant des fonctions et des attributs qui étaient historiquement régaliens (Cottin-Marx et Jeannot, 2022). Les communautés opérantes en travail social¹ sont particulièrement invitées, en raison des missions, des valeurs et des fondements de ce champ professionnel, à adopter une posture critique et réflexive pour mobiliser des pratiques exemptes d'aliénation technologique (Rosa, 2014, 2021), porteuses de liens qui libèrent, soucieuses du rapport au vivant.

Big Tech² et Big Data, Intelligence artificielle, économie de plateforme et les logiques de domination

Dans ce contexte, le rôle envahissant de l'agrégation de données (*Big Data*) et des entreprises de la *Big Tech* met en exergue des enjeux de taille pour les acteurs de ce champ professionnel. L'exploitation massive des données et la puissante présence des géants technologiques ajoutent une dimension complexe aux défis auxquels sont confrontées les communautés opérantes en travail social. Les entreprises de la *Big Tech*, majoritaires dans le paysage de l'offre de services, façonnent l'environnement professionnel numérique du travail social.

1. La terminologie « communautés opérantes en travail social » est utilisée afin de répondre à une double visée : l'écriture épïcène et la perspective de ne pas désigner, classer les travailleurs d'une part et les usagers, bénéficiaires, clients, publics accompagnés de l'autre. Nous nous référons ici à l'ouvrage de Christiane Delphy *Classer, dominer: Qui sont les « autres » ?* Considérant que toute division (notamment par le langage) se construit simultanément à la hiérarchisation sociale, nous partons du postulat que « prestataire » et « destinataire » en travail social œuvrent de concert, chacun produisant ce qu'il peut avec les moyens dont il dispose, les attentes qui le traversent, les objectifs qu'il sert. Les communautés opérantes en travail social comptent dès lors les personnels administratifs, animateurs, assistants sociaux, personnes accompagnées, éducateurs, agents d'accueil, les directions et les coordinations, etc.

2. La terminologie *Big Tech* désigne les géants du *Web*, tels que les *GAFAM* (pour *Google, Amazon, Facebook, Apple* et *Microsoft* par exemple), mais pas uniquement.

Les communautés se retrouvent la plupart du temps à naviguer dans un paysage numérique dominé par des acteurs externes et distants, ce qui peut renforcer les tensions et les interrogations quant à la perte de contrôle sur les processus et les données.

La technologie numérique actuelle est pleinement investie par des avancées algorithmiques et les productions de l'Intelligence artificielle (IA). Un passage par les travaux de Crawford (2022) nous apprend que l'IA n'est ni artificielle ni intelligente. Elle est tout le contraire, c'est-à-dire intrinsèquement incarnée et hautement matérielle. Elle dépend d'une large combinaison de structures et de systèmes sociaux et politiques. Elle résulte de l'intrication complexe de forces économiques, culturelles, politiques et techniques. Selon Crawford, l'IA est donc loin d'être un domaine purement technique. Selon l'autrice, dès sa conception, un système d'IA est une forme d'exercice du pouvoir. En effet, par ses méthodes extractives (matière première, main-d'œuvre, données, classifications construites et décentralisation du pouvoir de l'État), l'IA est située de façon assez distanciée du mythe de la technologie « propre », « fluide » ou encore « légère » que ses défenseurs ont tendance à véhiculer. Crawford dresse le portrait d'une IA qui se soucie de l'éthique sur les finalités de ce qu'elle produit (de façon relative, c'est-à-dire au moyen de cadres autoréglementés par les entreprises conceptrices) et non sur les moyens avec lesquels elle produit ses résultats. La conception et le développement de l'IA sont selon elle fondamentalement irrigués par de puissants mécanismes de domination et de rapports inégalitaires entre les humains.

