

Haute école de travail social Fribourg

HETS-FR

Rte des Arsenaux 16 a

1700 Fribourg

**Quelle est la place du numérique dans
l'accompagnement social des réfugiés, dans
un processus d'intégration ?**

Travail de Bachelor

Présenté par

Plaschy Margot & Pott Paulette

En vue de l'obtention du Bachelor of Arts HES-SO en Travail
social

Fribourg – janvier 2022

Pour rendre le texte plus agréable à lire, nous avons renoncé au langage épïcène. Nous avons privilégié la forme masculine, qui doit être comprise comme englobant la forme féminine.

Table des matières

INTRODUCTION.....	4
1. PROBLÉMATIQUE	5
1.1 LE NUMÉRIQUE	5
1.3 LE NUMÉRIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL.....	9
1.4 LES MODÈLES D'INTERVENTION POUR L'INTÉGRATION.....	11
1.5 L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS EN SUISSE	15
2. QUESTION DE RECHERCHE	17
3. FINALITÉ DE LA REVUE DE LITTÉRATURE.....	17
4.MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	17
4.1 MÉTHODOLOGIE DE SÉLECTION DES TEXTES DU CORPUS	18
4.2 MÉTHODOLOGIE DE SÉLECTION DES CONTENUS.....	20
4.3 MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES CONTENUS DES TEXTES	20
5.PRÉSENTATION DES 5 TEXTES.....	22
6.ANALYSE	33
6.1 LES USAGES NUMÉRIQUES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX :	33
6.1.1 ENJEUX ÉCONOMIQUES	33
6.1.2 ENJEUX PROFESSIONNELS.....	34
6.1.3 ENJEUX IDENTITAIRES	36
6.2 LES ENJEUX DES USAGES DU NUMÉRIQUE DES RÉFUGIÉS.....	38
6.2.1 ENJEUX ÉCONOMIQUES	38
6.2.2 ENJEUX RELATIONNELS	39
6.2.3 ENJEUX ORGANISATIONNELS.....	39
6.2.4 ENJEUX IDENTITAIRES	40
6.3 ENJEUX POUR L'INTÉGRATION	41
6.3.1 ENJEUX COMMUNICATIONNELS.....	41
6.3.2 ENJEUX PROFESSIONNELS.....	42

7.INTERPRÉTATION ET DISCUSSION	42
7.1 RÉPONSE AUX FINALITÉS DE LA REVUE DE LITTÉRATURE	42
7.1.1 <i>Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique des professionnels ?</i> .	43
7.1.2 <i>Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique des réfugiés ?</i>	43
7.1.3 <i>Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique dans l'accompagnement des réfugiés ?</i>	44
7.2 ENJEUX DU NUMÉRIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉFUGIÉS.....	45
7.2.1 ENJEUX ÉCONOMIQUES	45
7.2.2 ENJEUX IDENTITAIRES	46
7.2.3 ENJEUX COMMUNICATIONNELS.....	47
7.2.4 ENJEUX PROFESSIONNELS.....	48
7.3 LIEN AVEC LES MODÈLES D'INTERVENTION POUR L'INTÉGRATION	50
CONCLUSION	52
DÉCOUVERTES ET APPORTS DE NOTRE RECHERCHE	52
LIMITES DE LA RECHERCHE	53
RESSOURCES, DIFFICULTÉS ET APPRENTISSAGES.....	54
BIBLIOGRAPHIE	55
ANNEXE	58

INTRODUCTION

Dans le cadre de notre travail de bachelor, nous avons choisi d'aborder la thématique de la digitalisation dans le travail social. Ce choix a été fait dans un deuxième temps car nous souhaitons au départ travailler sur la migration. Ce thème s'inscrit largement dans un phénomène de société actuel, notamment avec la situation sanitaire que nous traversons.

Bien que nous soyons habituées à disposer des supports de cours ou à rendre des travaux sur la plate-forme de formation MOODLE, à recevoir des informations ou des consignes par courrier électronique, l'essentiel de notre formation s'est déroulé en présentiel, en interactions directes avec les enseignants et les pairs. À la suite de la pandémie, les enseignements et les échanges ont dû se faire à distance avec des outils numériques que nous connaissions peu, voire pas du tout.

