

## Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale

*Cette fiche complète la recommandation « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? » HCTS juin 2018*

### Objectifs de la fiche

- ↪ Préciser le cadre juridique relatif à la réglementation générale sur la protection des données,
- ↪ Identifier les enjeux et prérequis essentiels à l'usage des outils numériques pour l'ensemble des acteurs impliqués,
- ↪ Préciser les conditions d'appropriation des outils numériques dans un contexte en perpétuelle évolution,
- ↪ Apporter un éclairage sur le rôle et le positionnement des acteurs concernés.

La mise à disposition et les usages des outils numériques doivent contribuer à la réduction des inégalités et au développement de la citoyenneté, dans le respect des principes inscrits dans la définition du travail social

### Cadre juridique

#### **Relatif au respect de la vie privée**

- ✓ Code civil, notamment son article 9.

#### **Relatif à la protection des données à caractère personnel**

- ✓ Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne du 7 septembre 2000, notamment son article 8.
- ✓ Convention n°108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement des données du 28 janvier 1981.
- ✓ Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).
- ✓ Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.
- ✓ Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- ✓ Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- ✓ Code pénal, notamment ses articles L226-16 à L226-24, R625-10 à R625-13 concernant atteintes aux droits et libertés des personnes concernées.

## Enjeux liés à l'usage des outils numériques

### OPPORTUNITES

### RISQUES

#### Pour les personnes accompagnées

- ↳ Accéder aux informations, à leurs droits et développer leur autonomie dans les démarches qu'ils engagent
  - ↳ Favoriser les possibilités d'interaction et d'expression des opinions ainsi que des espaces de créativité
  - ↳ Acquérir ou valoriser des compétences grâce à leurs propres usages des outils numériques et en développer de nouvelles, pour faciliter leur inclusion et/ou leur participation citoyenne
- ↳ Renforcer les mécanismes d'exclusion par l'absence d'équipement ou leur difficulté d'usage
  - ↳ Être contraint à l'utilisation des outils numériques, sans alternative
  - ↳ Communiquer des informations relevant de la vie privée sans vraiment y consentir, par une méconnaissance des processus de sécurisation et de protection des données

#### Pour les intervenants sociaux

- ↳ Apprécier l'outil numérique comme un moyen de communication et d'accès aux droits
  - ↳ Appréhender les outils numériques pour renforcer l'approche relationnelle essentielle à l'accompagnement social et éducatif
  - ↳ Développer l'autonomie des personnes en favorisant leur capacité à faire par elles-mêmes et contribuer au développement de leur pouvoir d'agir
  - ↳ Enrichir l'entraide professionnelle, le partage d'expériences
- ↳ Surinvestir les outils numériques pour la recherche d'informations
  - ↳ S'extraire des échanges partenariaux et de l'ancrage territorial au profit d'outils gérant la relation à distance
  - ↳ S'affranchir des règles éthiques et déontologiques au profit de la facilité numérique sans sécurisation
  - ↳ Être déstabilisé par des apprentissages techniques permanents

#### Pour les encadrants

- ↳ Piloter plus efficacement l'activité
  - ↳ Permettre une mutualisation des pratiques et les valoriser
  - ↳ Créer des espaces de travail collaboratifs dans le cadre du partenariat et/ou des communautés de pairs
- ↳ Favoriser le management à distance, l'organisation des services par les outils d' gestion au détriment des échanges et du soutien technique
  - ↳ Surestimer les outils numériques pour le pilotage de l'activité au détriment des analyses de contexte
  - ↳ Exiger des réponses immédiates, à la vitesse du numérique

#### Pour les décideurs

- ↳ Disposer d'outils de pilotage et d'aide la décision
  - ↳ Favoriser le recours aux droits avec des traitements automatisés
  - ↳ Permettre le respect du droit des personnes et promouvoir ces droits
  - ↳ Maîtriser les données, leurs flux et leur utilisation au sein des structures
- ↳ Ne pas respecter les obligations légales sur les usages du numérique au sein des structures et les compromettre
  - ↳ Provoquer un risque de non recours pour les personnes n'ayant pas l'usage des outils numériques
  - ↳ Altérer, fragiliser la sécurisation des échanges des données et d'informations

## Conditions générales pour des usages adaptés du numérique dans les pratiques d'intervention sociale

Les personnes accompagnées, les professionnels et les institutions ont à envisager une utilisation du numérique comme un levier dans les actions d'accompagnement éducatif et social, d'amélioration de l'accès aux droits et de modernisation du fonctionnement des services.

**Le processus d'appropriation des technologies numériques nécessite :**

### Pour les personnes accompagnées

- ↳ Être conseillées, informées, orientées vers les bons usages des outils numériques ;
- ↳ Accéder aux outils connectés : a minima via des bornes numériques en accès libre ou accompagné ;
- ↳ Posséder/disposer d'un matériel informatique adapté, dans leur environnement de vie ou à proximité et de supports numériques accessibles notamment pour les personnes en situation de handicap ;
- ↳ Disposer ou pouvoir acquérir une compétence à l'usage du numérique pour satisfaire leurs besoins ;
- ↳ Identifier et accéder à une offre de médiation numérique <sup>1</sup> ;
- ↳ Être associées à la conception des services en ligne et apporter leur expertise d'usage.

