

# PRATIQUES ÉTHIQUES DANS LE TRAVAIL SOCIAL : UNE RECHERCHE COLLABORATIVE ENTRE PAYS FRANCOPHONES

AIFRIS – CONGRÈS DE MONTRÉAL, 4-7 JUILLET 2017 – ATELIER THÉMATIQUE

Animation de l'atelier par André Antoniadis, Jean-Yves Boulet, Stéphane Castelli, Erick D'Amours, Mikael Degeer, Carine Dierckx, Audrey Gonin, Michel Guissard, Benjamin Hainaut, Sylvie Jochems, Christian Lang, Francis Loser, Bastien Petitpierre



# PLAN

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- Historique de la recherche collaborative
- Les participants à la recherche
- Objectifs
- Préoccupation éthique – problème éthique
- Une méthodologie commune
- Récit d'une « MAG » en guise d'exemple

## ENJEUX ÉTHIQUES : RÉSULTATS DES PREMIÈRES SYNTHÈSES DES MAG

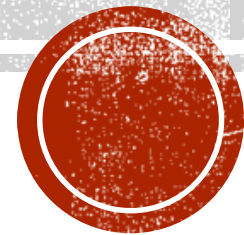
- MAG en Suisse. Posture professionnelle et questions éthiques
- MAG en France – Ile de la Réunion. Regards réunionnais sur les enjeux éthiques
- MAG en France – Pays catalans. Violence symbolique ; liberté vs contrainte
- MAG en Belgique. La confidentialité comme un des enjeux de l'accompagnement

## ENJEUX ÉTHIQUES DES USAGES DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES EN INTERVENTION SOCIALE

- Présentation générale
- GLE-UTNIS Belgique
- GLE-UTNIS Suisse. Étude de cas auprès de travailleurs sociaux de Suisse romande



# PRÉSENTATION GÉNÉRALE



# HISTORIQUE DE LA RECHERCHE COLLABORATIVE

Naissance du groupe thématique Ethique (GTE) dans l'intervention sociale au Congrès AIFRIS à Lille (juillet 2013)... ou *Lille était une fois*



Début 2015, balbutiements autour d'un projet de recherche

- **Une inspiration première...**

Un projet ESEP (European Social Ethic Project) de la FESET (2003 ; 2011)

Objectif : élaborer des outils de formation ayant pour matériau des dilemmes éthiques.

- **Plus l'« AIFRIS touch » !**

Croisement des expertises des chercheurs <sup>1</sup> + des formateurs + des intervenants sociaux.

Objectif : proposer des dilemmes éthiques à des étudiants en travail social et à des intervenants sociaux pour comparer la manière dont ils appréhendent ces dilemmes et faire des ponts entre formation et travail social de terrain.

<sup>1</sup> Dans la plupart des diapositives, le genre masculin est utilisé à titre épïcène.



Juillet 2015, l'avancée au congrès de Porto,  
ou *in Porto veritas*



- Rencontre *in realis* du noyau dur des enseignants/chercheurs.
- Avancée significative : importance de partir des préoccupations éthiques rencontrées par les intervenants sociaux sur le terrain, de prendre appui sur leur expertise expérimentielle et professionnelle. Le retour vers le terrain pédagogique se fera dans un second temps.
- Nécessité de prendre en considération dans la recherche les publics directement concernés par l'intervention sociale. En fonction des contextes, ils pourraient être associés, directement ou indirectement, à tout ou partie du processus.



### 2016, *vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage*



- Affinement des objectifs.
- Recherche de partenaires pour étoffer le comité de pilotage de la recherche.
- Choix d'une méthodologie (la MAG).
- Elaboration d'un cadre déontologique pour la recherche.
- Elaboration de catégories d'analyse : types d'enjeux éthiques ; modes de raisonnement éthique ; stratégies d'action pour faire face aux problèmes éthiques ; etc.
- Choix de secteurs d'intervention pour constituer des groupes de travail : intervenants sociaux travaillant dans le secteur de la protection de l'enfance ; de la santé mentale ; avec des personnes porteuses d'un handicap ; etc. Ou groupes réunis autour de la thématique de l'usage des technologies numériques en intervention sociale.



# TABLEAU SIMPLIFIÉ DES MAG (PRÉVISION EN AVRIL 2017)

Secteur ou public	Comité de pilotage												
Enfance...		MAG en BE, CH, QC-CA, RUN-FR XXXXXXXXXXXX...	X	X			X		X				
Fin de vie...			X			XX		X	X			X	
Handicap...			X				X				X		
MENA										X	X		
Santé mentale			X		X						X		
			A. Lambert – QC-CA	A. Gonin & C. Dierckx – QC-CA	F. Loser & S. Romagnoli - CH	A. Castelli Dransart - CH	F. Plante – RUN-FR	C. Lang & S. Jacqueau – RUN-FR	B. Baldelli & J.-Y. Bouillet - FR	S. Labbé & C. Saint-Martin - FR	A. Serré & A. Ayadi - BE	M. Guissard - BE	E. Renard - BE



2017, ça va y aller aux toasts



- Recherche des partenaires intervenants sociaux pour constituer les groupes de travail.
- Organisation des MAG.
- Mise en commun des premiers éléments de synthèse.
- *Hic et nunc...*





# LES PARTICIPANTS À LA RECHERCHE

**Tou.te.s les participant.e.s aux MAG** : une vingtaine de MAG organisées et une dizaine à venir, constituées de ± 200 intervenant.e.s sociaux/-iales

**Comité de pilotage** – **En Belgique** : **A. Ayadi** (FDSS, Bruxelles), **M. Guissard** (IPFS, Namur & ISFSC, Bruxelles), **E. Renard** (HELMO, Liège), **A. Serré** (FDSS, Bruxelles). **Au Canada – Québec** : **C. Dierckx** (UQAM, Montréal), **A. Gonin** (UQAM, Montréal), **S. Jochems** (UQAM, Montréal), **A. Lambert** (Université de Sherbrooke). **En France**: **B. Baldelli** (IRTS-LR, Perpignan), **J.-Y. Bouillet** (ADPEP 66, Perpignan), **F. Plante** (École de métiers d'accompagnement à la personne, St-Pierre - La Réunion), **S. Labbé** (Université Toulouse 2), **C. Saint-Martin** (Université Toulouse 2). **En Suisse** : **A. Castelli Dransart** (HEF-TS, Fribourg), **F. Loser** (HETS, Genève), **S. Romagnoli** (HETS, Genève)

**Equipe de recherche** – **En Belgique** : Recherche UTNIS à la HE2B Bruxelles : **M. Degeer**, **J. Dewulf**, **B. Hainaut**, **R. Pollefait**. **Au Canada – Québec** : **E. D'amours** (UQAM, Montréal). **En France** : **S. Jacquau** (Université de la Réunion), **C. Lang** (Université de la Réunion). **En Suisse**: Recherche UTNIS : **S. Castelli** (HETS, Genève), **A. Antoniadis** (HETS&SA, Vaud), **B. Petitpierre** (HEF-TS, Fribourg)

**Membres associés** – **En France** : **P. Gaberan** (IFRASS, Toulouse), **P. Lalart** (Toulouse)



# OBJECTIFS

1. Documenter les préoccupations ou les problèmes éthiques rencontrés par les intervenants partenaires de la recherche, ainsi que la manière dont ceux-ci les abordent.
2. Examiner ces préoccupations ou ces problèmes et les réponses qui y sont données
  - dans un premier temps, grâce à la réflexion croisée des participants experts de leur réalité professionnelle et des chercheurs-animateurs ;  
  
... et grâce aux échanges avec les participants à l'atelier thématique Ethique du congrès de Montréal (oui, grâce à vous) ;
  - dans un second temps, par la comparaison des enseignements retirés des différentes MAG, qui prend en compte les manières respectives de penser et d'agir, selon les contextes géographiques, les institutions, les politiques sociales en vigueur, les publics accompagnés...
3. Mieux appréhender, par cette recherche, les défis éthiques du travail social aujourd'hui et ouvrir des perspectives pour les relever.



# PRÉOCCUPATION ÉTHIQUE - PROBLÈME ÉTHIQUE

- Par **préoccupation éthique**, nous entendons une décision à prendre, et qui met en jeu des valeurs, des questions de sens, et accessoirement un trouble, un malaise qui peut concerner une situation particulière, un mode de fonctionnement habituel (dans une pratique, en lien avec une politique, avec certaines logiques d'intervention).
- Par **problème éthique**, nous entendons un dilemme, un conflit de valeurs entre différentes manières de mener une intervention sociale, ou, plus largement, une absence de solution évidente face à un problème engageant des conséquences importantes pour soi, pour autrui, et/ou pour une collectivité. Cela peut concerner plus spécifiquement un conflit entre normes organisationnelles/institutionnelles/professionnelles/déontologiques, ou entre normes et valeurs, entre principes et conséquences, entre valeurs et intérêts en jeu ; une tension entre généralité d'un principe et singularité d'une situation ; ou encore un manque de repères normatifs pour résoudre un problème inédit, une absence de réponse institutionnelle par rapport à une situation spécifique ou à des besoins récurrents, etc.



# UNE MÉTHODOLOGIE COMMUNE

- Constitution de groupes de 4 à 8 personnes travaillant dans le même champ.
- Rencontres organisées sur deux demi-journées (4-8 h de discussion).
- Un cadre d'éthique de la recherche partagé.
- Une trame commune pour l'animation de la discussion de groupe : *Phase introductive, puis adaptation des 4 étapes de la « méthode d'analyse en groupe » (Van Campenhoudt et al., 2005).*
- Une discussion organisée en **5 temps** :
  - **Introduction** : tour de table concernant *les principales préoccupations éthiques* rencontrées dans la pratique.
  - **1e étape : les récits** - proposition de récits qui illustrent ces préoccupations puis choix d'un ou deux récits.
  - **2e étape : les interprétations** - réflexion collective sur la ou les situations retenues.
  - **3e étape : l'analyse** - retour sur les éléments mis de l'avant dans la réflexion du groupe.
  - **4e étape : perspectives pratiques** - quelles pistes pour répondre aux préoccupations soulevées ? quel bilan sur la démarche réalisée ?



# RÉCIT D'UNE « MAG » EN GUISE D'EXEMPLE. AVEC L'ÉQUIPE D'UN ORGANISME INTERVENANT AUPRÈS DES FAMILLES DANS UN QUARTIER PLURIETHNIQUE DE MONTRÉAL (CARINE DIERCKX, AUDREY GONIN, UQAM)

*Des effets dévastateurs d'une crise de confiance à la reconstruction d'un positionnement d'équipe*

## L'organisme

Centre de promotion communautaire « familles ». Secteur Intervention : « vie de quartier ».

- Améliorer la qualité de vie des résidents de tous âges et origines, prioritairement des familles à faible revenu, afin de les outiller dans leurs démarches de prise en charge individuelle et collective.
- Accueil, informations, référence, accompagnement + Différentes activités de groupes adultes, enfants, intergénérationnelles.

