

INTRODUCTION

Cette communication s'inscrit dans le projet recherche international mené dans le cadre du Groupe de Travail Ethique- UTNIS (Usage Technos Numériques et Interventions sociales) l'AIFRIS « Enjeux éthiques dans le champ de l'intervention sociale : quelles préoccupations, analyses et stratégies des intervenant.e.s ? Une recherche collaborative dans quatre pays francophones. » Elle mettra en évidence les résultats de la méthode d'analyse en groupe menée en Belgique, à Liège à la Haute école HELMo.

METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Les intervenant.e.s participaient à une formation continuée à la Haute Ecole, consacrée à l'éthique et la déontologie en travail social. Réparties tout au long de décembre 2018 à juin 2019, 6 demi-journées de réflexion étaient organisées à destination de travailleurs sociaux mobilisés autour des questionnements et des enjeux qui traversent les évolutions du monde du travail social. Nous avons proposé à ces participant(e)s d'intégrer la recherche « Éthique des TIC » pour deux demi-journées supplémentaires. Issues de secteurs diversifiés (hôpitaux – psychiatrique et gériatrique, maison médicale, Centre Public d'Action sociale, Centre Psycho-Médico-Social, Centre d'Aide aux Jeunes), 8 femmes intervenantes sociales de terrain (première ligne) ou dans des fonctions de supervision et/ou de coordination ont souscrit à la démarche.

Le récit pour lequel elles ont opté, jugé représentatif de leur pratique professionnelle à toutes, porte sur la pratique d'une intervenante de première ligne en hôpital psychiatrique. Sa fonction est d'accueillir, d'inscrire, de suivre en cure à l'hôpital, pour une durée de 45 jours, des personnes en situation de poly-toxicomanie désireuses d'opérer un sevrage aux produits et d'être accompagnées par une équipe pluridisciplinaire en milieu hospitalier. A la suite de cette période de soins en milieu hospitalier à durée déterminée, le relais est établi avec un opérateur extérieur afin d'assurer le suivi des personnes « hors les murs ».

RESULTATS

Au stade des premiers résultats, nous pouvons envisager, à propos de l'outil numérique, trois axes de travail d'analyse des données recueillies.

Le premier est relatif à l'agir professionnel dans un contexte au départ complexe et surchargé, l'encodage du dossier social informatisé compromet la mise en place d'une relation d'aide basée sur les valeurs inhérentes au travail social (temps, médium) ;

Le second est en lien avec le contexte organisationnel des travailleurs sociaux. Supposé facilitant, le logiciel d'encodage de la demande d'aide s'avère contraignant, voire contrôlant et pénalisant pour les travailleurs et pour les publics des services sociaux (évaluation, (non)prise en charge de la demande, réglementation non respectée) ;

Enfin, dans le questionnement des valeurs inhérent au positionnement éthique des intervenantes sociales, le remplissage des dossiers en version informatisée contrevient à établir une relation ajustée à la demande formulée (perte de sens, déshumanisation, stratégie de complétion des canevas et réponse thérapeutique inadaptée).

La discussion permettra d'apporter des pistes d'analyse en regard du contexte sociétal et politique actuel.