Considérant l'apport de Crawford, l'approche des *Critical Data Studies* de Richterich (2018) complète la démonstration de l'existence d'un lien de servitude à l'œuvre entre les mains d'une poignée d'acteurs sur la majeure partie de la population, cette fois sous l'angle de la production de données, de leur agrégation en mégadonnées et de leur utilisation à des fins (trop ?) peu cadrées sur le plan éthique. Les *Critical Data Studies* sont un champ de recherche qui étudie les pratiques, les cultures, les politiques et les économies qui gravitent autour des données, de leur massification et des utilisations qui en sont faites. Trois hypothèses vérifiées prêtent fondement à cette discipline « critique » : les données ne sont pas neutres, elles sont l'expression d'un agencement, fruit de la réflexion d'acteurs reliés entre eux ; les données sont produites (souvent gratuitement) par de nombreux utilisateurs, mais elles sont contrôlées par un nombre très restreint

d'acteurs (majoritairement, des entreprises marchandes) ; les mégadonnées sont aussi construites que d'autres sources d'informations et de connaissances, mais l'engouement (économique et politique) pour leur supériorité a donné forme à une sorte de « positivisme numérique », une sorte de savoir prévalent sur tout autre. Cette utilisation intensive des données à des fins de marchandisation soulève des questions essentielles en matière de respect de la vie privée, de confidentialité, de sécurité des personnes et d'éthique, avec des implications directes sur la relation au sein des communautés opérantes en travail social.

Pour ces arguments, il nous semble indispensable que le champ professionnel du travail social s'empare de ces réflexions. Il ne peut faire l'économie d'une forme de réflexivité dans les usages (individuels et collectifs) des technologies numériques. Véritables agents de maillage entre la société civile des ayants droit et les politiques sociales et économiques, les prestataires du travail social ont à revendiquer une visée éthique dans les moyens et dans les finalités de ce qu'ils mettent en œuvre en participant activement à la structuration et à l'implémentation des technologies dans l'environnement professionnel numérique. Veulent-ils d'un environnement numérique hégémonique, en tous points opposé aux valeurs humanistes censées guider leurs actions ? L'écologie sociale serait-elle porteuse de réponses dont le travail social puisse se saisir ? Il y a, à tout le moins, à penser les gestes professionnels pour à la fois protéger les destinataires (pensons aux personnes en situation de non-droit, avec ou sans papiers) et à la fois se prémunir d'une potentielle responsabilité professionnelle engagée, consécutivement à la production de gestes numériques dommageables à autrui. Il faut donc amener ces derniers à être en capacité de délibération quant aux technologies qu'ils utilisent, et dans la manière dont ils les utilisent. Informer, former, débattre des mécanismes de domination des *Big Data* et des *Big Tech* doit pénétrer sans tarder la professionnalité des communautés opérantes en travail social dans une perspective d'écologie sociale. En imaginant des solutions collectives porteuses de sens et émancipatrices, en imaginant des cadres sociotechniques respectueux de l'environnement des uns et des autres, en soutenant les voix issues des savoirs expérientiels et des savoirs d'usage, souvent malmenés parce que non académiques et « situés » (Haraway, 2009). Ainsi, pour poursuivre la réflexion, il ressort que parmi les services « offerts » aux utilisateurs des plateformes, la plupart appartient

aux *GAFAM*. Référons-nous à l'utilisation de services gratuits en ligne mis à disposition par les géants de la Tech et dont les revenus sont tirés de la captation et de la vente des données des internautes (extraction, massification, agrégation et création de valeur). Leur puissance économique et leur situation d'oligopole les autorisent à imposer leurs propres conditions et règles d'utilisation (Casilli, 2020). Nombre d'organisations sociales de petites et de moyennes tailles souscrivent, par méconnaissance ou par dépit, à ce type d'outils gratuits en ligne (adresse mail, cloud, messagerie instantanée, agendas partagés, réseaux sociaux, etc.). Par ailleurs, le sous-financement des différents secteurs d'action du travail social n'est plus à démontrer. Preuve en est, le nombre de projets financés par des fonds qui n'autorisent pas l'investissement « informatique » (matériel, abonnements, souscriptions payantes, développement d'outils spécifiques, etc.) dans leurs frais éligibles. De surcroît, de cette position d'oligopole et d'ingénieuses conditions générales d'utilisation rendant inintelligible et indigeste la question du consentement, les plateformes placent les utilisateurs en situation de dépendance. Relevons ici que la notion de pouvoir économique et son influence sur les dynamiques sociales ont été mises en avant par Bookchin comme critère éligible à l'identification d'un mécanisme de domination. Nous pouvons donc, à ce stade et sur base de cet argument supplémentaire, situer le modèle de l'économie de plateforme en tant que système d'oppression majeur, tant les utilisations et les internautes sont pléthore.