Présent depuis très longtemps dans le quartier, travail de proximité de longue haleine avec les familles, esprit d'égalité, de « travail avec », dimension collective.



## Le quartier

Quartier défavorisé, population pluriethnique, majoritairement d'origine haïtienne.

## Contexte des rencontres MAG

Cadre des rencontres :

- 2 rencontres de 3h à 2 mois d'intervalle (contrainte matérielle) ;
- dans les locaux de l'organisme, à l'heure de leur réunion hebdomadaire.

Participants : toute l'équipe, hormis la directrice :

- 1 homme, 7 femmes ;
- pluriethnique, plusieurs membres de la communauté d'origine haïtienne ;
- longue expérience dans l'organisme de tous les membres de l'équipe (9 à 16 ans).



## QUELQUES MOMENTS ET POINTS SAILLANTS

### ❖ Un premier tour de table des préoccupations éthiques

Les participants évoquent et rebondissent sur différentes préoccupations, reformulent les difficultés rencontrées, évoquent les soutiens de l'équipe pour y faire face.

### ❖ Un tour de table de « récits » + titres donnés par le groupe

- Certains exemples du 1<sup>er</sup> tour de table sont repris plus en détail.
- L'ensemble des récits donne une idée transversale au groupe et aux animatrices de ce qui « travaille » l'équipe dans son travail au quotidien, tout en révélant des nœuds significatifs dans celui-ci.

### ❖ Choix du récit « quiproquo », raconté par B

Un récit qui apparaît spécialement significatif aux yeux du groupe.

*B : Dans le quiproquo, il y a plein d'éléments : y'a la dimension raciale, qui émerge, les autres éléments des situations peuvent s'y retrouver. Les institutions sont au cœur, ça a ébranlé notre dynamique d'équipe de travail.*

*F : On l'a vécu de l'extérieur et de l'intérieur.*

*H : C'est effectivement quelque chose d'important, qui a beaucoup bougé. Cette situation a été éteinte et non réglée, donc...*

*B : C'est tellement intense, cette affaire-là.*

... et B commence à raconter.



## POINTS SAILLANTS...

- Famille haïtienne, accompagnée par divers organismes depuis longtemps, dont la DPJ.
- L'organisme intervient dans une perspective d'accompagnement de la famille.
- Situation apparaît problématique, inquiète les organismes et l'école :
  - consommation d'alcool et de drogue, fêtes, présence d'armes... ;
  - famille connue pour appartenir au milieu criminel.
- DPJ s'enquiert de la situation auprès d'intervenants de l'organisme.
- 6 mois après, l'équipe découvre qu'un rapport de la DPJ obtenu par le grand frère/tuteur des enfants affirme que B les a appelés concernant la situation des enfants, ce qui a abouti à leur placement.
  - Le rapport a circulé dans toutes les familles du quartier ;
  - B et D pensent chacune que c'est l'autre qui a transmis le message à la DPJ, toutes deux nient.
- Graves conséquences pour B : menaces de mort, rejet de sa communauté, injures.
- Grave crise de confiance, sentiments de trahison :
  - entre B et D, + tensions dans l'équipe ;
  - dans les rapports entre l'équipe/l'organisme et les familles, la communauté ;
  - dans les rapports de l'équipe avec la DPJ.





## POINTS SAILLANTS...

- Famille haïtienne, accompagnée par divers organismes depuis longtemps, dont la DPJ.
- Un long travail d'équipe + diverses actions pour tenter de retrouver un lien de confiance et une capacité de travailler avec les familles.
- Un travail de repositionnement vis-à-vis des partenaires.

*B : Cette situation a ébranlé l'équipe, car j'étais pas la personne qui avait parlé, et c'est mon nom qui s'est retrouvé là-dedans. Ça a d'autres enjeux aussi, parce que je fais partie de la communauté, c'est la même culture. C'est comme si on s'est vendu, je les ai vendus.*

*B : Oui on parle d'équipe, mais c'est mon nom qui était là. Et puis le regard des gens, là, pendant 15 jours, c'était mourant. Je pouvais pas...*

*(...) Et même quand tu fais semblant de pas les voir ils te lancent des injures, et moi je suis haïtienne, je parle créole, c'est-à-dire que les injures ça me rentre dans la peau, ça me colle à la peau. Et aussi, pourquoi tu choisis le travail au XXX, c'est pour soutenir ta communauté, et puis là tu te retrouves comme si tu fais l'effet inverse, non, c'était pas beau à voir.*

*C : (...) Tout le monde était concerné, était en danger. On voyait une diminution des participants, on voyait ceux qui rentraient ne parlaient pas, « ma mère ne veut pas qu'on parle ici de cela ».*

*B : C'était l'omerta, personne ne parlait.*



## TOUR DE TABLE ET DISCUSSION : DIVERS ENJEUX ÉTHIQUES POINTÉS

- Conséquences morales et sociales dévastatrices liées à une perte de confiance, à plusieurs niveaux et à un non-respect d'une règle de confidentialité par la DPJ.
  - Pour une intervenante, pour la dynamique d'équipe, pour la famille concernée et la population.
  - Une dimension « raciale » dans les tensions entre la population et les organismes/intervenants sociaux (« blancs » / « noirs »)
- Des tensions entre accompagnement/contrôle ; horizontalité/verticalité
  - Difficulté de changer de registre quand on a accompagné et soutenu une décision qui se révèle problématique.
  - Qui protège-t-on en parlant, en ne parlant pas ?
- Des enjeux de positionnement face à différentes logiques d'action institutionnelles.
  - Comment travailler en arrimage quand l'institution « partenaire » nous utilise seulement quand cela fait « son affaire » ? Pour « soutirer des informations dont elle a besoin », sans se soucier des conséquences, des dommages collatéraux ? Quand sa logique d'intervention renforce des discriminations contre lesquelles on lutte ?
  - Quel risque de perdre la confiance des usagers, de la communauté, de perdre ainsi toute possibilité d'action ?
  - Comment se situer ? Comment « bien faire » dans un contexte de défiance, sans renier notre approche ?



# LE POSITIONNEMENT : ENJEU ÉTHIQUE SAILLANT POUR L'ÉQUIPE/L'ORGANISME

Un **conflit de loyauté** pour l'équipe, interpellée sur ce plan par la population du quartier

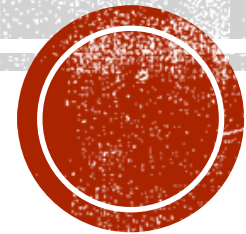
- Trouver un **positionnement tenable** entre
  - la création et le maintien d'un lien de confiance avec une population défavorisée et stigmatisée (comme base du travail avec elle);
  - la collaboration avec des partenaires qui participent, involontairement, à une discrimination systémique de cette population.
- Enjeu = au croisement de questions organisationnelles, d'orientations pratiques et de questions sociopolitiques plus larges engageant la justice sociale.

## Pistes d'approfondissement reprises-discutées en seconde séance

- L'importance de la confiance, à 3 niveaux : population, au sein de l'équipe, entre partenaires
  - ce qui implique d'avoir le sentiment d'un respect mutuel.
- Les enjeux plus larges qui traversent la société sont « activés » par la situation :
  - Discriminations raciales, pauvreté et son lien avec la criminalité – un cercle vicieux ?
  - Comment situer l'intervention dans ce contexte ?
- La question de la responsabilité et de l'imputabilité : De quoi ? Vis-à-vis de qui ?



**ENJEUX ÉTHIQUES : RÉSULTATS DES PREMIÈRES  
SYNTHÈSES DES MAG**



**ENJEUX ÉTHIQUES : RÉSULTATS DES PREMIÈRES SYNTHÈSES DES MAG**

# **MAG EN SUISSE - POSTURE PROFESSIONNELLE ET QUESTIONS ÉTHIQUES**

**FRANCIS LOSER ET SIMONE ROMAGNOLI (HETS, GENÈVE)**



## SITUATION 1 (SANTÉ MENTALE)

Julie, éducatrice dans un centre de jour, a assuré pendant 2-3 ans le suivi administratif d'une jeune femme.

**Dilemme** : « Je me suis investie de manière exagérée... » vs « il fallait pourtant bien la défendre... »

**Au fil du MAG, il apparaît que :**

- L'équipe a soutenu Julie et lui a accordé du temps pour le suivi administratif (responsabilité partagée).
- Imbroglie administratif (dossier qui navigue entre plusieurs services et plusieurs cantons) : Julie assure une cohérence et un suivi bienveillant (responsabilité et bienveillance envers bénéficiaire).
- Report des tâches des services d'Etat sur le secteur associatif (justice sociale).

**Dilemmes repérés**

- Suivi rapproché : assurer cohérence et suivi dossier (sollicitude, bienfaisance)

vs

- Distanciation professionnelle (paternalisme ?)
- Développement ressources bénéficiaire (autodétermination)
- Pallier « manques » services sociaux (déontologie, justice sociale)



## SITUATION 2 (SANTÉ MENTALE)

Laurent, coordinateur d'un centre d'hébergement, déplore qu'une éducatrice ait décidé un changement de lieu de vie pour une bénéficiaire en passant outre le protocole.

**Dilemme** : « Je remets en question la décision de l'éducatrice... » vs « je ne peux pas suspendre sa décision : la bénéficiaire risque de décompenser... »

**Au fil du MAG, il apparaît que :**

- L'autodétermination = notion centrale du projet pédagogique + commission indication → protocole en plusieurs étapes (procédure, bientraitance).
- L'éducatrice a mené l'évaluation hors protocole et hors collégialité (autonomie vs hétéronomie).
- L'éducatrice est expérimentée, mais sa pratique est jugée d'un autre temps ; elle résiste aux protocoles... (subjectivité, cadre)

### **Dilemmes repérés**

- Marge de manœuvre des professionnels, subjectivation de l'activité (déontologie, autonomie) vs
- Respect cadre et procédures (hétéronomie)
- Travail en équipe, collégialité (cadre, équipe)
- Égalité de traitement entre bénéficiaires (équité)



## Dilemmes et tensions

- Savoir-faire, arts de faire vs Rendre compte de son action (déontologie, responsabilité).
- « Inconscient pratique » (Perrenoud, 2000) vs Conscience de ses actes (réflexivité, éthique).
- Marge de manœuvre professionnelle (autonomie) vs Respect cadre & procédures, travail en équipe (hétéronomie).
- Protection bénéficiaires vs Autodétermination bénéficiaires (autorité bienveillante vs reconnaissance ressources et altérité)
- Etc.

