Sondage «Le travail social à l'ère du numérique»

Geralt / Pixabay

Quel est le rapport au numérique des professionnel·le·s du travail social? Est-ce une contrainte ? Un outil utile ? Est-il aujourd'hui possible de ne pas utiliser les nouvelles technologies ?

Pour répondre à ces questions, Daniela Da Cruz Gaspar [1] a questionné trois personnes dans la trentaine : un travailleur social hors murs (TSHM), une assistante sociale et une animatrice socio-culturelle. Le sondage et l'article ont été réalisés dans le cadre du module «Travail social et communication» du Master en Travail social.

Plusieurs constats ressortent des pratiques décrites. Ainsi par exemple, WhatsApp, une application pourtant destinée en général à un usage privé, a été transformée en un outil de communication destiné à un usage professionnel par l'assistante sociale aussi bien que par le TSHM. La première a créé des groupes WhatsApp avec des requérants d'asile pour donner des informations diverses et des heures de rendez-vous. Le deuxième communique essentiellement via WhatsApp avec les jeunes qu'il accompagne.

De son côté, l'animatrice socio-culturelle n'utilise pas les réseaux sociaux dans son travail auprès de personnes du troisième âge. Elle apprécie en revanche la tablette numérique dont elle se sert comme outil d'animation.

Si l'assistante sociale est quelque sept heures par jour sur son ordinateur et internet pour gérer des formulaires et des dossiers, le TSHM n'y consacre qu'un tiers de son temps, en général pour régler des aspects administratifs et répondre aux mails. L'animatrice, elle, utilise l'ordinateur pour le suivi administratif, mais aussi pour inscrire les annotations dans les dossiers informatisés en réseau.

L'article en format pdf

[1] Collaboratrice scientifique à la Haute école de travail social, HES-SO Valais, Sierre, et étudiante en Master HES-SO en Travail Social, Lausanne.