

GRANDE
ÉCOLE DES
SOLIDARITÉS



La Grande Ecole des Solidarités, en collaboration avec le GIS Marsouin, organise
une journée d'étude sur le thème

L'accompagnement numérique dans le champ des solidarités

Jeudi 16 octobre 2025 de 9h30 à 16h45

Au Campus des Solidarités à ASKORIA
2 Avenue du Bois Labbé à Rennes

Participation gratuite mais inscription obligatoire, accessible avec ce [lien de connexion](#)

Argumentaire

Le thème des technologies dans le champ du travail social (Ravon & Ion, 2012 ; Jaeger, 2020 ; Lafore, 2020) renvoie à la fois à l'évolution des environnements de travail (système d'information, progiciels, équipement professionnel, etc.), mais aussi aux évolutions des questions sociales sur lesquelles les travailleurs sociaux « ont » à agir (Bouchard et Duchrame, 2000 ; Jochems, 2023). D'une part les professionnels composent avec des formalismes informatiques et des prescriptions techno-organisationnelles (dispositifs de *reporting*, informatisation des dossiers usagers, etc.) dont le développement continu depuis les années 1970 (Nonjon & Marrel 2015 ; Vitalis, 2019) connaît une nouvelle vigueur avec le programme ESMS numérique¹. D'autre part les pratiques numériques prennent place dans l'accompagnement des publics, faisant des équipements et des services des supports et des moyens *de* et *dans* l'intervention. Mais le thème du numérique dans le travail social ne peut se réduire aux dynamiques institutionnelles et aux « manières de faire » des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales. Dans un contexte où les usages numériques s'instituent dans les différentes dimensions de la vie sociale (Plantard, 2014 ; Boullier, 2016 ; Cardon, 2019), la question numérique en travail social est largement coproduite par les publics, usagers et bénéficiaires de l'accompagnement, qui importent leurs usages dans les sphères de professionnalité (Trainoir, 2019 ; Sorin, 2023), dans les secteurs de la protection de l'enfance (Potin *et al.*, 2018 ; Henaff *et al.*, 2021), de l'action sociale, aide ponctuelle (Davenel, 2016 ; Okbani, 2022 ; Mazet & Sorin, 2020) ou du handicap (Bonjour & Meyer 2011 ; Le Chêne & Plantard 2014 ; Saba Ayon, 2016).

¹ Ce programme ESMS numérique s'inscrit dans la stratégie nationale du numérique pour les secteurs du médico-social et du social. Stratégie portée par la Délégation ministérielle au numérique en santé (DNS) et la CNSA, avec l'appui de l'Agence du numérique en santé (ANS) et de l'Agence d'appui à la performance des établissements sanitaires et médico-sociaux (ANAP).

L'accompagnement (Paul, 2018 ; Demailly, 2008) devient un lieu de rencontre potentielle entre des cultures et des pratiques numériques différentes, mais aussi un espace où s'observent et s'évaluent les écarts aux normes sociales d'usages des technologies. Pour les travailleurs sociaux, les injonctions à la « transition numérique », au développement des compétences et à « l'adoption » des « bonnes » pratiques, s'articulent avec celles de la maîtrise de l'environnement numérique, de la limitation raisonnée des pratiques connectées et du discernement face aux « dangers » du numérique (Kellner & al., 2010 ; Meyer, 2014 ; Nonjon & Marrel, 2015). Cette tension résonne avec les paradoxes constitutifs du travail social (Autès, 2004) et les tenailles qui en caractérisent la pratique (Soulet, 2016), entre normalisation et émancipation, entre contrôle social et soutien aux aspirations des personnes accompagnées.

Plutôt que d'identifier les « effets » des technologies numériques dans le travail social, une approche centrée sur l'activité effective des travailleurs sociaux (et aux spécificités, des contextes, des mandats et des publics) attentive à la manière dont celle-ci rencontre les dispositifs sociotechniques (Denis, 2009) permet d'envisager les évolutions des pratiques d'accompagnement avec, dans et au numérique. Celles-ci peuvent être saisies en articulant à la fois l'attention portée aux processus d'appropriation (Proulx, 2015) des dispositifs sociotechniques (accompagner avec), aux dynamiques selon lesquelles les raisons d'agir (Gaspar, 2012) des travailleurs sociaux s'actualisent dans la société numérique (accompagner dans) et aux manières dont les travailleurs sociaux peuvent chercher à agir sur les trajectoires d'usages numériques de leur public (accompagner au).