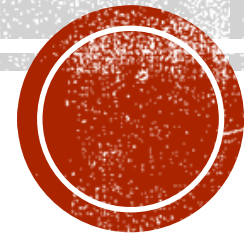




**ENJEUX ÉTHIQUES : RÉSULTATS DES PREMIÈRES SYNTHÈSES DES MAG**

**MAG EN FRANCE — ILE DE LA RÉUNION  
REGARDS RÉUNIONNAIS SUR LES ENJEUX ÉTHIQUES**

**AUDREY GONIN, UQAM — CHRISTIAN LANG, UNIVERSITÉ DE LA RÉUNION — FLAVIE PLANTE, EMAP**



## QUELQUES MOTS SUR LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE

- La société réunionnaise :
  - Un département français, au beau milieu de l'Océan Indien
  - Une mosaïque ethnoculturelle, dans le cadre d'une société marquée par le passé esclavagiste
  
- Une collaboration impliquant 3 institutions :
  - Christian Lang et Stéphanie Jacqueau, IUT carrières sociales de l'Université de La Réunion
  - Flavie Plante, École des métiers d'accompagnement de la personne
  - Audrey Gonin, UQAM et professeure invitée par l'EMAP



## 4 GROUPES

- IUT carrières sociales de l'U. Réunion :
  - un groupe réunissant des AS de la polyvalence de secteur (accueil généraliste, 1<sup>res</sup> répondantes en protection de l'enfance)
  - un groupe réunissant des AS dans le secteur du maintien à domicile
  
- ÉMAP – UQAM :
  - un groupe réunissant des intervenant.e.s de foyer d'accueil pour mineur.e.s
  - un groupe réunissant des intervenant.e.s de la protection de la jeunesse (divers services)



## APERÇU DES PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES ISSUES DU 1<sup>ER</sup> TOUR DE TABLE

### Au sujet du positionnement professionnel

- L'enjeu de la « distance professionnelle », entre neutralité et engagement, empathie et lien affectif

*AR1 : « La neutralité ça me gêne beaucoup. Moi je m'engage. »*

- Faut-il « renoncer à soi-même » ? Quelle place pour ses propres valeurs et son point de vue ?

*ER1 : « C'est compliqué de faire le tri entre ce qu'on veut dire et ce qu'on peut dire... »*

- Le questionnement shakespearien du travail social : aider ou ne pas aider ?

*CR1 : « Si la personne doit attendre 4 jours, pendant ces 4 jours elle va chercher des solutions et c'est pas plus mal. »*



## Des visées en tension et des conflits de loyauté ou de valeurs

### ➤ Rôles multiples

*DR1 : « Mon problème à moi c'est que des fois je suis dans la confidentialité, la relation d'aide, mais aussi dans le contrôle. Quand il y a des éléments de danger pour les enfants, j'ai une casquette de protection de l'enfance. »*

### ➤ Des demandes, intérêts et visées pluriels à concilier

*ER2 : « En tant que travailleur social, on est souvent à la jonction du bien-être de la personne, ce que veut l'institution, ce que veut la loi, et il faut qu'on fasse avec tout ça et c'est pas évident. »*

*MR3 : « On parle de singularité, chacun a son projet, on ramène le jeune à sa problématique, mais aussi faire prendre conscience qu'on est dans un collectif. »*

### ➤ Dilemmes éthiques

*ER3 : « Lors de crises, on isole : tu ne mangeras pas avec nous. Est-ce que c'est pas de la maltraitance ? [En utilisant la contention] on peut faire mal, il y a plein de choses qui peuvent se passer... Là aussi, il y a un questionnement. »*



## La question de la responsabilité

➤ Quelles sont ses limites ?

*BR2 : « Par rapport à la notion de responsabilité, quelle est la limite entre la nôtre, en tant que professionnelles, celle de la personne, mais aussi de l'institution ? »*

➤ Quels sont ses contenus ?

- Souci de l'autre – activité de care
  - informer, en vue de choix éclairés
  - défendre les droits des personnes
  - « y croire »
  - protéger / respecter la liberté de l'autre
  - prioriser les intérêts de l'autre
- Souci de soi
  - se questionner (ex : mise à distance de ses préférences morales, mettre à distance ses réactions...)
  - identifier ses limites



## Préoccupations liées aux contextes locaux de la pratique

### ➤ Une activité empêchée par la bureaucratisation

*FR1 : « Pour l'hébergement, on a une liasse comme ça d'informations à remplir, ce qui est bien parce que tu sais tout sur les gens, ce qui est très bien, sauf que le temps que tu passes à le remplir... tu as raté la commission ! Après on ajourne, parce qu'on n'a pas bien compris ce que tu as écrit... »*

### ➤ Un déficit de reconnaissance

*DR2 : « On a fait une formation de 3 ans, on a de l'expérience, on a une analyse et tout ce travail-là est bafoué. On prend pas en considération notre travail et notre avis. »*

### ➤ Les défis du partenariat

*BR1 : « Cette complexité amène à avoir une multiplicité de partenariats avec des partenaires qui n'ont pas nécessairement la formation, la déontologie, et une éthique que l'on connaît nous, donc c'est difficile. »*



## Préoccupations liées aux changements dans les politiques sociales

- Le dé-financement du social

*FR1 : « Toutes les institutions restreignent leur budget. »*

- Déqualification et « sous-traitance » du travail social

*AR1 : « Notre profession est en train de mourir d'une belle mort. On nous remplace par des administratifs, des médiateurs, on nous remplace par plein de gens qui ne sont pas formés. »*





## Problèmes éthiques liés aux questions sociopolitiques

➤ Manifestations d'une discrimination systémique

*DR2 : « Pourquoi on n'écoute pas ces personnes, sous prétexte qu'ils ont des troubles ou un handicap, on pense que c'est pas vrai ? »*

➤ Méfiance de la population

*DR1 : « S'inscrire dans une relation de confiance n'est pas si évident que ça, surtout quand on est dans un secteur où il y a un passif, y'a eu beaucoup de placements d'enfants sans que les familles en comprennent le sens. »*

➤ Evolution des pratiques éducatives

*OR3 : « On avait des pratiques, avant, qui pour moi ne paraissaient pas maltraitantes. Par exemple, isoler un jeune dans sa chambre, ou les pensum, copier 100 fois « je ne dois pas manquer de respect à un adulte ». Pour moi c'était pas maltraitant, mais ça passe pas, ça passe moins bien, ça peut être vécu comme maltraitant. »*



## Quelles stratégies pour faire face à ces enjeux ?

- ❖ Le « louvoisement » institutionnel

*DR1 : « J'ai appris à comprendre les fonctionnements, à trouver des stratégies diverses pour me faire entendre et aller dans l'intérêt des familles. »*

- ❖ S'expliquer, argumenter auprès des personnes

*ER3 : « Aujourd'hui on vit dans une certaine laïcité, avant la religion était un support aux interdits. Aujourd'hui on peut pas parler de ce support. On va trouver d'autres moyens pour dire que c'est interdit. Pourquoi c'est interdit ? »*



## Les manques identifiés

- ❖ Un manque d'espaces de réflexion

*BR1 : « Il n'y a plus de lieu où on peut échanger sur nos pratiques. Aussi, on peut plus parler à nos collègues parce qu'on est tous dans la même galère, on a tous le nez dans le guidon. »*

- ❖ Une difficulté à s'organiser en tant que profession

*AR1 : « Mon plus grand désarroi c'est que notre profession n'a pas été capable de mettre en place une organisation externe et que les travailleurs sociaux ne puissent pas porter ce qui fait notre profession. »*

- ❖ Un partenariat insuffisamment structuré

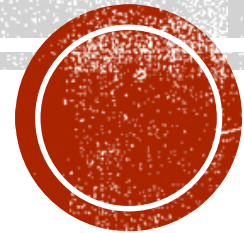
*KR3 : « Dans les échanges en partenariat, certains éléments ne sont pas portés à notre connaissance. Dans la prise en charge, on peut avoir des incohérences ou des incompréhensions sur un positionnement. »*



**ENJEUX ÉTHIQUES : RÉSULTATS DES PREMIÈRES SYNTHÈSES DES MAG**

**MAG EN FRANCE — PAYS CATALANS  
VIOLENCE SYMBOLIQUE - LIBERTÉ VS CONTRAINTE**

**UPVD/PEP66/IRTS - BRIGITTE BALDELLI — JEAN-YVES BOULLET - CORHIS**



## EXPÉRIMENTATION

### Deux MAG

- Un établissement relevant de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) : des jeunes de 14 à 18 ans en attente de jugement pour des faits de délinquance.
- Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

## CONDITIONS DE L'EXPÉRIMENTATION

- Dans l'établissement de la PJJ : des éducateurs spécialisés.
- Dans l'établissement pour personnes âgées : des soignants.
- 1 séance d'explication de la méthode aux directeurs.
- 1 appel à candidature-engagement des participants sur la totalité des séances.
- 1 séance de présentation de la méthode / 3 séances de travail en 5 semaines.



## OBSERVATION ET QUESTIONNEMENT

- A l'EHPAD : des problématiques autour de la violence symbolique dans et par l'ordre institutionnel (heures de repas, heures de visites, choix des animations, temps de relation avec les personnes...). Tyrannies des petites décisions.
- A l'ETABLISSEMENT PJJ : Questionnement autour du rapport liberté-contrainte. Comment tenir un cadre jugé contraignant (droit aux heures cigarette, droit aux sorties, obligation d'activité..) ?

## UNE QUESTION CENTRALE

Des situations spécifiques liées aux publics, mais une question commune :

Comment préserver la liberté de l'utilisateur ou une part importante de celle-ci alors même que dans les représentations des professionnels, l'organisation de l'accompagnement ne repose que sur la contrainte ?



## IMPACT SUR LES QUESTIONS ORGANISATIONNELLES

- En quoi une meilleure prise en compte de la liberté (choix) de la personne perturberait-elle le cadre de contrainte liée à la prise en charge ?
- Comment une prise en compte de la liberté de choix pour les personnes usagers transformerait les pratiques des professionnels et leurs organisations ?

## UN EXEMPLE : LA SOLITUDE ET L'ISOLEMENT

- Est-ce un droit à la solitude ou une solitude contrainte ?
- Peut-on volontairement s'isoler ou doit-on être isolé ?
- Ce qui peut être un souhait devient parfois une punition... Paradoxe et double contrainte.