Cette nouvelle réalité, nous l'avons également vécue dans nos lieux de formation pratique où le travail a dû s'effectuer à distance, totalement ou partiellement, en fonction de l'éventuelle vulnérabilité sanitaire des bénéficiaires et des collègues. Pour l'une de nous, qui poursuit sa formation en cours d'emploi dans une institution sociale qui accompagne des personnes avec un statut de réfugiés, Caritas Suisse (CACH) à Fribourg, cette réalité perdure encore actuellement avec les directives de télétravail émises par les autorités fédérales. Ainsi, CACH a accéléré son processus de digitalisation déjà amorcé antérieurement pour permettre à ses employés de travailler depuis leurs domiciles en disposant des ressources nécessaires à la réalisation de leurs activités professionnelles afin d'assurer la prise en charge des bénéficiaires

Notre réflexion s'est portée sur le fait que nous nous sommes parfois senties démunies face à l'utilisation de certains outils numériques. Nous nous sommes questionnées sur le vécu des personnes qui n'ont pas acquis les connaissances et compétences informatiques que nous avons pu développer durant notre formation, et qui ne disposent pas des équipements nécessaires. Nous voulions comprendre la place du numérique dans la relation d'aide entre un professionnel du travail social et les bénéficiaires qu'il accompagne. Nous chercherons donc à identifier les utilisations que les bénéficiaires et les professionnels font du numérique, mais également ce que cet usage apporte dans la relation d'aide.

Nous avons choisi de nous intéresser aux personnes ayant obtenu le statut de réfugié (ci-après, dénommées « réfugiés »), qui constituent le public accompagné par CACH à Fribourg. En effet, Caritas Suisse assure le mandat d'accompagnement des personnes ayant obtenu le statut de réfugié et celles admises provisoirement dans le canton de Fribourg en vue de leur autonomisation et de leur indépendance financière. Cette mission est définie dans le mandat de prestations signé par Caritas et l'Etat de Fribourg (Caritas, 2022).

Ainsi, nous avons pu concilier notre choix thématique de la digitalisation avec celui souhaité au départ, de la migration sur laquelle nous avons souhaité réaliser ensemble ce travail de bachelor. Nous voulons connaître les effets de la digitalisation dans le travail social, en particulier dans l'accompagnement des personnes réfugiées, considérées comme à risque d'exclusion ou de vulnérabilité (Crambézy, 2007) du fait, d'une part, des obstacles au niveau de leurs compétences linguistiques ou de leur niveau de formation, souvent peu élevé, et d'autre part, de leurs moyens limités d'accéder au matériel nécessaire à l'utilisation du numérique, comme un ordinateur ou une connexion internet .

Dans ce travail, nous présenterons l'évolution du numérique dans la société et les changements qu'elle implique. Nous analyserons ensuite son implantation en Suisse ainsi que ses effets dans le champ du travail social. Après avoir défini un cadre théorique de l'accompagnement des réfugiés, nous ferons le point sur la politique d'intégration des réfugiés en Suisse. À la suite de ces éclairages sur lesquels se base notre question de recherche, nous préciserons notre méthodologie de recherche et présenterons les 5 textes choisis pour l'analyse. Enfin, nous interpréterons les résultats au regard de la question de recherche et de la problématique posée au départ, avant de conclure cette Revue de littérature.

1. PROBLÉMATIQUE

Pour délimiter notre sujet de recherche, nous allons tenter de comprendre la notion de numérique dans son ensemble, puis nous nous intéresserons à sa mise en place de la société suisse. Nous aborderons ensuite l'impact que l'arrivée de ce dernier a eu sur le travail social, avant de présenter les différents modèles d'intervention dans le domaine de la migration et de définir le cadre de l'intégration en Suisse pour les personnes réfugiées.

1.1 LE NUMÉRIQUE

La notion de numérique fait partie d'un concept plus global des autoroutes ou autoroutes de l'information qui, selon Bouchard et Ducharme (2000), consacre la société dans un nouvel ordre social, postindustriel, dite « société de l'information ». Les innovations numériques actuelles sont le prolongement d'un processus d'informatisation commencé il y a 50 ans, qui a touché de nombreux secteurs d'activité et a donné naissance à différentes problématiques sociétales. La connexion à l'internet de milliards de personnes avec leurs smartphones, dès la fin des années 2000, marque le début d'une nouvelle révolution dite « numérique ». Cette dernière ne concerne pas la matière, comme les révolutions précédentes, mais l'information (Vitalis 2019).