Cette journée d'étude vise à interroger la manière dont cet accompagnement numérique se déploie dans des espaces et des temporalités hybrides, de la coprésence physique aux interactions en ligne. Les interventions s'attacheront à analyser les présences du numérique dans les lieux de vie en commun, en portant attention aux manières dont les usages prennent place dans le travail relationnel du quotidien. Mais il s'agira aussi d'interroger des situations dans lesquels la présence sociale ou éducative se porte dans des instances sociotechniques comme les réseaux sociaux numériques, les forums internet ou les applications de messagerie, et de porter ainsi attention aux manières dont se donne le travail relationnel médiatisé.

Programme

9h : Accueil - Café

9h30 : Accueil : Philippe Lyet, François Sorin

9h45 : Présentation de la recherche : Habiter avec le numérique en lieux de vie et d'accueil (LVA) : accompagner, réguler et règlementer. Le "vivre-avec" à l'épreuve du numérique.

Résumé : Les lieux de vie et d'accueil sont des micro-structures qui, à la marge du champ médico-social, accueillent des publics vulnérables notamment des mineurs confiés au titre de la protection de l'enfance ou de la protection judiciaire de la jeunesse. Ces structures atypiques promeuvent le partage continu des espaces à travers l'expérience du "vivre avec". Dans ce contexte, le numérique met à l'épreuve le quotidien et le cadre de la protection. A partir d'une recherche participative, les analyses donnent à voir - d'une part - les pratiques et les modèles éducatifs promus par les accueillants désignés comme "permanents" et - d'autre part - les pratiques numériques juvéniles et les tactiques de subversion des normes d'usage propres à chaque lieu.

Coordonnatrices.teurs : Marianne Trainoir, maitresse de conférences en sciences de l'éducation et de la formation, CREAD - Université Rennes 2, Grande Ecole des Solidarités, Mickaël Le Mentec, maitre de conférences en sciences de l'éducation et de la formation, CREAD - Université Rennes 2, Marie Lesage,

doctorante en sociologie, LIRIS - Université Rennes 2, Marion Perrin, doctorante en sciences de l'éducation et de la formation, EXPERICE - Université Paris 13, accueillante sociale Association Le Pli, Christophe Urvoy, directeur association Duo Solidarité

10h30 : discussion

11h : Pause

11h15 : Présentation de la recherche : De l'infraction à l'accompagnement éducatif en ligne, la PJJ et les usages numériques juvéniles

Résumé : L'espace des infractions en présence, identifiable par les corps, ceux des victimes et des auteurs, par des agissements sur des territoires définis se trouve aujourd'hui « augmenté » par les territoires en ligne. En regard, le travail socio-éducatif est amené à s'outiller et à se déplacer dans ce territoire d'intervention. Croisant sociologie et droit, l'approche vise à identifier les modes d'entrée dans la délinquance numérique à partir des catégories d'infraction et des trajectoires juvéniles ainsi que les ressorts de l'action menée par les professionnels de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

Coordonnatrice.eur : Emilie Potin, LiRIS, Université Rennes 2, Grande Ecole des Solidarités & Gaël Henaff, LiRIS, Université Rennes 2

12h : Discussion

12h30 : Pause méridienne

14h : Présentation de la recherche : État des lieux des pratiques numériques dans le secteur médico-social : entre dématérialisation et invisibilisation

Résumé : Dans un contexte d'investissement de l'État français pour généraliser le déploiement du Dossier usager informatisé (DUI) dans les établissements et services médico-sociaux (ESMS), la recherche CAPUNI EMS explore les dynamiques du travail social au regard des potentiels bénéfices que les personnes accompagnées peuvent tirer de l'usage des technologies numériques. La méthodologie déployée combine une enquête qualitative dans quatre ESMS, inspirée de la recherche-action-collaborative et deux vagues d'enquêtes quantitatives nationales. Les premiers résultats identifient des degrés d'appropriation très différenciés du numérique dans les établissements. Ils révèlent une tension forte entre, d'une part, des pratiques numériques institutionnelles identifiées (organisationnelles, écrits professionnels) et d'autre part, des pratiques numériques professionnelles invisibilisées (accompagnement, médiation).

Coordonnateurs.rices : Pascal Plantard, CREAD, Université Rennes 2, Grande Ecole des Solidarités, Véronique Le Chêne et Laurent Mell, ingénieurs de recherche dans la recherche CAPUNI EMS, CREAD-M@rsouin, Laurence Jolivet, Thomas Salaün, Guillaume Yan et Xavier Blin, Travailleurs sociaux, praticiens-chercheurs dans la recherche CAPUNI EMS

14h45 : discussion

15h15 : Pause

15h30 : Table ronde : De la « présence éducative en ligne » aux « maraudes numériques » : regards croisés sur les pratiques d'intervention sur internet

Résumé : Cette table ronde réunit des praticien.nes du travail social et de l'intervention sociale qui, dans le cadre de leurs missions ou de leurs mandats, ont l'usage des réseaux sociaux numériques, des

forums internet ou des applications de messagerie, pour entrer en contact avec des personnes, maintenir les liens avec les publics, proposer une aide ou une écoute, etc. Il s'agira d'interroger, à partir de ces expériences de l'intervention dans et avec le numérique, les enjeux pratiques et éthiques de l'extension du travail relationnel aux instances sociotechniques.