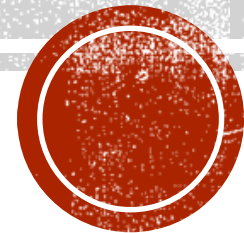


**ENJEUX ÉTHIQUES : RÉSULTATS DES PREMIÈRES SYNTHÈSES DES MAG**

**MAG EN BELGIQUE**

**LA CONFIDENTIALITÉ COMME UN DES ENJEUX DE L'ACCOMPAGNEMENT**

**MICHEL GUISSARD — ISFSC (BRUXELLES) ET IPFS (NAMUR)**





## CADRE DES MAG MENA ET HANDICAP

- 1 MAG « Mineurs étrangers non accompagnés » et 1 MAG « Personnes en situation de handicap »
- 2 groupes 8 et 9 intervenants sociaux – 2 journées pour chaque MAG
- 2 récits par MAG

## PRINCIPAUX ENJEUX ÉTHIQUES POUR LES PARTICIPANTS DE LA MAG MENA

- Tension entre respect du libre choix, visée d'autonomisation, centralité de la personne d'un côté ; respect du cadre (im)posé, procédures diverses et variées de l'autre.
- Enjeux liés au respect des confidences, au partage de celles-ci entre services, entre personnes n'ayant pas le même mandat, la même fonction.
- Enjeux liés aux politiques sociales actuelles, à la catégorisation des personnes, des problèmes, au détriment d'une approche holistique.



## PRINCIPAUX ENJEUX ÉTHIQUES POUR LES PARTICIPANTS DE LA MAG HANDICAP

- Tension entre respect du libre choix de la personne, actrice de son projet, de sa vie vs logiques contrôlantes, cadrantes, hygiénistes...
- Enjeux liés à la prise de risque, aux responsabilités des différents acteurs par rapport à cette prise de risque.
- Enjeux de pouvoir : pouvoir institutionnel vs pouvoir des personnes accompagnées et de leur entourage ; pouvoir d'une direction vs pouvoir d'une équipe ; pouvoir du corps médical par rapport à certaines décisions...
- Enjeux liés à l'accueil de plus en plus fréquent de personnes en situation de double diagnostic... qui viennent bousculer les pratiques d'accompagnement, et dont les comportements peuvent placer les équipes dans un sentiment d'impuissance, sans relais de la part de partenaires de soins (du fait des politiques actuelles privilégiant les structures ouvertes, les projets d'autonomisation...).



### LES RÉCITS

- Récit 1 (MAG MENA) : *L'assistante sociale et le juge d'instruction*. Un ex-MENA, de retour dans le foyer où il avait séjourné, blesse avec un couteau un jeune hébergé et est arrêté. Que dire de l'histoire de ce jeune au juge d'instruction ? Que taire ?...
- Récit 2 (MAG MENA) : *Panique à bord*. Une fratrie originaire de Syrie dans un centre pour MENA adopte des comportements faisant craindre la radicalisation de certains de ses membres. Les intervenants ont pour consigne de signaler à la direction les moindres indices en la matière. Mais cela risque fortement d'empêcher un travail d'accompagnement avec ces mineurs.
- Récit 1 (MAG HANDICAP) : *Medhi sous Rilatine*. Un jeune placé dans une institution suit un traitement à la Rilatine (Ritaline dans d'autres pays)... considéré comme bénéfique par la plupart des intervenants psycho-médico-sociaux, mais pas par sa mère. Quelle place donner à celle-ci, dont les comportements, les attitudes à l'égard de son enfant posent problème aux professionnels ? Que faire pour agir de manière « la plus juste possible » ?
- Récit 2 (MAG HANDICAP) : *Vivement la pension !* Un monsieur de 65 ans vivant dans un foyer d'hébergement et fréquentant deux services d'accueil de jour pour adultes handicapés semble vouloir lever le pied et adopter un autre rythme de vie. Mais les équipes ne partagent pas le même avis sur la question. N'a-t-il pas le droit, comme tout un chacun, de prendre librement des décisions, de choisir ses projets ? Mais sait-il « vraiment » ce qui est bon pour lui ? Ne risque-t-il pas de réduire à peau de chagrin son réseau social en diminuant ses activités ?...



## UNE PROBLÉMATIQUE TRANSVERSALE À PLUSIEURS RÉCITS : LA CONFIDENTIALITÉ

- Par rapport au **partage des informations** entre services. L'importance des regards pluriels, de la collaboration entre services vs l'intérêt de « pouvoir s'échapper », de « repartir d'une page blanche » (p. ex. *Vivement la pension !*).
- Par rapport à la **fonction et au rôle des interprètes** qui traduisent les propos des MENA.
- Par rapport **aux secrets que l'on choisit de taire ou de lever** auprès d'un juge d'instruction (p. ex. *L'AS et le juge d'instruction*).
- Par rapport au **contexte actuel de suspicion de radicalisation**, et aux pressions politiques en faveur d'une extension de la levée du secret professionnel (p. ex. *Panique à bord*).
- Par rapport à la **marge de manœuvre** que les intervenants sociaux se donnent ou pas à l'égard des obligations qui leur sont imposées. « Comment concilier ce qui est d'ordre légal et ce qui est d'ordre moral quand il y a trop d'écart entre les deux ? » (p. ex. *Panique à bord*).

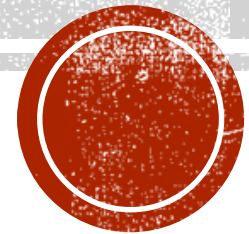


## QUELQUES ENSEIGNEMENTS...

- Nécessité d'en revenir au sens de la confidentialité : respect de la vie privée, importance de la relation de confiance entre les intervenants et les personnes accompagnées... (préférer l'esprit à la lettre).
- Centralité de la personne et de son entourage concernés par l'intervention sociale.
- Lorsqu'il y a écarts importants entre le mandat institutionnel d'une part et la pratique de terrain d'autre part, nécessité d'interroger les tensions, de les analyser, de mesurer les enjeux pour les différents acteurs ; voire de « subvertir la commande sociale », Rouzel, 2014).
- Besoin de réfléchir entre pairs par rapport à ces tensions. Grâce à des outils comme la délibération éthique.

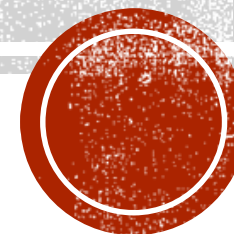


**ENJEUX ÉTHIQUES DES USAGES DES TECHNOLOGIES  
NUMÉRIQUES EN INTERVENTION SOCIALE**



**ENJEUX ÉTHIQUES DES USAGES DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES EN INTERVENTION SOCIALE**

**PRÉSENTATION GÉNÉRALE**



# Enjeux éthiques des usages des technologies numériques en intervention sociale

## UNE SYNTHÈSE PROVISOIRE

**GLE** : Groupes “Locaux” de travail sur l’Ethique  
**UTNIS** : Usages des Technologies Numériques en Intervention Sociale



**De gauche à droite:** Audrey Gonin, Benjamin Hainaut, Mikaël DeGeer, Stéphane Castelli, André Antoniadis, Sylvie Jochems, Erick D’Amours.

**Ne sont pas sur la photo:** Bastien PetitPierre, Carine Dierckx, Claire Balleys, François Gillet, Roland Pollefait et Julie DeWulf



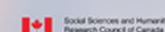
Association Internationale  
pour la Formation, la Recherche  
et l'Intervention Sociale

7<sup>e</sup> congrès international  
du 4 au 7 juillet 2017  
à l'UQAM, Montréal, Québec



SOLIDARITÉS EN QUESTIONS ET EN ACTES :  
QUELLES RECOMPOSITIONS ?

Information & inscription sur [aifris.eu](http://aifris.eu)



Conseil de recherches en sciences humaines du Canada

Canada

UQAM  
[www.uqam.ca](http://www.uqam.ca)



aqcfriis

Québec

Montréal





Association Internationale pour la Formation, la Recherche et l'Intervention Sociale  
Congrès du 3 au 7 juillet 2017 à Montréal

## Groupe de Travail sur l'Éthique (GTE)

5 équipes (+ de 10 MAG):  
Belgique, France/ île de la  
Réunion, Québec, Suisse

Groupes de Travail sur les enjeux  
éthiques des usages des technologies  
numériques en intervention sociale (UTNIS)

4 équipes (8 MAG)  
Belgique, île de la Réunion  
(France), Québec, Suisse  
7 rencontres: 6 skypes et 1 en personnes en  
Europe

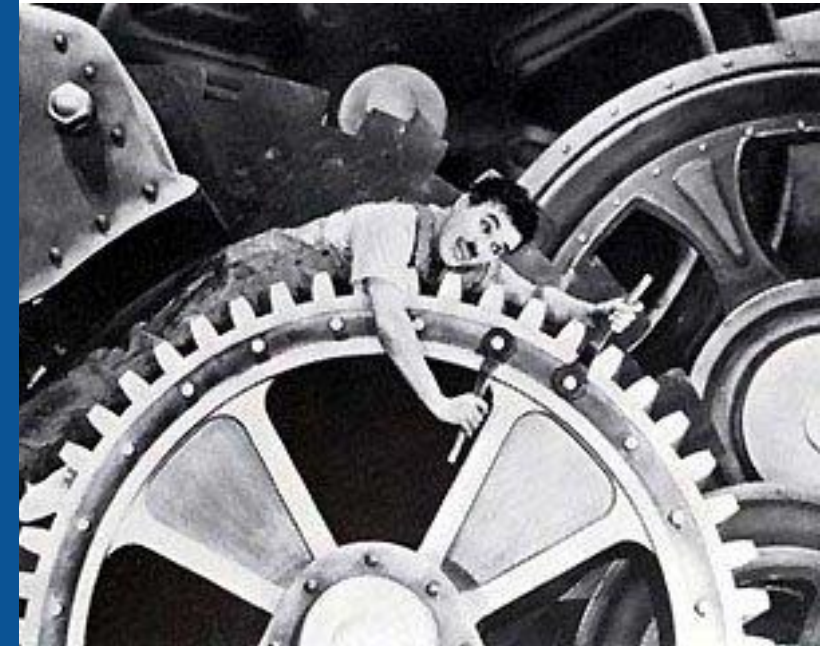
**MAG** = Méthodologie d'analyse de groupes  
(ou "focus group" selon Van Campenhoutt  
et al, 2005)



## Les usages des technologies “numériques” comme révélateurs de l’évolution/transformation des pratiques d’intervention sociale

- Qu’est-ce qui change dans les pratiques sociales en contexte d’usages de ces technologies ?
- Quels sont les enjeux éthiques des usages des technologies numériques en intervention sociale ?