### Pour les intervenants sociaux

- ↳ Disposer des matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions ;
- ↳ Utiliser des outils numériques en s'inscrivant dans / et en respectant l'approche éthique et déontologique de leur métier ;
- ↳ Connaître la réglementation encadrant l'utilisation des données et la finalité des outils utilisés ;
- ↳ Partager les questionnements liés aux usages du numérique et leurs éventuels développements au sein d'une instance éthique ;
- ↳ Connaître et s'inscrire dans les réseaux de solidarité numérique sur son territoire<sup>2</sup> ;
- ↳ Manier les outils d'évaluation des usages et des compétences numériques des personnes reçues et favoriser leur orientation si nécessaire, vers des services de médiation numérique existants localement ;
- ↳ Se former et être formé « en continu » pour intégrer le numérique, de manière utile et adaptée, dans leur pratique professionnelle ;
- ↳ Alerter sur les éventuels dysfonctionnements repérés dans l'utilisation de certains outils.

---

<sup>1</sup> Voir fiche du HCTS « quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche\\_articulations\\_mediation\\_sociale\\_numerique\\_et\\_travail\\_social.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_articulations_mediation_sociale_numerique_et_travail_social.pdf)

<sup>2</sup> Ibid. note 1

## Pour l'encadrement

---

- ↳ Mettre en place les conditions propices à l'émergence d'une culture numérique dans les équipes ;
- ↳ Intégrer l'approche des outils numériques dans les projets de service en :
  - sensibilisant et formant les professionnels à la bonne connaissance du cadre juridique régissant le recueil et le traitement des informations et notamment des données à caractère personnel,
  - fournissant des repères à mettre en débat en équipe, et autant que possible avec des représentants des personnes accompagnées elles-mêmes,
  - organisant des espaces de réflexion éthiques sur les questions soulevées par l'introduction du numérique et des ateliers d'échanges de pratiques autour des acquis de l'expérience numérique,
  - développant une veille sur les outils ou technologies numériques représentant une véritable plus-value dans le cadre de l'accompagnement social. Exemple : les nouvelles technologies augmentant l'autonomie pour certains publics fragilisés : mobilité des personnes âgées, accès en audio description pour des personnes en situation de handicap...
- ↳ Veiller et organiser le respect du droit à la déconnexion des professionnels ;
- ↳ Favoriser la production collaborative des professionnels et le partage d'informations dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux personnes accompagnées ;
- ↳ Encourager la créativité des professionnels dans l'usage des outils numériques ;
- ↳ Conserver la possibilité de solutions alternatives et complémentaires aux services en ligne.

## Pour les décideurs (élus et directions)

---

- ↳ S'engager dans le portage et la promotion des outils numériques pour en faciliter l'accès de tous ;
- ↳ Promouvoir et conduire une politique d'inclusion numérique au sein de son institution et territoriale en cohérence avec les orientations du Plan d'action pour un numérique inclusif<sup>3</sup> ;
- ↳ Associer les instances représentatives des personnels à la réflexion sur les conditions d'utilisation et l'impact du numérique sur les conditions de travail des professionnels ;
- ↳ Associer les intervenants sociaux et les personnes accompagnées à la création des plateformes et proposer des sites miroirs qui permettraient d'accompagner et de sécuriser les apprentissages en évitant de manipuler les données réelles des personnes ;
- ↳ Associer les intervenants sociaux à la conception et à l'évaluation continue des outils de pilotage de l'activité ;
- ↳ Articuler les projets numériques dans un partenariat interinstitutionnel pour une meilleure utilisation par les personnes concernées ;
- ↳ Affirmer le principe de possibilité de solutions alternatives et complémentaires au service en ligne.

---

<sup>3</sup> « Pour une France connectée : plan national pour un numérique inclusif » septembre 2018 <https://societenumerique.gouv.fr/plannational/>

## Quelques ressources de services publics

 **Le site de la CNIL** : <https://www.cnil.fr/fr/travailleurs-sociaux-un-kit-dinformation-pour-proteger-les-donnees-de-vos-publics> et <https://www.cnil.fr/>

 **Kit d'intervention rapide pour accompagner les personnes éloignées de l'informatique**

Ce site a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques.

<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

 **Pass numérique**

Le Pass Numérique (matérialisé par un carnet de plusieurs chèques de 5 ou 10 € chacun) est un dispositif permettant aux personnes éloignées du numérique d'accéder – dans des lieux préalablement qualifiés et référencés – à des services d'accompagnement numérique avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur.

Informations sur la première expérimentation du pass :

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2017/10/25/aptic-experimentation/>

 **Hubs territoriaux pour un numérique inclusif**

Ces structures intermédiaires, labellisées par la Banque des Territoires et la Mission Société Numérique, interviennent en soutien aux acteurs de la médiation numérique et aux collectivités sur les enjeux de l'inclusion numérique. Ils ont vocation à incarner des têtes de réseau interdépartementales des acteurs de la médiation numérique. Ils fourniront un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique.

Informations et contacts :

<https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2019/05/GuideMissionSocieteNumerique.pdf>

 **Laboratoire Société Numérique**

Ce site édité par la Mission Société Numérique propose des articles pour comprendre les usages numériques de tous et orienter les politiques publiques.

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/>

 **Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif:**

10 territoires expérimentent des outils, en cours de développement ou d'essaimage, issus du Plan national pour un numérique inclusif. Ils ont pour rôle de les documenter et de les enrichir, afin d'inspirer et de nourrir d'autres territoires.

<https://societenumerique.gouv.fr/territoires-daction-pour-un-numerique-inclusif/>