Dans ce contexte de platformisation de la société, réside également une dissymétrie du pouvoir en termes de contrôle et de manipulation de l'information. Les algorithmes et les systèmes de recommandation utilisés peuvent influencer les choix et les comportements des utilisateurs de manière opaque et biaisée. Les communautés opérantes de travail social sont exposées aux prises de manipulations algorithmiques qui limitent leur accès à des informations alternatives, les orientent vers des arborescences préconstruites voire qui les enferme dans des déterminismes sociaux calculés par les algorithmes prédictifs (O'Neil, 2019). En Europe, plusieurs exemples illustrent ces *armes de destructions mathématiques* (O'Neil, 2019). Ont été médiatisés à ce titre les parcours d'orientation des ayants droits (Parcours sup, la CAF et Pôle Emploi en France) ou d'insertion socioprofessionnelle (État du Luxembourg), les systèmes judiciaires de prévention de récidive (Angleterre), les systèmes d'octroi de prestations sociales

(Pays-Bas) renforçant ou, pis encore, produisant ainsi des inégalités sociales et des discriminations liées au genre, à l'origine ethnique, à la religion ou encore à la zone géographique de résidence (O'Neil, 2019). L'écologie sociale souligne également l'importance de l'accès à l'information et à la connaissance pour une participation démocratique effective. Or, les sociétés conceptrices d'algorithmes prédictifs ne répondent qu'à l'autocadrage qu'elles édictent (Richtetrich, 2018) tant qu'il n'est pas démontré par décision de justice contraignante qu'elles induisent et occasionnent des inégalités sociales, économiques, juridiques (Alombert, 2023, Crawford, 2022, O'Neil, 2019). Pris au piège de la logique économique sous-jacente des *Big Tech*, celle-là même qui privilégie les gains économiques au détriment de la promotion l'autonomie, de l'émancipation et de l'épanouissement et du respect du vivant au sens large ; les communautés opérantes encaissent l'exercice d'un pouvoir et une forme d'aliénation qui rejoignent la « gouvernementalité algorithmique » définie par Rouvroy et Berns dès 2013. De surcroît, la gouvernance par les nombres (Sadin, 2015) expédie au rebut l'expérience du monde sensible, celle-là même qui fonde la relation en travail social. C'est particulièrement d'application dans les canevas à compléter en guise de « dossier social informatisé » ou de « dossier social en ligne ». Les communautés opérantes se retrouvent ainsi disqualifiées. Leur relation est confisquée, car traduite dans un langage informatique basé sur une construction binaire soustraite du rapport au monde sensible. Venons-y.

La dématérialisation des services publics ou la silicolonisation du rapport au monde sensible

Également à considérer dans le paysage professionnel numérisé en travail social : « l'état plateforme dématérialisé ». Phénomène central dans le paysage numérique contemporain, il influence significativement les pratiques en travail social. Bookchin critiquait la division entre travail intellectuel et travail manuel, soulignant l'importance d'un travail qui permette aux individus de développer leurs capacités créatives et participatives. Prestataires et destinataires du travail social sont dénaturés : les premiers par la confiscation de leur mise en capacité à exercer leur expertise (celle du lien social), les seconds par leur désignation de personnes « en situation d'illectronisme », de