## Technologies



## **DIVERSITÉ dans la collaboration internationale incite à discuter entre GLE-UTNIS de :**

### **1. l'objet de recherche**

- Représentations
- Discours sur les usages (usages comme pratiques sociales)

### **2. les postures d'analystes :**

- Herméneutique
- Phénoménologique
- Pragmatiste

### **3. l'éthique de la recherche :**

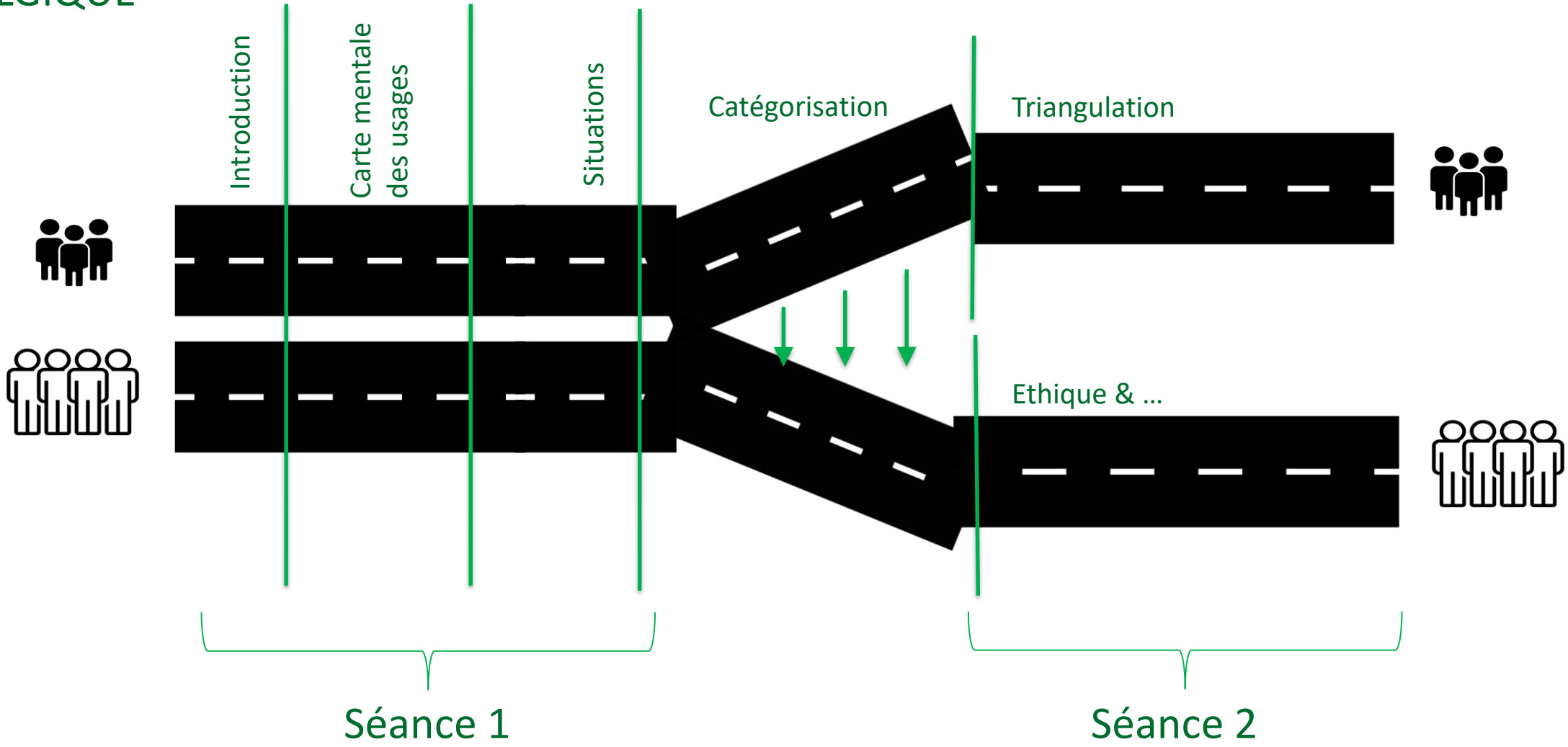
- Démocratie participative dans la collaboration entre les équipes de recherche
- Sensibilité interculturelle
- Responsabilité à développer des connaissances post(dé)coloniales

### **4. la méthodologie :**

- Interpréter
- Comprendre
- Décrire



## GLE BELGIQUE





## Analyses des résultats empiriques préliminaires

**GLE Québec**  
3 MAG réalisés en  
2017

**GLE Suisse**  
1 MAG réalisé en 2017

**GLE Belgique**  
2 MAG réalisés en  
2017

## **Catégories (provisoires) d'enjeux éthiques d'usages des technologies numériques en intervention sociale**

1. Les enjeux de compétence
2. Les questions de confidentialité
3. Les limites entre sphères privée et publique
4. Les connaissances et habiletés pour l'intervention
5. Les balises des usages des technologies
6. Les défis du rapport au temps



## Dans la recension des écrits

Qu'en dit-on  
dans la littérature  
en travail social ?

Corpus  
213 références  
entre 1985 et 2015,  
en anglais et en français

**Analyses des résultats empiriques préliminaires:**  
***illustrations des enjeux éthiques qui préoccupent les intervenant.e.s***

1. Questionner l'accès aux TIC pour les bénéficiaires et les compétences nécessaires à leur usage;
2. Interroger le respect de la protection des données;
3. -Brouiller la frontière entre les sphères professionnelle et privée; - Questionner la limite de l'intrusion dans la vie privée des bénéficiaires et des professionnels;
4. -Faciliter les contacts, mais avec un sentiment d'une perte dans la qualité de la relation; -Confronter le professionnel à la gestion des traces laissées par l'utilisateur sur Internet;
5. Que doit-on faire ? Qu'est-ce qui est juste? Qui nous le dira ?
6. Accélérer le rythme des échanges

**Catégories (provisoires) d'enjeux éthiques d'usages des technos en intervention sociale**

1. Les enjeux de compétence
2. Les questions de confidentialité
3. Les limites entre sphères privée et publique
4. Les connaissances et habiletés pour l'intervention
5. Les balises des usages des technologies
6. Les défis du rapport au temps

**Trouvent écho dans la recension des écrits**

1. Trois niveaux de compétence: techniques, cliniques, culturelles (Barnett et Kolmes, 2016; ; Lopez, 2014 ; Reamer, 2013)
2. Identité des personnes; sécurité des données personnelles et professionnelles (Mishna et al., 2012, p.283)
3. Les médias sociaux "exposent" davantage le public, mais aussi les intervenant.e.s (Halabuza, 2014 ; Kimball et Jaeran, 2013; Strom-Gottfried et Thomas, 2014; Kolmes, 2012)
4. (Hill et Ferguson, 2014; Harris et Birnbaum, 2014; Barnett et Kolmes, 2016)
5. normes professionnelles et déontologiques habituellement énoncées (OTSTCFQ, ACTS, NASW, ...)
6. ...

## Tableau des axes de tension provisoire comme support de réflexion

<b>Axe 1 Responsabilisation et enjeux éthiques</b>		
<i>Autonomie, coopération</i>	Champ de tension	<i>Dépendance, protectionnisme</i>
<b>Axe 2 Intégration sociale (participer à la vie sociale) et enjeux éthiques</b>		
<i>La participation sociale</i>	Champ de tension	<i>Exclusion sociale</i>
<b>Axe 3 Affectivité et enjeux éthiques</b>		
<i>Être aimé &amp; se sentir aimé</i>	Champ de tension	<i>Solitude et isolement</i>
<b>Axe 4 Pouvoir, autorité et enjeux éthiques</b>		
<i>Accès aux informations et pouvoir-agir</i>	Champ de tension	<i>Surplus d'informations et confusion</i>
<b>Axe 5 Symbolisme et enjeux éthiques</b>		
<i>Accès à un statut social</i>	Champ de tension	<i>Accentuation de la différence</i>



## Les usages des technologies “numériques” comme révélateurs de l'évolution/transformation des pratiques d'intervention sociale

- Qu'est-ce qui change dans les pratiques sociales en contexte d'usages de ces technologies ?
- Quels sont les enjeux éthiques des usages des technologies numériques en intervention sociale ?

Ce sont les mêmes enjeux éthiques fondamentaux

mais dans le nouveau contexte d'usages des technologies numériques en intervention sociale





- Barnett, J. E., & Kolmes, K. (2016). The practice of tele-mental health: Ethical, legal, and clinical issues for practitioners. *Practice Innovations*, 1(1), 53-66.
- Beaune, J-C. (1980). *La Technologie introuvable*. Paris. Librairie Philosophique Vrin. 288 pages.
- Ellul, J. (1981). *The Humiliation of the Word*. Wm. B. Eerdmans Publishing Co. 300 pages.
- Feenberg, A. et Barney, D. (2004). *Community in the Digital Age: Philosophy and Practice*. Rowman & Littlefield Publishers. 336 pages.
- Habermas, J. (1968). *Science and Technology as Ideology*. in *Toward a Rational Society*, trans. J. Shapiro. Boston: Beacon Press. 142 pages.
- Halabuza, D. (2014). Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 11(1), 23-32.
- Haraway, D. (1985). *A Cyborg Manifesto, Technology, and Socialist-Feminism in the Late Twentieth Century*. in *Simians, Cyborgs and Women: The Reinvention of Nature*. Routledge. 288 pages.
- Harris, B et Birnbaum R. (2014). Ethical and Legal Implications on the Use of Technology in Counselling. *Clinical Social Work*, DOI 10.1007/s10615-014-0515-0.
- Heidegger, M. (1985). *The History of the Concept of Time*. Bloomington: Indiana University Press.
- Hill, K. et Ferguson, S-M. (2014). Web 2.0 in Social Work Macro Practice: Ethical Considerations and Questions. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 11(1), 2-11.
- Kimball, E. et JaeRan, K. (2013). Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work. *National Association of Social Workers*, 58(2), 185-188
- Mishna, E, Bogo, M., Root, J., Sawyer, J., & Khoury-Kassabri, M. (2012). "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40, 277-286.
- Lopez, A. (2014) Social work, technology, and ethical practices: a review and evaluation of the national association of social workers' technology standards. *Social Work in Health Care*, 53, 815-833.
- Latour, B. (1989). *Clothing the Naked Truth*. In Hilary Lawson & Lisa Appignanesi (editors) *Dismantling Truth. Reality in the Post-Modern World*, Weidenfeld & Nicholson, pp. 101-128
- Leroi-Gourhan, A. (1964). *Les religions de la préhistoire : paléolithique*. Paris. PUF. 156 pages.
- Reamer, F. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172
- Simondon, G. (1958). *Du mode d'existence des objets techniques*. Paris. Aubier. 336 pages.
- Strom-Gottfried, K. et Thomas, M-S. (2014). Social Work and Social Media: Reconciling Ethical Standards and Emerging. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 11(1), p. 54 - 65-363.
- Van Campenhoudt, L., Chaumont, J-M. et A. Franssen (2005). *La méthode d'analyse en groupe : Applications aux phénomènes sociaux*. Paris : Dunod.
- Wajcman, J. (2002). *Addressing Technological Change: The Challenge to Social Theory*. *Current Sociology*, vol. 50, 3: pp. 347-363.





De gauche à droite: André Antoniadis (CH), Bastien Petitpierre (CH), Stéphane Castelli (CH), Audrey Gonin (Qc), Sylvie Jochems (Qc), Roland Pollefait (Be), Benjamin Hainaut (Be), Mikaël DeGeer (Be), Erick D'Amours (Qc).



