

CLOTILDE BUHLER, RÉDACTRICE RESPONSABLE

ACTUEL/

- 4 Social
Santé-social
Jeunesse
Addiction
Asile
Livres & Film

POINT FORT/

- 7 **Nouvelles technologies: à quand les bonnes pratiques?**
FABIEN NICOLET, éducateur social
- 9 **La confidentialité est un droit fondamental**
COLETTE PAUCHARD, professeure à l'EESP – Lausanne
- 11 **Pour un premier échange sans barrière**
EMILIA HENNARD, assistante sociale, Proitera Lausanne
- 13 **Qui sont les experts?**
FRÉDÉRIC RICHTER, vice-secrétaire général du Groupement romand d'étude des addictions (GREA);
RAPHAËL TRÉMEAUD, directeur de l'association romande CIAO

PLATEFORME

- 14 **Handicap et contexte multiculturel**
GULFI ALIDA, PIÉRART GENEVIÈVE,
SCOZZARI ELENA, Haute école de travail social Fribourg

FORMATIONS/

- 15 Formations continues des hautes écoles en travail social

Ordinateurs, tablettes, smartphones, etc., les «nouvelles technologies» n'ont plus guère que leur dénomination pour qualifier de «novateur» ces multiples outils qui, de longue date maintenant, font partie de notre quotidien. Il y a «plus de gens détenteurs de téléphones portables que de toilettes dans le monde», rappelait l'association water.org en 2014 suite à la sortie du rapport annuel de l'OMS (*Tribune de Genève* du 19.11.2014). C'est un fait: le déploiement de ces outils est vertigineux, incontournable. De l'avancée technologique de taille à l'instar de la «toile» à la multiplication de ses dérivés avec les applications smartphone

par exemple, rares sont celles et ceux qui en maîtrisent tous les aspects. Peu importe, chacun y va de ses essais, tâtonne, se relie aux réseaux sociaux, communique via WhatsApp et apprend à

se mouvoir dans ce nouveau mode relationnel. Et c'est bien là, dans la relation à l'autre, que les nouvelles technologies impactent et interrogent les travailleurs sociaux dans leur action.

Sur le terrain, après des années d'utilisation, les pratiques évoluent mais les préoccupations demeurent quant à la place et aux «bienfaits» à accorder à ces nouveaux outils. Quoi de plus banal, par exemple, que d'avoir un ordinateur chez soi? Et pourtant, en application des lois cantonales sur l'aide sociale, l'ordinateur ne fait pas d'office partie du minimum prévu pour s'établir dans un logement ou mener à bien un projet d'intégration. Dans le champ de l'éducation, l'utilisation généralisée des portables et des réseaux sociaux ne cesse d'alimenter les discussions: des questions de «limites» aux risques de harcèlement, en passant par un joyeux sentiment d'appartenance à une communauté virtuelle, les nouvelles formes de socialisation laissent encore parfois perplexes et amènent à repenser ses pratiques éducatives.

D'un côté, les clients et bénéficiaires de toute forme de prestation sociale. De l'autre, les travailleurs sociaux. Ces nouveaux outils offrent de nouvelles opportunités pour agir. Les informations circulent plus rapidement. Interconnectées, elles circulent également plus largement. La production de données est accrue. La quantité de données accessibles, massive. Comment gérer toutes ces données? La question de la confidentialité essentielle au travail social est au centre des préoccupations. Comme l'explique Colette Pauchard dans ce Point Fort d'*Actualité Sociale*, consacré aux nouvelles technologies, d'un point de

vue légal et déontologique, les repères existent. Toutefois, Fabien Nicolet, éducateur, et suite à ses discussions entre pairs, exprime un urgent besoin de «bonnes pratiques» pour mettre en

En travail social, l'évolution technologique suscite de nouvelles modalités d'intervention.

œuvre des solutions concrètes et techniques à la protection de la confidentialité dans les institutions.

Enfin, au même titre qu'un «monde sans argent liquide» (www.marianne.net) peut être une perspective plus ou moins bien accueillie, les travailleurs sociaux s'interrogent quant à eux sur une relation à l'autre par «écrans interposés». La pratique de l'accompagnement en ligne, présentée dans ce Point Fort par Emilia Hennard, assistante sociale à Proitera, permet de mieux saisir les contours de ce mode d'intervention émergent.

Entre appréhension et attirance, accessibilité et confidentialité, proximité et distance, le contexte de l'utilisation des nouvelles technologies en travail social est pour le moins ambivalent. Cependant, la nouveauté réside sans doute davantage dans la capacité – d'innovation? – des travailleurs sociaux à percevoir, analyser et dégager les voies et moyens pour continuer à pratiquer un travail social en adéquation avec les modalités relationnelles actuelles. ■