publics (très) éloignés du numérique. Relevons ici que ces appellations englobent de surcroît et dans un essaim confus, des citoyens qui, avant cette tendance à la dématérialisation des services essentiels, n'avait aucune difficulté d'insertion citoyenne dans la société. Les résultats d'une recherche menée en Belgique (Compère et Philippart, 2022) montrent une croissance des demandes dans l'accompagnement en médiation numérique. Des citoyens se sont vus disqualifiés dans l'exercice de leur citoyenneté et catégorisés comme « numériquement fragiles » alors qu'aucune « problématique sociale » ne les distinguait au préalable. Selon notre analyse, les voici placés *de facto* dans un rapport au monde exclusivement régenté par l'argument du « tout numérique » issu d'une vision technolibérale (Sadin, 2016) de la société dans son ensemble.

Une analyse approfondie des usages des technologies numériques dans un contexte de dématérialisation croissante révèle l'émergence de tensions et de questionnements au sein des communautés opérantes en travail social, aussi bien entre pairs qu'entre prestataires et destinataires, ainsi qu'entre les prestataires et leur hiérarchie (Philippart *et al.*, 2022). Certains professionnels expriment même un sentiment de rupture et de perte de sens qu'ils attribuent à l'influence des activités numériques sur leur pratique professionnelle. Plus précisément, la rupture avec le monde sensible s'observe concrètement dans la complétion des dossiers en ligne « dématérialisés ». Les communautés opérantes en travail social se mettent ensemble à remplir les cases numérisées en ligne qui gommant toute forme d'expertise sociale dont le professionnel en travail social est censé faire preuve dans l'exercice de la relation (*ibidem*). Prestataires et destinataires se retrouvent alors dans un rapport subi face aux normes techniques, aux modèles économiques et aux projets politiques sous-jacents du médium numérique (Alombert, 2023). Dans l'encodage informatisé du parcours d'une personne, supposé lui ouvrir un droit, le travailleur social dispose actuellement de cases préétablies, laissant peu ou pas de place à une instruction circonstanciée du dossier. Alors qu'auparavant, l'examen des droits des personnes était présenté devant un comité humain de supervision. Le prestataire de service social « défendait » (c'est de moins en moins pratiqué) une situation sur base d'arguments recueillis lors de l'analyse de la demande et du travail d'expertise sociale. Dans une administration dématérialisée, l'ouverture des droits est examinée sur base de données encodées et

traitées par des instructions informatiques. Ce mode de gouvernance et d'examen d'ouverture des droits sociaux est à la merci de la puissance algorithmique selon des instructions codées et orientées. Il s'agit d'une vision industrialisée de notre rapport au monde (Sadin, 2016). En effet, la technologie n'est pas neutre, les commandes mathématiques traduisent un cadre logique à dessein d'objectifs définis par les concepteurs. L'informatisation des dossiers sociaux, de ses intentions à ses conséquences, installe également *de facto*, un rapport asymétrique au sein des communautés opérantes par une vaine tentative de traduction du monde sensible dans une version exclusivement chiffrée de celui-ci (le code étant un alignement de chiffres). Créativité, participation démocratique, reconnaissance de l'expérientiel, traces du parcours de vie, expression du rapport au vivant, sont inexprimables dans une administration des droits dématérialisée et confiée à une gouvernance algorithmique.

L'inclusion numérique tronquée

Enfin, un troisième parangon à discuter selon nous est celui de l'inclusion numérique à destination des « personnes éloignées du numérique ». Parmi les activités avec le numérique en travail social, on distingue (Molina et Sorin, 2019) les pratiques d'informatisation (utilisation des logiciels, progiciels, compléter les dossiers sociaux informatisés en ligne ou hors-ligne, etc.), les pratiques de médiatisation (communiquer en ligne par mail, messagerie, utiliser les réseaux sociaux numériques à des fins communicationnelles, etc.), les pratiques informationnelles (rechercher de l'information sur le Web, opérer une veille ou encore de la curation) et les pratiques de médiation (accompagner par et pour le numérique, avec le déploiement des dispositifs d'inclusion numérique par exemple). Chaque année, la Belgique fait paraître des « Baromètres » du numérique (Brotcorne et Mariën, 2020 ; Brotcorne, Faure et Mariën, 2022), cherchant à établir des profils d'utilisateurs et les inégalités qui s'y rapportent. Ces cartographies tentent de distinguer là « où le bât blesse » et les dispositifs de réponse à mettre en place afin d'y remédier. Il est ainsi démontré qu'un nombre significatif de citoyens dispose d'un accès limité ou nul aux activités numériques, tandis que d'autres peinent à mobiliser l'environnement numérique à leur avantage. Les voies de non-recours aux droits (version numérique), les inégalités « sociales