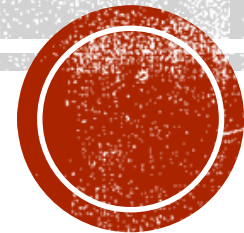
ENJEUX ÉTHIQUES DES USAGES DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES EN INTERVENTION SOCIALE

HE2B  
CERISES

HE2B  
DEFRÉ

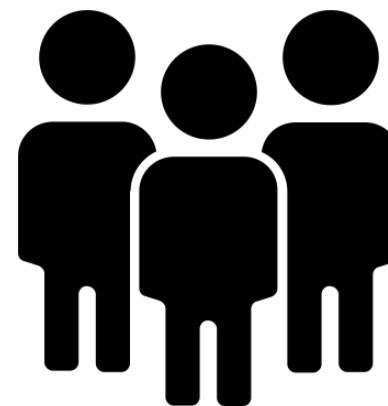
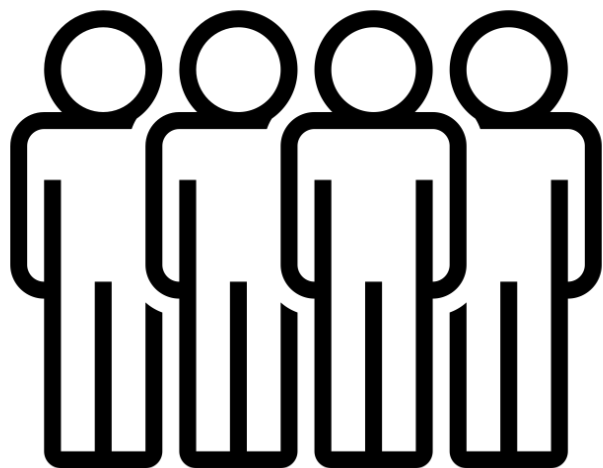
GLE-UTNIS BELGIQUE

Mikael Degeer, Julie Dewulf,  
Benjamin Hainaut, Rolland Pollefait

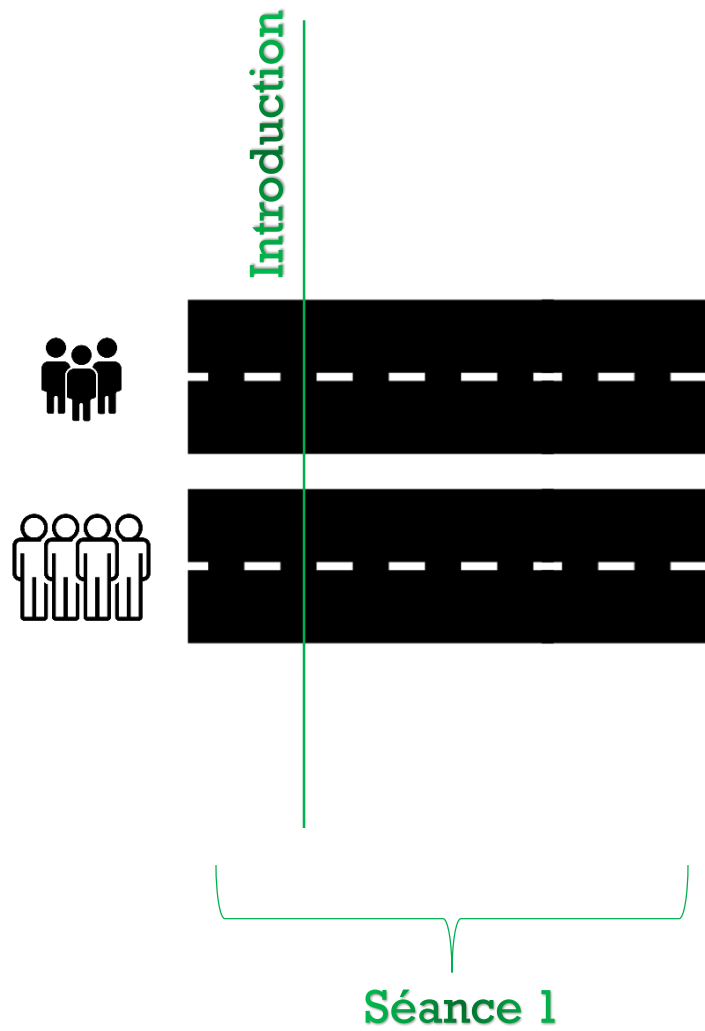


« Il n'y a pas une méthode unique  
pour étudier les choses. » (Aristote)