Coordonnateur : François Sorin, CereiSo/Askoria, CREAD, Grande Ecole des Solidarités

16h30 : Conclusion

16h45 : Fin de la journée

Bibliographie

- Autès, M. (2004). *Les paradoxes du travail social*. Dunod.
- Bonjour, A. et Meyer, V. (2011). TIC et prise en charge des personnes handicapées mentales. *Communication et organisation*, 39, 213-228.
<https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3152>
- Bouchard, L. et Ducharme M.-N. (2000). Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 119-136.
- Boullier, D. (2016). *Sociologie du numérique*. Armand Colin.
- Cardon, D. (2019). *Culture numérique*. Les presses de SciencesPo.
- Davenel, Y.-M. (2016). *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers*. Les études connexions solidaires.
- Demilly L., (2008) *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*. Presses universitaires du Septentrion.
- Denis, J. (2009). *Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-00641283/>
- Gaspar, J.-F. (2012). *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. La Découverte.
- Henaff, G., Potin, É., et Sorin, F. (2021). Les enjeux de la concertation dans les dispositifs de protection de l'enfance. *La nouvelle revue - Education et société inclusives*, 89-90(1), 83-99.
- Jaeger, M. (2020). Les contours incertains du travail social : un facteur de perte de sens. *Revue française des affaires sociales*, 2, 51-72. <https://doi.org/10.3917/rfas.202.0051>
- Jochems, S. (2023). *Le travail social et le numérique sont-ils indissociables ?* Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social au Québec, INM.
https://inm.qc.ca/sites/inm.qc.ca/wpcontent/uploads/2023/10/49-Contribution_-Sylvie-Jochems_2023.pdf
- Kellner, C., Massou, L., & Morelli, P. (2010). Des usages limités des tic chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social. *Questions de communication*, 18, 89-112.
- Lafore, R. (2020). Le travail social à l'épreuve des recompositions institutionnelles de l'action sociale. *Revue française des affaires sociales*, 2, 29-49. <https://doi.org/10.3917/rfas.202.0029>
- Le Chêne, V. et Plantard, P. (2014). Les perspectives d'e-Inclusion dans le secteur du handicap mental. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 115, 11-29.
- Mazet, P. et Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : Troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 128, Article 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

- Meyer, V., Bouquet, B. et Gelot, D. (2019). L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social - Introduction. *Vie sociale*, 28, 7-19. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0007>
- Nonjon, M., & Marrel, G. (2015). Gouverner par les architectures informatiques : Logiciels et progiciels de gestion intégrée dans le secteur social. *Gouvernement et action publique*, 2(4), 9-24. <https://doi.org/10.3917/gap.152.0009>
- Okbani, N. (2022). Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social. *Informations sociales*, 205, 38-46. <https://doi.org/10.3917/inso.205.038>
- Paul, M. (2019). Accompagnement. Dans C. Delory-Momberger (dir.), *Vocabulaire des histoires de vie et de la recherche biographique* (pp. 267-271). Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.delor.2019.01.0267>
- Plantard, P. (2014). Anthropologie des usages du numérique [Document de synthèse pour l'Habilitation à Diriger des Recherches en anthropologie sociale et ethnologie, Université de Nantes]. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-01164360>
- Potin, É., Henaff, G., Trelu, H. et Sorin, F. (2018). Enfants placés et familles connectées : Approche socio-juridique de la correspondance familiale numérique. *Enfances Familles Générations*, 31. <http://journals.openedition.org/efg/5303>
- Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ? *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 6, Article 6. <https://doi.org/10.4000/rfsic.1230>
- Ravon, B., & Ion, J. (2012). *Les travailleurs sociaux*. La Découverte.
- Saba Ayon, H. (2016). E-inclusion des personnes en situation de handicap psychique : Faire des traces numériques un environnement commun et participatif ? *Les Cahiers du numérique*, 12, 133-170. <https://www.cairn.info/revue--2016-1-page-133.htm>.
- Soulet, M.-H. (2016). Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude. *SociologieS*. <http://journals.openedition.org/sociologies/5553>
- Sorin, F. (2023). Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social. *Sociographe*, 81, 13-28.
- Trainoir, M. (2019). Les pratiques numériques des personnes à la rue : un support au maintien biographique de soi. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 52, 13-34. <https://doi.org/10.3917/lse.523.0013>
- Vitalis, A. (2019). La transformation numérique de l'action sociale : Ce que nous enseignent cinquante ans d'informatisation. *Vie sociale*, 8(4), 21-31.