Les avis divergent sur la nomination des changements que provoque le numérique. Certains auteurs parlent de révolution, et d'autres de transition, de mutation ou de transformation (Chabin, 2017 et Duperrin, 2016 ; cités par Dubasque, 2019). Mais il est certain que les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) bouleversent la société. Elles ont permis des avancées importantes dans la société, notamment par le stockage et le traitement de l'information, avec des processeurs de plus en plus puissants, rapides et petits, grâce à la numérisation. Venne (cité par Bouchard et Ducharme, 2000) définit la numérisation comme un procédé permettant de transmettre sur un même support des données, des textes, des sons et des images, sous forme codifiée, d'une longue suite de 0 et de 1. De Vitalis (2019) considère qu'une information numérisée subit une mutation essentielle dans son stockage facilité, dans sa diffusion qui peut être instantanée, et surtout dans les possibilités de traitement qu'elle offre. L'avènement de l'internet au début des années 2000 et la diffusion massive des smartphones dès les années 2010 marquent un tournant dans les pratiques numériques d'une grande partie de la population (Sorin, 2019).

Le numérique, comme mot générique, « est un vaste tout qui englobe indistinctement les outils, les contenus et les usages » (Dubasque 2019, p.17). Dans cette définition, nous pouvons considérer entre autres comme outils, les ordinateurs et leurs logiciels d'exploitation, les smartphones, les tablettes, les applications, l'internet. Les contenus se rapportent aux informations et aux données. Quant aux usages ou à l'usage, il renvoie à l'utilisation d'un objet naturel ou symbolique à des fins particulières (Le Robert de sociologie, 1999, cité par Proulx, 2007). Plantard (2014) les définit comme des ensembles des pratiques socialisées, et la pratique numérique est comprise comme l'activité humaine concrète dans les environnements sociotechniques.

Les usages sociaux des TIC ont fait l'objet des plusieurs études, comme nous le rappelle Josiane Jouët (2000) dans un article rétrospectif dans lequel elle rapporte les éléments communs aux différentes recherches. Elle relève que l'usage est un construit social qui s'installe dans le temps et qui connaît plusieurs phases, de l'adoption à la banalisation en passant par la découverte et l'apprentissage. La notion d'usage se caractérise aussi par un processus d'appropriation, c'est-à-dire de se construire un « soi ». Cette appropriation comporte une dimension subjective liée aux représentations et aux significations que l'utilisateur donne à l'outil. La dimension collective concerne l'utilisation par les membres d'un groupe. Ces dimensions, subjective et collective, renvoient à des notions d'identité personnelle et d'identité collective qui impliquent une affirmation de l'individu comme un être singulier, unique d'une part et d'autre part, comme membre d'un collectif, qui appartient à un groupe social. Ainsi, l'usage questionne le lien social entre l'individu et son ou ses groupes d'appartenance, mais aussi les rapports sociaux qu'il entretient avec ces collectifs (Jouët, 2000).

Ces notions de construction d'identité individuelle et collective, du lien social et de définition des rapports sociaux vont nous éclairer dans notre réflexion sur les usages

des TIC des travailleurs sociaux et des réfugiés, qui sont empreintes des représentations et les significations que ces derniers leur attribuent et qui influencent la manière dont ces groupes se présentent, échangent et interagissent entr'eux par le biais des outils numériques.

Les usages des TIC dans la société constituent aujourd'hui des normes sociales, qui ont mené à la mise en place d'une nouvelle culture dite numérique. Cette dernière renvoie à des manières de créer et de communiquer développées par les utilisateurs (Dubasque, 2019), avec une écriture, des symboles, et des codes de conduite (Jouët, 2000). Les technologies de l'information et de la communication ont envahi toutes les sphères de l'activité humaine et créent de nouvelles formes d'exclusion qui ont fait émerger la thématique de la fracture numérique. Celle-ci était d'abord, centré sur les questions d'inégalités d'accès aux outils numériques, mais elle s'est élargie aux différentes formes d'inégalités face aux possibilités offertes par le numérique, en intégrant non seulement l'accès à un ordinateur ou à une connexion internet, mais aussi les dimensions d'utilisation, de manipulations, et d'utilité réelle pour les usagers (Granjon, 2011).