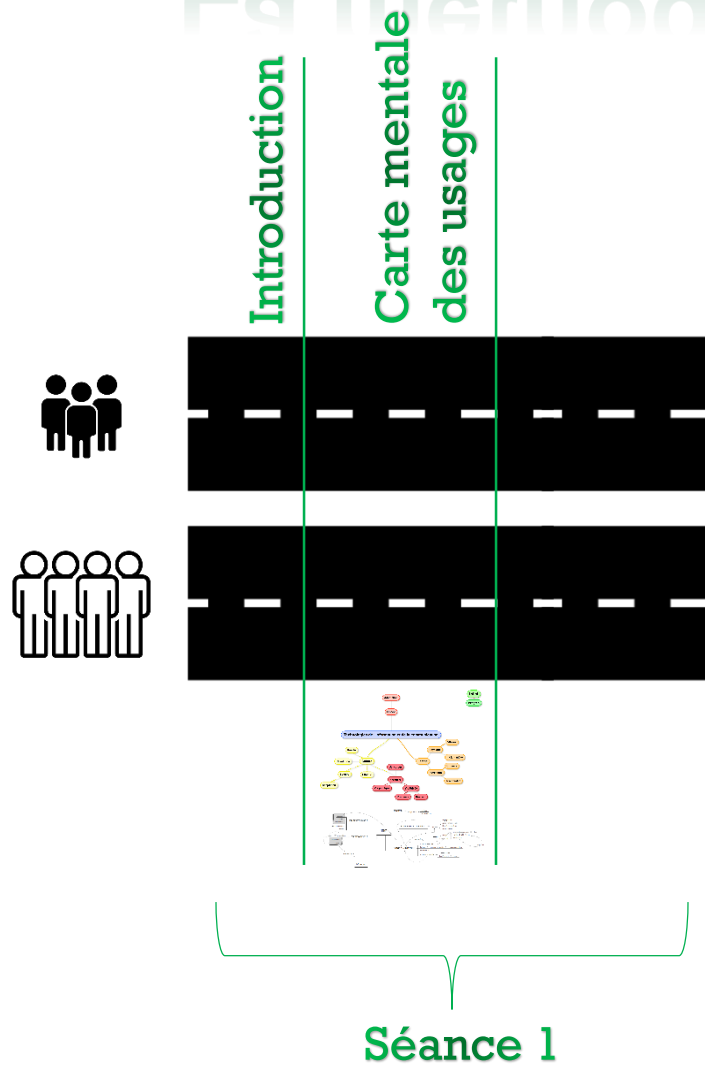
# Spécificité



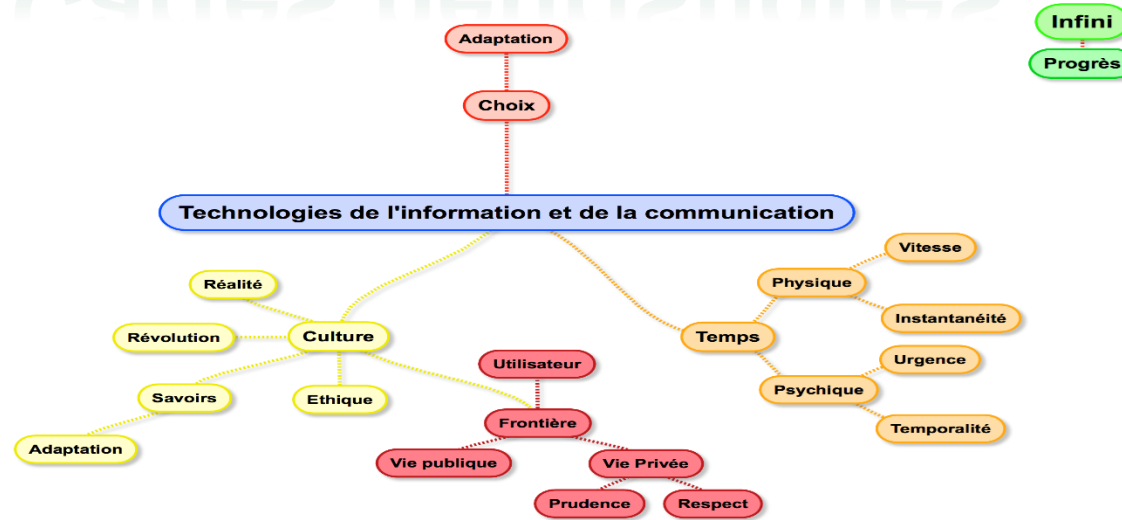
# La méthode miroir brisé



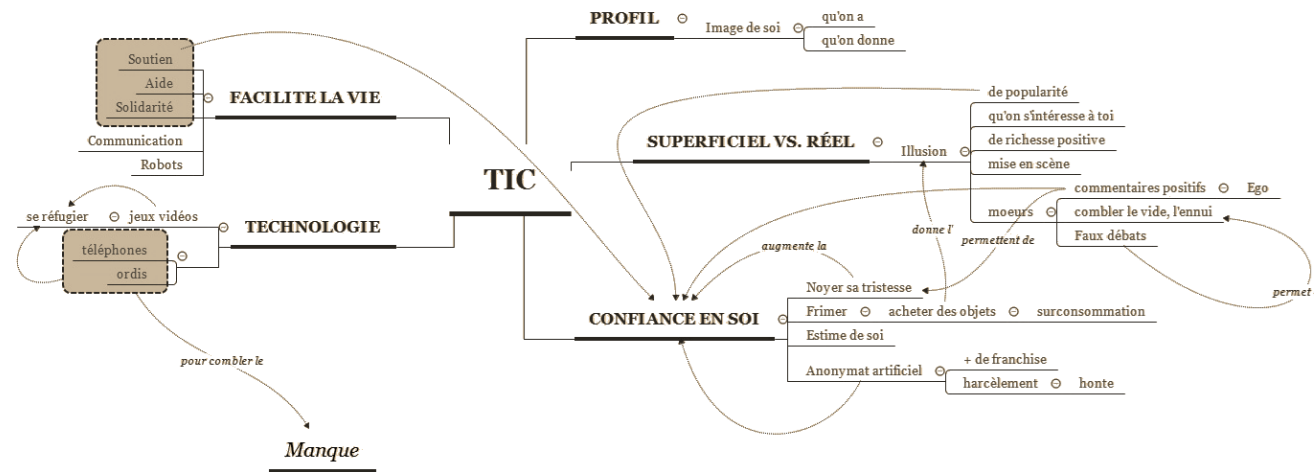
# La méthode miroir brisé



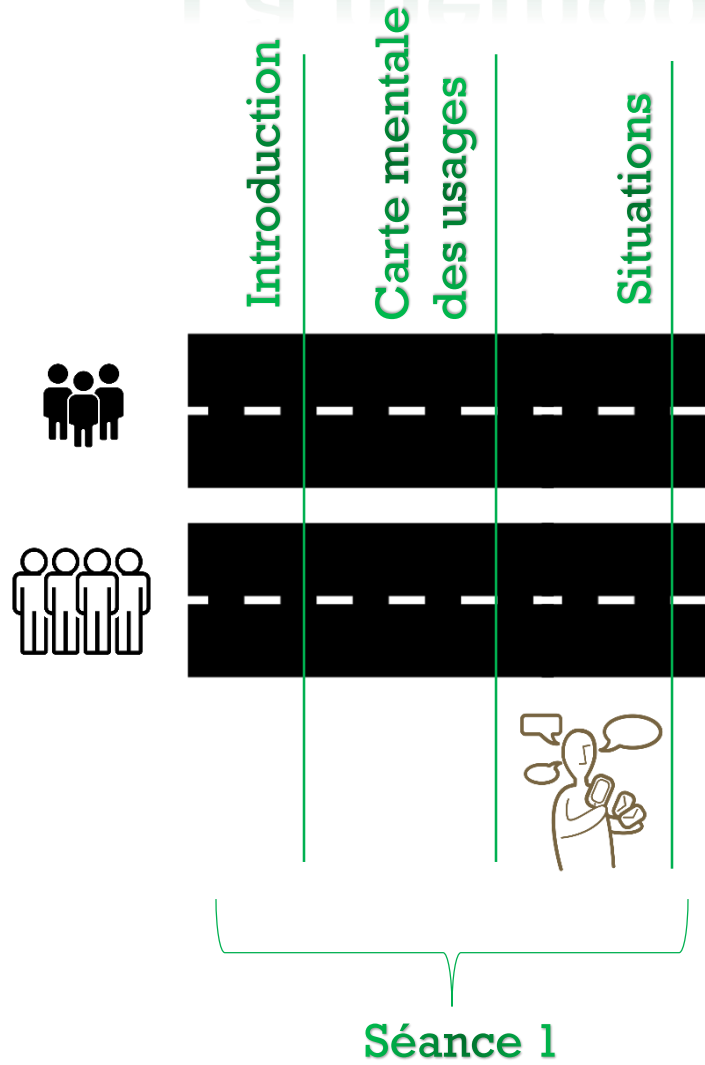
# Cartes heuristiques



Infini  
Progrès

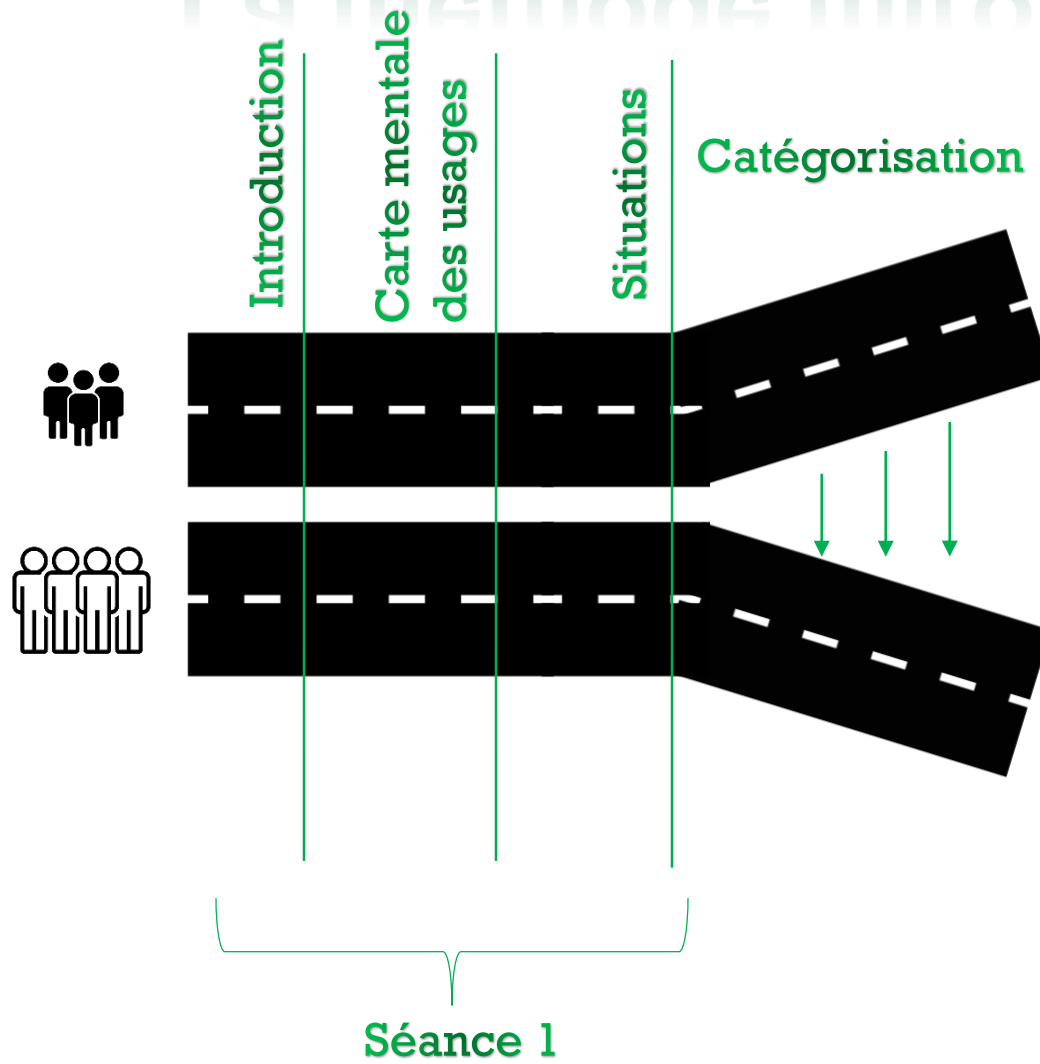


# La méthode miroir brisé

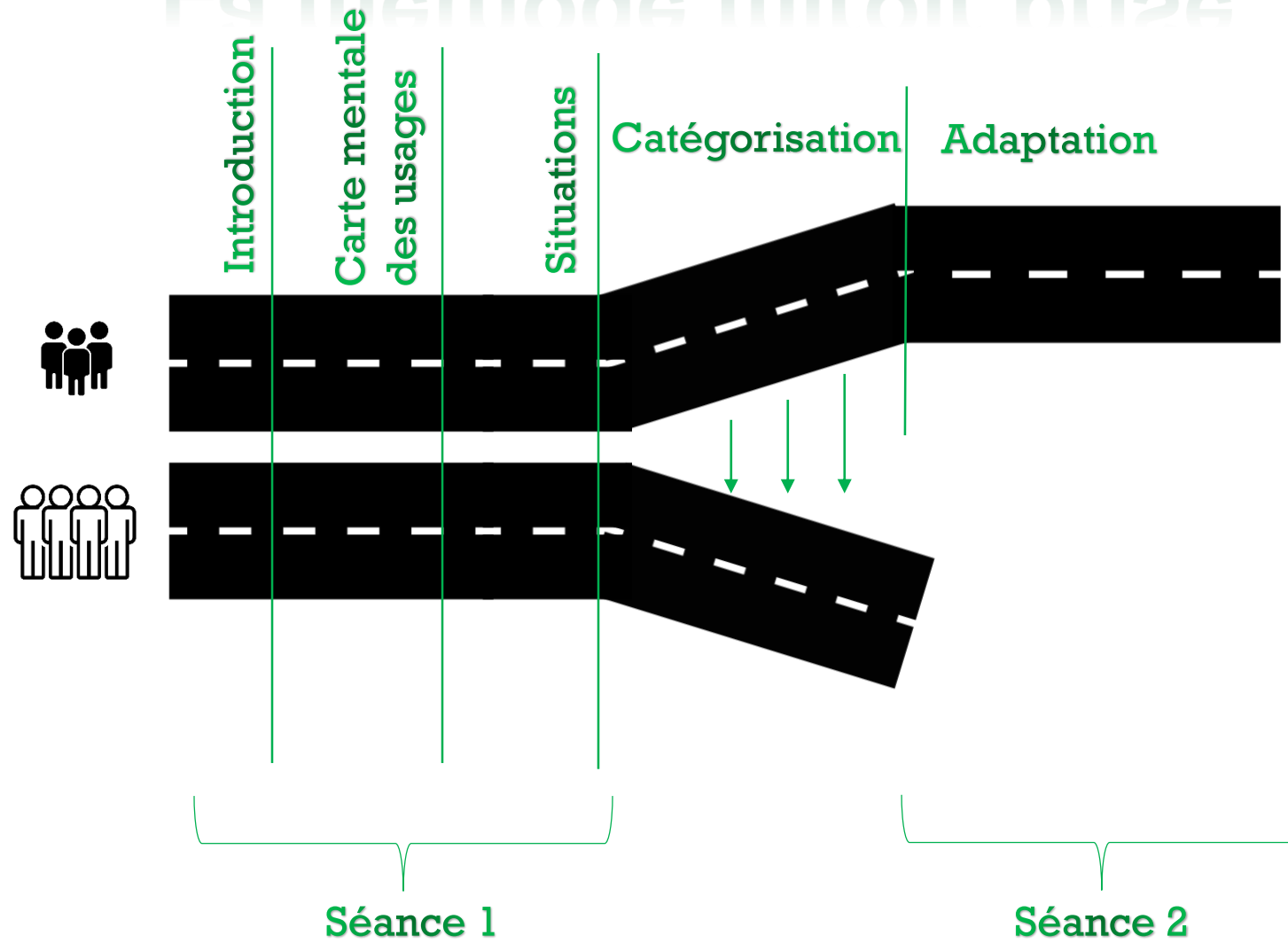




# La méthode miroir brisé



# La méthode miroir brisé





# Adaptation

- **Objectif** : réduire un biais supposé
- **Moyens** :
  - décentrer : nouvel objet de discours
  - trianguler
- **Constat** : discours contrasté





# Adaptation

- **Objectif** : réduire un biais supposé
- **Moyens** :
  - décentrer : nouvel objet de discours
  - trianguler
- **Constat** : discours contrasté