numériques » (Granjon, 2022) et la notion de « capital numérique » (*ibidem*) suscitent l'intérêt des équipes de recherche en vue de déterminer les facteurs sous-jacents qui donneraient à comprendre les (non) pratiques numériques. Dans le cadre des objectifs numériques européens (échéance 2030) et du Plan belge de redémarrage et de transition 2022-2024, l'inclusion numérique vise « à garantir que chaque individu puisse contribuer au monde numérique et en tirer profit, tout en veillant à ne laisser personne à l'écart. Le SPF³ Économie, dans le cadre de ses compétences, intervient pour faciliter l'accès aux services numériques, promouvoir l'usage de ces services en stimulant les compétences numériques, et développer la capacité à maîtriser les services numériques »⁴.

Actuellement, en Belgique francophone, dans de nombreux ateliers visant l'inclusion numérique, accès et acquisition de compétences techniques sont privilégiés dans les dispositifs. Cependant, la « maîtrise de l'environnement numérique » visant l'émancipation des personnes, dispense peu d'informations sur les enjeux de cet environnement en tant qu'utilisateur. Notamment en termes de sécurité, de récupération et de protection des données, de logiques économiques, de gouvernance et de surveillance (Zuboff, 2019). En somme, apprendre à « faire », dans les ateliers d'inclusion numérique, avec des outils gratuits tels que ceux proposés des *Big Tech*, c'est d'emblée ne pas convier les communautés opérantes au débat qui tenterait de répondre à la question « Dans quel jeu joue-t-on ? Avec quelles conséquences, pour moi ? Pour autrui ? À qui profite "le crime" (de mes usages numériques quotidiens) ? L'utilisation de tels outils a-t-elle un impact social ? Environnemental ? Économique ? Pour qui ? » L'inclusion numérique, trop souvent, se borne à une forme d'acculturation à la culture dominante, celle des activités en ligne, fluides et ludifiées, sous l'aune des *Big Tech* et des *Big Data*. Ce qui revient, lorsqu'elle est pensée comme telle, à se résoudre à la faveur d'une société technocratique, balayant l'idéal d'une société démocratique participative. Réduire l'inclusion numérique à la seule dimension de l'acquisition de compétences numériques équivaut à réduire l'exercice de la citoyenneté numérique à celle d'un savoir-faire technologique

3. SPF : Service public fédéral belge.

4. Disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/inclusion-numerique>, dernière consultation le 19 octobre 2023.

