

Le travail social face aux défis du numérique

Un jeu pour mettre en discussion
les pratiques professionnelles

Objectif

Cet outil s'adresse aux professionnel·les du secteur social et de la santé confronté·es aux demandes d'aide numérique.

Il a pour objectif d'ouvrir un espace de réflexion collective sur la numérisation des services publics et privés et sur ses effets sur le travail social.

À partir de situations concrètes, il permet de mettre en discussion les pratiques professionnelles et de faire émerger des pistes d'action.

Principe général

Le jeu repose sur une démarche de réflexion collective progressive :

* Partir de situations concrètes (« Récit »)
* Les analyser à l'aide de ressources et de questions
* Les relier à sa propre pratique
* Explorer des pistes d'action.

Les cartes ne sont pas utilisées de manière linéaire stricte : elles servent de supports à la discussion et peuvent être mobilisées de façon flexible, sans nécessairement être lues dans leur entièreté.

Conditions d'animation

* Nombre de participant·es recommandé : 3 à 12
* Durée conseillée : 2h30 à 3h
* Animation en équipe ou en groupe constitué

Deux options d'animation

Construction individuelle puis en groupe

Chaque participant·e :

* **choisit** une carte « Récit »
* l'**analyse** à l'aide des cartes « Clés de compréhension » et « Enjeux pour ma pratique »
* ensuite, **partage en groupe** ses choix de cartes et l'analyse qui en découle.

Un **second temps** est consacré à la **sélection collective** de cartes « Pistes ».

Echanges directs

Chaque participant·e :

* **présente** une carte « Récit » au hasard
* **utilise** les cartes « Clés » et « Enjeux »
* **interpelle** le groupe à partir des questions présentes sur les cartes (ex. : « Et vous, dans vos pratiques, ... ? »)

Les **autres** participant·es **répondent** en mobilisant leurs propres expériences et cartes.

Un **second temps** est consacré à la **sélection collective** de cartes « Pistes ».

Dans les deux cas, les cartes « Repères » peuvent être utilisées à tout moment du jeu pour éclairer, compléter ou approfondir la réflexion.

Exemple de déroulé (3h)

* **Introduction et prise en main - 15 min**
  Présentation du jeu, des règles et des modalités d'animation
  Découverte libre des cartes
* **Choix des cartes « Récit » - 10 min**
  Chaque participant·e sélectionne une situation
* **Temps de préparation - 30 min**
  Analyse individuelle à partir des cartes « Clés » et « Enjeux »
* **Mise en commun - 60-85 min**
  Tour de table
* **Exploration des pistes - 30-40 min**
  Choix et discussion des cartes « Pistes » à partir des échanges
* **Clôture - 10-15 min**
  Synthèse collective et identification des apprentissages

Composition

Le jeu comprend **40 cartes** réparties en **5 catégories** :

* 10 cartes « Récit »  : extraits, fidèlement retranscrits, de paroles recueillies auprès de travailleuses et travailleurs sociaux lors de la recherche
* 9 cartes « Clés de compréhension »  : éléments d'analyse pour éclairer les situations
* 8 cartes « Enjeux pour ma pratique »  : questions pour interroger son activité professionnelle
* 6 cartes « Pistes »  : ouvertures pour l'action et le changement
* 7 cartes « Repères »  : apports complémentaires pour nourrir la réflexion.

Une carte « Joker » permet d'introduire un enjeu ou une piste non couverte par le jeu.

Quelques ressources pour aller plus loin



BROTCORNE Périne, BONNETIER Carole et VENDRAMIN Patricia, 2021, **« La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général »**, *SociologieS*.

journals.openedition.org/sociologies/16172



Défenseure des droits, 2022, **« Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? »**

www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/283832.pdf

DIERICKX Laurence, septembre 2022, **« La (lourde) facture environnementale des technologies numériques »**, *Revue Politique*.

www.revuepolitique.be/la-lourde-facture-environnementale-des-technologies-numeriques

MARION Nicolas, 2019, **« Digitalisation et société : concepts et enjeux critiques »**, *Permanences critiques*.

www.arc-culture.be/wp-content/uploads/2021/05/ARC_2019_Digitalisation-et-societe.pdf

SADIN Èric, 2013, **« L'humanité augmentée. L'administration numérique du monde »**, L'Échappée.

journals.openedition.org/lectures/11196

VEREYCKEN Yennef et al., 2020, **« La digitalisation des services publics belges. L'impact sur la prestation de services, le travail et la stratégie syndicale »**, HIVA-KU Leuven.

www.lacsc.be/docs/default-source/acv-csc-docsitemap/6000-centrales/6440-acv-openbare-diensten-csc-services-publics/congres-2020-digitalisering-f.pdf



DEGRAVE Elise, 2023, « Numérisation de l'administration publique : allier technologie et droits humains », *Permanences critiques*.

www.arc-culture.be/wp-content/uploads/2023/11/PC08-An03_E-DEGRAVE_9795-V38sopp10.pdf



MAZET Pierre et SORIN François, 2020, « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal*.

journals.openedition.org/terminal/6607#quotation

La FdSS fédère et représente des services sociaux associatifs et mutuellistes à Bruxelles et en Wallonie.

Pour soutenir les acteurs et actrices sociales de terrain, elle développe des projets, des formations et une expertise, dans les domaines du travail social et de l'accès aux droits, plus particulièrement le droit à l'alimentation, à l'eau et à l'énergie.

Elle agit à l'échelle locale avec ses travailleurs et travailleuses communautaires (projets RAQ et BRI-Co) en partenariat avec des structures locales.

Elle contribue également à la réflexion en matière de travail social et de politique sociale via ses projets de recherches-action.

À partir de ses analyses et en collaboration avec les travailleurs et travailleuses sociales, elle interpelle et formule des recommandations à l'attention des pouvoirs publics et des acteurs et actrices administratives et associatives.

www.fdss.be - 02 223 37 74

Le contenu des cartes est basé sur les résultats d'une recherche-action menée par la Fédération des Services Sociaux et des travailleurs et travailleuses sociales du secteur associatif, confronté·es quotidiennement aux impacts de la numérisation sur leur métier.

Les récits sont issus d'espaces de réflexion collective inter-professionnels, pour la plupart animés selon la Méthode d'Analyse en Groupe (MAG). Cette démarche participative consiste à conduire plusieurs acteurs et actrices à confronter collectivement leurs points de vue pour analyser une situation, faire émerger une compréhension commune et élaborer des pistes d'action.

FdSS
FÉDÉRATION des SERVICES SOCIAUX

FeBi
vzw/asbl

E.R. : Céline Nieuwenhuys, rue Gheude 49, 1070 Bruxelles - Août 2026