## Discours stéréotypé conforme

- *emphase sur risques*
- *polarise vie authentique/vie virtuelle*

## Discours dramatisé

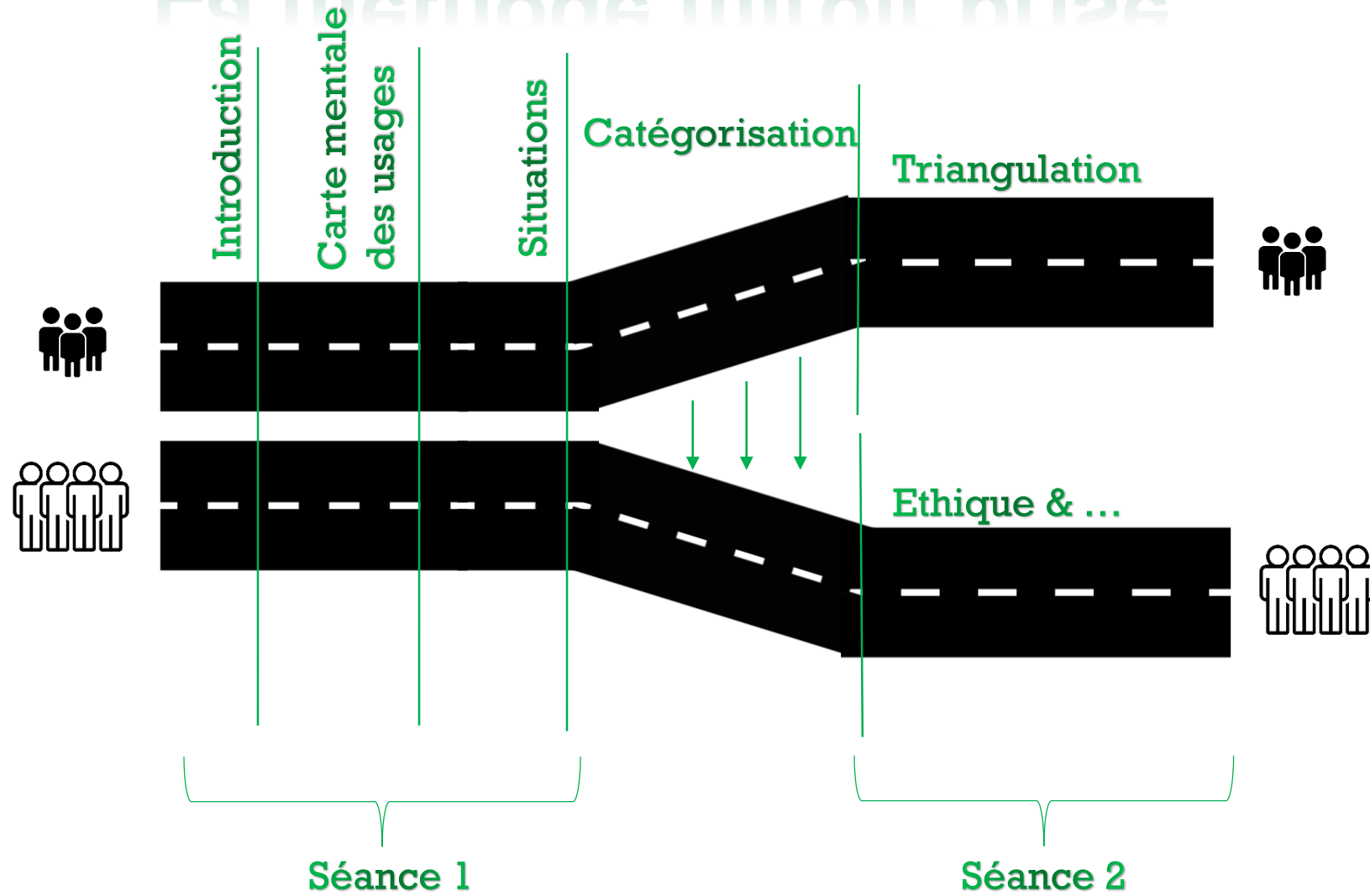
- *recherche de valorisation à nos yeux ?*
- *manque de ressources pour penser leur réalité*
- *envahis par le cadre de pensée des adultes?*
- *perception d'attentes implicites de notre part ?*
- *conformisme à la caricature ?*

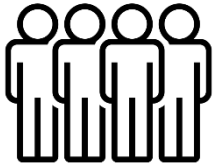
## Discours plus habité

- **difficultés existentielles**
- **promesses des TIC**
- **modalités et implications**
- **représentations des adultes**

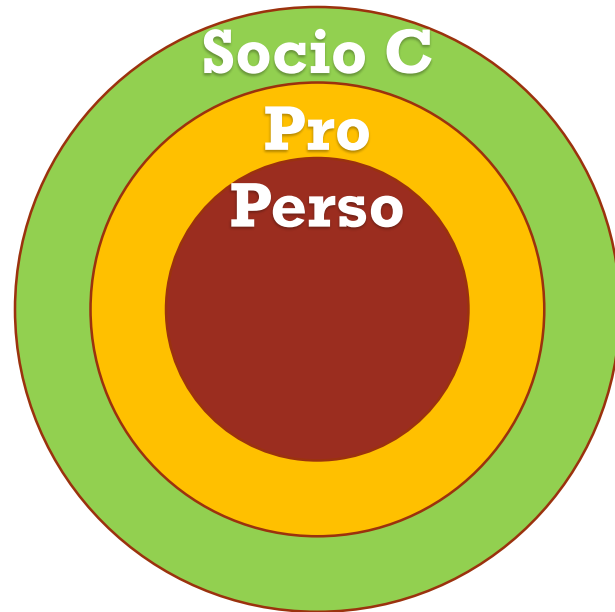


# La méthode miroir brisé



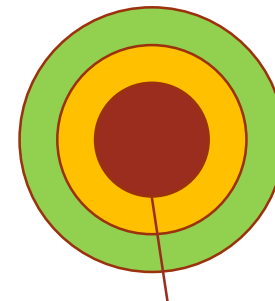


# Analyse co-construite



## Situations vécues

- Habiller les poupées
- Devenir Youtuber
- ...



## Majorité des décisions

Les situations mettant en jeu les TIC ne font pas l'objet du même traitement professionnel que les autres aspects de la vie quotidienne des jeunes.

- Temps
- Rapport au changement
- Flou du mandat implicite
- Renversement d'expertise



# Ethique et éducateurs



Thèmes	Educateurs	Jeunes
Nouvelle culture	11	31
Acteur	3	24
Echappatoire	0	15
Temps	19	16
Compétences technologiques	10	3







**ENJEUX ÉTHIQUES DES USAGES DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES EN INTERVENTION SOCIALE**

**GLE-UTNIS SUISSE**

**ETUDE DE CAS AUPRÈS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX DE SUISSE ROMANDE**



**HES-SO // Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale**

**Bastien Petitpierre – Haute école de travail social Fribourg**

**Stéphane Castelli – Haute école de travail social Genève**

**André Antoniadis – Haute école de travail social et de la santé | EESP | Lausanne**

## **3 groupes d'analyse MAG en Suisse**

- **Fribourg en mai et juin 2017 avec des professionnel-le-s du service social**
- **Genève à l'automne 2017 avec des professionnel-le-s de l'éducation sociale**
- **Lausanne à l'automne 2017 avec des professionnel-le-s de l'animation socioculturelle dans le champ de la vieillesse**



## Composition du groupe d'analyse MAG de Fribourg

➤ **7 assistants sociaux**

- 5 femmes et 2 hommes
- de 27 ans à 58 ans

➤ **6 institutions différentes**

1 service de curatelle d'adultes - 1 pôle insertion pour demandeurs d'emploi -

2 services sociaux publics - 1 fondation privée (aide aux personnes âgées) -

1 service d'accueil pour réfugiés

➤ **2 rencontres de 3 heures chacune**



## **Les préoccupations des participant-e-s**

Constat d'un usage massif mais différencié des TIC qui tend à :

- Brouiller la frontière entre les sphères professionnelle et privée
- Accélérer le rythme des échanges
- Faciliter les contacts, mais avec un sentiment d'une perte dans la qualité de la relation
- Questionner l'accès aux TIC pour les bénéficiaires et les compétences nécessaires à leur usage
- Interroger le respect de la protection des données
- Confronter le professionnel à la gestion des traces laissées par l'utilisateur sur Internet
- Questionner la limite de l'intrusion dans la vie privée des bénéficiaires et des professionnels



## Le deuxième MAG

5 semaines plus tard avec une nouvelle participante (malade lors du premier)

La fonction de l'animateur entre les deux MAG:

*«Le groupe doit pouvoir se reconnaître dans le schéma élaboré par les chercheurs structurant les convergences et les divergences. Cette étape aboutit ainsi à une clarification et une reconnaissance des enjeux et des lieux de conflit.» P. 145*



Tableau proposé lors de la deuxième rencontre comme support de réflexion

<b>Axe 1 Responsabilisation et enjeux éthiques</b>		
<i>Autonomie, coopération</i>	Champ de tension	<i>Dépendance, protectionnisme</i>
<b>Axe 2 Intégration sociale (participer à la vie sociale) et enjeux éthiques</b>		
<i>La participation sociale</i>	Champ de tension	<i>Exclusion sociale</i>
<b>Axe 3 Affectivité et enjeux éthiques</b>		
<i>Être aimé &amp; se sentir aimé</i>	Champ de tension	<i>Solitude et isolement</i>
<b>Axe 4 Pouvoir, autorité et enjeux éthiques</b>		
<i>Accès aux informations et pouvoir-agir</i>	Champ de tension	<i>Surplus d'informations et confusion</i>
<b>Axe 5 Symbolisme et enjeux éthiques</b>		
<i>Accès à un statut social</i>	Champ de tension	<i>Accentuation de la différence</i>



- Les champs de tensions... et les participant-e-s

Une autre participante ajoute « [...] des enjeux éthiques ils existent par rapport aux bénéficiaires, ça, c'est certain, mais vis-à-vis de notre fonction, ouais, de notre travail, je pense qu'ils existent à peu près de la même manière. » **ASPECT TRANSVERSAL**

« [...] l'autre séance que l'on a fait c'est qu'on était plutôt dans un truc où on savait pas trop quoi faire avec ces objets et pis que c'était un peu un truc qui venait nous perturber, enfin je le dis comme ça et pis qu'on devait un peu y réfléchir mais c'était plutôt, j'ai l'impression que c'était plutôt un, un obstacle ». **ASPECT ENTRAVANT**

« [...] par rapport à la rencontre. Ce que tu as soulevé, que malgré le fait que vous utilisez la technologie, il y a aussi une rencontre et pis en fait, avec la colonne de droite, j'ai l'impression que ce sont aussi des éléments qui se passent quand il n'y a pas de rencontre. Que y a de l'exclusion sociale, de la solitude et aussi je pense la rencontre avec soi-même des fois, enfin, si on est tout le temps dans, dans la technologie de l'information, on peut aussi oublier de regarder soi-même en fait. On est tout le temps dans l'activité et les pensées sont toujours occupées. On se tourne pas, on n'a pas de rencontre avec soi-même. Donc ça, ça peut être un côté je pense, négatif, ou un effet négatif des TIC ». **ASPECT FACILITANT**



## Questions et discussions