fonctionnel, sans lui donner accès à une compréhension de l'environnement au sens large, c'est-à-dire de celui avec lequel il interagit. Des collectifs tels que la *Quadrature du Net*, la *ZAD du Carnet* près de Nantes, *Tactic* (Bruxelles) ou encore les communautés de développement et de promotion du logiciel libre militent en faveur d'une information transparente et du respect des droits fondamentaux dans les usages numériques des citoyens. L'introduction des logiciels libres dans les pratiques des professionnels, et idéalement, dans les cadres sociotechniques des associations et organisations en travail social permettrait de dépasser la plupart des écueils qui ont été cités, notamment les logiques de dominations qui placent les communautés opérantes en situation asymétrique dans le rapport à l'outil utilisé. Une des difficultés à cette mise en œuvre concrète réside, non pas dans l'offre disponible (il existe une série d'alternatives), mais dans le morcellement des solutions à aller chercher de part et d'autre de la toile. Ce n'est pas le seul obstacle. Pour s'équiper de solutions « libres », il est nécessaire d'avoir pris conscience des enjeux relatifs à l'articulation des outils numériques dans un environnement professionnel. Cela signifie qu'il faut, dans sa culture numérique personnelle, disposer de connaissances suffisantes que pour effectuer une démarche volontaire et effectuer « un pas de côté ». En ce sens, les prestataires de travail social sont encore trop peu soutenus et formés à une approche technocritique. Le « cyber-discernement » et l'« autodéfense numérique » ne font pas encore tout à fait partie des programmes de formation initiale en Belgique francophone. Or, le travail social dans un environnement numérisé requiert de ses opérants une analyse multifactorielle des enjeux et un cadre sociotechnique clair et idéalement négocié entre pairs, avec les hiérarchies, mais également avec les concepteurs. Disposer de solides compétences numériques ne suffit pas. Les prestataires en travail social doivent arrimer celles-ci aux moyens (matériels, humains, financiers), aux valeurs (question du sens, de la morale, des normes partagées) et aux prescrits de leur champ professionnel (lois, réglementations, codes) pour y incorporer les pratiques numériques. Il y a donc à intégrer de façon réflexive les registres d'activité numérique (Informatisation, médiation, médiatisation et information selon Molina et Sorin en 2019) aux trois sphères d'intelligibilité de l'action sociale, dans une boucle dynamique. Les allers et retours successifs entre les sphères (schéma 1) mettront en perspective la professionnalité du travailleur social par l'activation

d'une meilleure compréhension des enjeux des activités numériques. En passant au crible chacune des pratiques à la détection des enjeux pour chacune des sphères, vont émerger des questionnements. Quelle est la plus-value de l'outil numérique dans cette situation ? Fait-il sens dans la relation ? Cadre-t-il avec mes valeurs et celles de l'équipe ? Suis-je en mesure de situer l'appartenance de cet outil ? Répond-il aux exigences légales auxquelles je dois me conformer ? Suis-je en capacité d'effectuer cette opération de façon sécurisée et confidentielle pour les destinataires ? etc. De nombreuses associations publiques et privées utilisent toujours des *GoogleDrive*, *Whatsapp*, *Messenger*, pour communiquer et collaborer avec et à propos des destinataires. Faute de moyens ? Inintelligibilité d'un environnement numérique complexe ? Désintérêt ou résistance aux nouvelles technologies ? Le passage des activités numériques au « screen » des trois sphères devrait permettre au travailleur de réaliser un premier diagnostic de ce qu'il convient d'utiliser ou non.

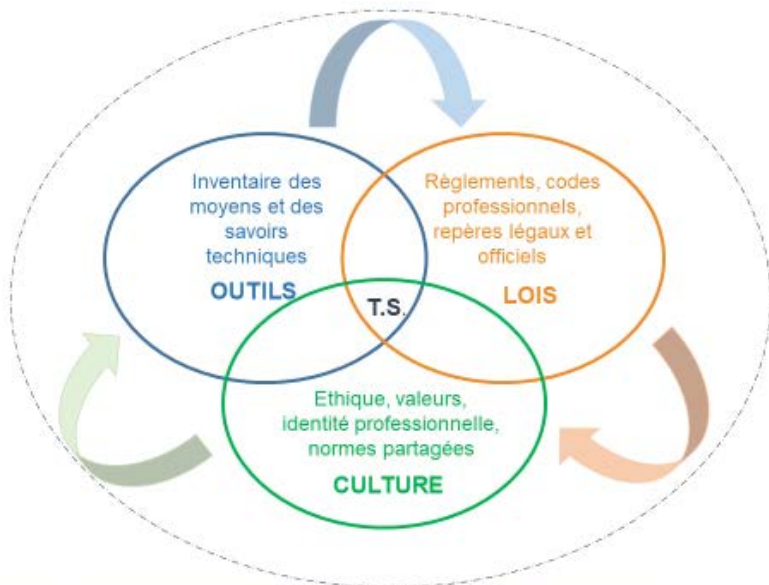


Schéma 1 : Travail social, activités numériques et sphères d'intelligibilité, Compère Laure et Philippart Anne, 2022.

