

Numérisation : avancée bénéfique ou nouvelle méthode d'exclusion ?

Quelles opportunités et quels risques la numérisation des services représente-t-elle pour les personnes atteintes dans leur santé psychique ou touchées par la pauvreté ? Et quel est le rôle du travail social ?

Texte : Emanuela Chiapparini et Anna Hegedüs, enseignantes, Daniela Willener et Kristina Domonell, assistantes de recherche, département Travail social de la BFH

La numérisation et les transformations sociétales qui l'accompagnent ont un impact sur de nombreux aspects du quotidien. Sur le plan individuel, les avantages et les inconvénients de ce changement sont vécus différemment. Le fossé ne cesse de se creuser entre ceux qui bénéficient de la numérisation et les groupes vulnérables, pour lesquels une nouvelle barrière se dresse.

L'étude « ProDigitAll » à laquelle travaillent les départements Travail social et Santé de la Haute école spécialisée bernoise (BFH) cherche à identifier les opportunités et les obstacles que la numérisation crée pour les personnes qui sont atteintes dans leur santé psychique ou sont touchées par la pauvreté.

Une recherche documentaire systématique a permis tout d'abord d'identifier les obstacles à l'utilisation et à la recherche d'informations pour les groupes mentionnés et d'examiner systématiquement l'état de la recherche. Ensuite, les résultats mentionnés ont été validés et complétés dans le cadre d'un atelier participatif réunissant des personnes concernées ainsi que des spécialistes du travail social et des soins psychiatriques (Hegedüs et al., 2023).

Aspects positifs de la numérisation

La numérisation présente les avantages suivants : les médias numériques peuvent être utilisés partout, ce qui peut être intéressant lorsque, par exemple, le budget pour les transports est limité. Dans le contexte anglo-américain, de nombreuses applications sont notamment proposées pour accompagner les personnes atteintes de maladies psychiatriques dans une logique d'autogestion. Leurs évaluations montrent qu'elles motivent les personnes concernées à s'engager pour leur santé.

Pluralité de défis

Les côtés positifs de la numérisation s'accompagnent d'une pluralité de défis qui, d'après le modèle relatif aux compétences en santé numérique, se situent aux niveaux systémique, interactionnel et individuel (Hegedüs et al. 2023 ; Norgaard, et al., 2015). Une condition fondamentale, pour pouvoir consulter internet, est de disposer de l'installation technique nécessaire et de pouvoir l'entretenir (catégorie « systémique »).

Comme il en ressort de la littérature et des témoignages recueillis, les personnes touchées par la pauvreté sont, entre

autres, rarement en mesure d'assurer l'entretien de leur équipement.

La catégorie « interactionnelle » recouvre différents aspects qui influent sur le comportement des personnes concernées. Les groupes de personnes dont le niveau de formation est moindre consultent internet beaucoup plus rarement et sur des durées plus limitées que les personnes diplômées. Elles peuvent moins aisément développer des compétences, se familiariser avec les nouvelles technologies ou rester en phase avec les développements rapides du numérique (Iske & Kutscher, 2020). Avoir un revenu bas est un frein fondamental au développement de compétences numériques. Les personnes concernées en témoignent : suivre un simple cours d'informatique implique des dépenses élevées qui ne sont pas à la portée de tous les ménages.

Motivation comme facteur décisif

Pour ce qui est de la catégorie « individuelle », on constate que l'état psychique personnel ainsi que la motivation constituent des facteurs décisifs dans l'utilisation des outils numériques. Selon l'état psychique de la personne (ex. : trouble de l'attention), celle-ci n'utilisera pas certaines applications. La vitesse à laquelle les technologies se développent oblige à s'adapter et à apprendre rapidement, ce qui peut submerger les personnes concernées. Celles-ci indiquent notamment faire une utilisation limitée des outils numériques au quotidien du fait notamment de leurs capacités de concentration limitées.

La motivation à passer au numérique dépend des catégories systémique et interactionnelle décrites précédemment. Pour que les personnes concernées restent motivées à utiliser des outils numériques, elles doivent y trouver un intérêt. Être aidé·e·s – pouvoir solliciter son entourage – en cas de difficultés techniques est également un facteur important pour la motivation. Les personnes qui n'ont pas cette possibilité cumulent les difficultés énoncées et les processus d'exclusion. D'après la littérature (Saeed & Masters, 2021) et les témoignages des personnes concernées, les possibilités d'interactions sociales aussi bien « dans la vraie vie » qu'en ligne sont privilégiées : « Je préfère me rendre au guichet, quand je vais à la banque ou quand je dois acheter un billet de train chez les CFF. Je tiens au contact direct. »

Rôle du travail social – approche par les pairs

Pour exploiter pleinement le potentiel de la numérisation, il faut activement accompagner les personnes pour qu'elles ne soient pas démunies et que l'accès soit inclusif. Les résultats montrent que les professionnel-le-s du secteur social ont ici un rôle central à jouer. Grâce à leur contact direct avec les personnes concernées, iels peuvent faciliter l'accès aux nouvelles technologies et les aider à surmonter les obstacles. Dans le cadre du travail social, différents défis voient le jour, aux niveaux individuel et sociopolitique. Non seulement les travailleur-euse-s sociaux-ales doivent recevoir la formation nécessaire mais iels doivent aussi avoir le temps et les dispositions – notamment moins de cas à traiter – pour pouvoir accompagner les personnes. Il faut créer les conditions nécessaires, en termes de ressources et de savoir numérique, pour d'une part assurer en contact direct l'accompagnement des personnes concernées et d'autre part faire connaître les offres de soutien numériques. L'approche par les pairs est une autre possibilité pour atteindre cet objectif. Cette approche permet d'encourager l'entraide entre les personnes touchées par la pauvreté et celles qui ont connu des difficultés similaires. Cet accompagnement pourrait se faire à très bas seuil et plus facilement être accepté par les personnes concernées. Quelques initiatives ont déjà été lancées en ce sens, notamment le projet « Planet 13 », à Bâle, qui mobilise des personnes touchées par la pauvreté en tant que pairs et peut servir de modèle pour de futurs projets. Les conclusions de notre recherche montrent que la numérisation entraîne l'exclusion des groupes de personnes citées et qu'il est nécessaire de renforcer l'accompagnement dans l'utilisation des outils numériques. •

Littérature

- Hegedüs, A., Domonell, K., Willener, D. & Chiappari, E. (2023). Digitalisierung. Hürden und Chancen für vulnerable Personengruppen (ProDigitAll). Berner Fachhochschule.
- Iske, Stefan; Kutscher, Nadia (2020): Digitale Ungleichheit im Kontext Sozialer Arbeit. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann et Isabel Zorn (éds): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Unter Mitarbeit von Stefan Iske und Nadia Kutscher. Weinheim: Beltz; Beltz Juventa, p. 115-128.
- Norgaard, Ole; Furstrand, Dorthe; Klokke, Louise; Karnoe, Astrid; Batterham, Roy; Kayser, Lars; Osborne, Richard (2015): The e-health literacy framework: A conceptual framework for characterizing e-health users and their interaction with e-health systems. In: Knowledge Management & E-Learning: An International Journal, p. 522-540.
- Saeed, S. A. & Masters, R. M. (2021). Disparities in Health Care and the Digital Divide. Current psychiatry reports, 23(9), 61.