La question résiduaire est alors de situer si les applications et processus de dématérialisation issus d'une logique économique capitaliste

et technocratique sont compatibles ou non avec le travail social. L'antagonisme est significativement présent selon notre analyse. Trop souvent, rapports de dominations et relations asymétriques caractérisent les pratiques numériques des communautés opérantes aux *BigTech*, aux *Big Data*, à une forme de gouvernance algorithmique et à une inclusion numérique technosolutionniste.

Écologie sociale et culture numérique professionnelle en travail social

L'écologie sociale peut constituer l'élan pour définir les contours d'une culture numérique professionnelle en travail social. Ce serait en quelque sorte la voie constructive d'un divorce avec les oligopoles technosolutionnistes. Favoriser l'égalité, (re)placer l'individu/les individus au centre des préoccupations et des actions, renforcer la démocratie et les systèmes participatifs, revendiquer davantage de justice sociale, privilégier le rapport au monde sensible, rompre avec les mécanismes de domination font partie intégrante des motivations et des fondements du travail social (et sont d'ailleurs enseignés comme tels) et du cadre de pensée de l'écologie sociale. Dès lors que ceux-là fraternisent, ce sont eux qui doivent servir d'assise à penser et panser les activités numériques en travail social.

En vue d'instaurer des partenariats symétriques visant à répondre de manière spécifique aux besoins des communautés opérantes, le Département social de la Haute école libre Mosane lance le *Lab HackEsas*, espace de collaboration ouvert à son personnel administratif, aux personnels enseignants en travail social, aux communautés étudiantes et opérantes. Le développement de solutions technologiques tant en termes d'applications que de stockage de données et d'hébergement sera ancré localement et autonome. L'objectif est de favoriser la participation locale et la création de solutions adaptées aux besoins concrets du terrain. Aussi, « Numentropie⁵ », association initiée à la suite de réflexions sur les usages numériques en travail social, se présente comme un groupe de réflexion, de formation et d'accompagnement aux projets dans une perspective co-activiste et technosoutenable. Les deux axes de travail du collectif s'articulent autour de la méthodologie durable dans les projets, basée sur le coactivisme, et

5. <https://numentropie.be/>

de la promotion d'une pensée réflexive et critique des activités numériques en travail social. Techno- et Data-féminisme (D'Ignazio et Klein, 2020, Collet, 2019) intègrent également le cadre de pensée du groupe, les professions du travail social étant largement féminisées. À moyen terme, le collectif envisage de s'orienter vers une coopérative à finalité sociale, cherchant à se constituer juridiquement et politiquement dans le champ de l'économie solidaire. Ce positionnement s'inspire notamment de la pensée de Bookchin, mettant en avant les priorités morales pour stimuler une politique organique et citoyenne. Contrairement à une politique étatique centralisée, « Numentropie » se veut une cellule locale et située. Ceci implique le rejet de la pensée unique dictée par le capitalisme numérique, caractérisée par la présence des *Big Tech*, des *Big Data*, les méthodes extractives de l'IA et les algorithmes prédictifs et décisionnels, au sein des gestes numériques professionnels en travail social. Le collectif opte pour une lecture et une appropriation (ou une réappropriation) critiques des technologies numériques en travail social, avec pour objectif de créer des solutions et du développement de projet guidés par des dynamiques différentes de celles axées sur le profit, l'opacité et la domination. Les communautés du travail social ne peuvent faire l'économie des savoirs et de l'agir critiques concernant les développements technologiques spécifiques à leur champ professionnel.

Anne Philippart est enseignante, chercheure à la Haute École Libre Mosane, département Social, Liège.

Bibliographie

- Alombert, Anne (2023). *Schizophrénie numérique*. Allia.
- Bookchin, Murray (2020). *L'écologie sociale. Penser la liberté au-delà de l'humain*. WildProject.
- Brotcorne, Perine et Mariën, Ilse (2020). *Baromètre de l'inclusion numérique*. Fondation Roi Baudouin.
- Brotcorne, Perine ; Faure, Laura et Marien, Ilse (2022). *Baromètre de l'inclusion numérique*. Fondation Roi Baudouin.
- Collet, Isabelle (2019). *Les oubliées du numérique*. Le Passeur.
- Compère, Laure et Philippart, Anne (2022) « Usagers et pratiques de travail social face au numérique : entre risques et chances ? », *Revue l'Observatoire*, n°110, 25-30.

- Cottin-Marx, Simon et Jeannot, Gilles (2022). *La privatisation numérique. Déstabilisation et réinvention du service public*. Raisons d'agir.
- Crawford, Kate (2022). *Contre Atlas de l'Intelligence artificielle. Une cartographie politique, sociale et environnementale de l'IA*. Zulma.
- Delphy, Christine (2008). *Classer, dominer. Qui sont les « autres » ?*. La Fabrique.
- D'Ignazio, Catherine et Klein, Lauren (2020). *Data feminism*. MIT Press.
- Durand, Cédric (2020). *Techno-féodalisme, Critique de l'économie numérique*. La Découverte.
- Granjon, Fabien (2022) *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales numériques*. Presses des Mines.
- Haraway, Donna (2009). *Des singes, des cyborgs et des femmes : la réinvention de la nature*. Actes Sud.
- Molina, Yvette et Sorin, François (2019). *Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif*. CRTS de Bretagne.
- O'Neil, Cathy (2018). *Algorithmes, la bombe à retardement*. Les Arènes.
- Philippart, Anne ; Bouckaert, Bernard ; Compère, Laure et Rahier, Armand-Marie (2022) « Le travail social à l'ère du numérique : l'exemple du dossier social informatisé », *Éthique et Travail social*, Presses universitaires du Québec, 133-150.
- Richterich, Annika (2018). *The Big Data Agenda : Data Ethics and Critical Data Studies*. University of Westminster Press.
- Rosa, Harmut (2021). *Résonance. Une sociologie de la relation au monde*. La Découverte.
- Rosa, Harmut (2014). *Aliénation et accélération : Vers une théorie critique de la modernité tardive*. La Découverte.
- Rouvroy, Antoinette et Berns, Thomas (2013) « Gouvernementalité algorithmique et perspectives d'émancipation : Le disparate comme condition d'individuation par la relation ? », *Réseaux*, n°177, 163-196.
- Sadin, Éric (2015). *La vie algorithmique : critique de la raison numérique*. L'Echappée.
- Sadin, Éric (2016). *La siliconisation du monde*. L'Echappée.
- Trainoir, Marianne (2017). *Ethnographie des pratiques numériques des personnes à la rue*. Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation, Université Rennes 2. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01740171>
- Treleani, Mattéo (2014) « Dispositifs numériques », *Actes Sémiotiques*, n° 117. <https://www.unilim.fr/actes-semiotiques/5035>

Résumé

Comment le travail social peut-il s'appropriier les technologies numériques et s'affranchir des systèmes de dominations qui les caractérisent ? La digitalisation croissante de cet environnement professionnel pose bon nombre de questions. Elles amènent la nécessité d'en réaliser une lecture critique pour façonner des réponses technosoutenables, participatives et davantage arrimées au vivant.

Mots-clés : cyberdiscernement, critical data studies, état plateforme, inclusion numérique, Numentropie

Abstract**The urgent need to consider digital practices in social work from a social ecology perspective**

How can social work adopt digital technologies and free itself from the systems of domination that characterize them? The increasing digitalization of this professional environment raises a number of questions. They call for a critical reading in order to shape responses that are techno-sustainable, participatory, and more closely linked to the living world.

Keywords: cyberdiscernment, critical data studies, platform state, digital inclusion, Numentropy

LA NAISSANCE



de l' **HUMUS SAPIENS**