Cette notion de fracture numérique est particulièrement flagrante avec la dématérialisation des administrations publiques, qui touche une partie de la population. En France, de plus en plus de guichets physiques ferment au profit des démarches en ligne. Cela met en péril l'accès aux droits des personnes pouvant rencontrer des difficultés dans les démarches en ligne (e-administration) (Davenel, 2016). Ces dernières se font à distance et obligent à l'écrit. Ce passage au tout-écrit est un obstacle, nommé illettrisme et concerne les personnes qui ne disposent pas des compétences de base en lecture, et plus largement en compréhension et en calcul (Kesterman, 2020).

Ainsi, nous vivons désormais dans une société de l'information dans laquelle la numérique constitue une norme sociale. Mais pour comprendre comment cette norme se traduit concrètement, nous allons analyser la situation en Suisse pour saisir la manière dont cette société numérique s'est mise en place et comment elle évolue.

1.2 LE NUMÉRIQUE EN SUISSE

Si aujourd'hui de nombreux Suisses, dont des professionnels, ont acquis un certain nombre de réflexes numériques (prises de rendez-vous en ligne, échanges de mails, télétravail, réseaux sociaux, ...), la mise en place d'une société suisse numérique a nécessité un travail de réflexion de la part des institutions fédérales.

En 1995, après s'être associée au Groupe de 7 pays les plus puissants de la planète (G7) dans le but de développer 11 projets liés au numérique, la Suisse constitue différents groupes de travail visant la mise en place et l'évaluation de ces nouvelles

mesures. Ce sont ces groupes de travail qui guideront les conseillers fédéraux dans le choix de leur stratégie en matière de numérique (L'assemblée fédérale – Le Parlement suisse, 1997).

Le 11 septembre 2020, le CF adopte la mise à jour de la stratégie Suisse numérique actuelle. Le but est non seulement de prendre en compte l'importance du numérique dans des situations de crises sanitaires, mais également de donner de l'importance aux questions d'environnement et de données personnelles (CF, 2020). La Suisse étant un pays avec peu de ressources naturelles (principalement hydrauliques et bois), elle compte miser sur le numérique pour développer les opportunités, tant économiques que sociales, que la numérisation a à offrir (Stratégie Suisse numérique). La stratégie « Suisse numérique » repose sur 9 champs d'action pour lesquels sont développés plusieurs objectifs :

1. **La formation, la recherche et l'innovation** : visant à proposer des formations de qualité dans un cadre favorisant l'utilisation du numérique ;
2. **L'infrastructure** : dans le but est de disposer d'un système de communication fiable, durable et de qualité ainsi qu'à mettre en place une mobilité intelligente, reposant sur un système d'énergies intelligentes, sûres et performantes ;
3. **La sécurité** : pour utiliser le numérique afin d'accroître la sécurité et prévenir des risques de cyberattaques ;
4. **La protection de l'environnement, les ressources naturelles et l'énergie** : en vue d'instaurer un système d'approvisionnement d'énergie fiable et performant reposant sur l'utilisation renforcée des ressources numériques et des énergies durables ;
5. **La participation politique et la cyberadministration** : dans le but d'encourager la participation politique et renforcer la démocratie au travers des acteurs publics présents dans les médias ainsi qu'en développant les services politiques en ligne ;
6. **L'économie** : visant à se distinguer par un taux d'activités élevé dans des emplois de qualité en offrant des opportunités pour développer de nouveaux modèles économiques ainsi qu'à saisir les opportunités offertes par le numérique au niveau international ;
7. **Les données, contenus numériques et intelligences artificielles** : pour disposer de bases légales modernes et cohérentes pour les droits relatifs aux données personnelles et à leur accès afin que les habitants puissent avoir un contrôle sur ces dernières ; visant à mettre à disposition de la population les bases de données appropriées ;
8. **La société, la santé et la culture** : en vue de garantir un accès aux services numériques et à personnaliser les soins proposés en mettant en lien différents acteurs du domaine de la santé ; à faciliter l'accès à la création et au patrimoine culturel afin d'encourager la participation culturelle ainsi qu'à tenir compte du bien-être et de la santé de la population lors de la transformation numérique.

- 9. L'engagement international** : qui développe des objectifs visant à influencer le débat international sur l'avenir du numérique en s'engageant pour un espace numérique international fiable (Stratégie Suisse numérique, janvier 2021).

Si cette stratégie numérique couvre une grande partie des champs de la société actuelle, l'utilisation du numérique dans l'intégration des réfugiés en Suisse n'y figure pas. Pourtant, ces derniers sont directement impactés par la majorité des dimensions susmentionnées. Par exemple, si nous nous intéressons au septième point, nous pouvons imaginer la nécessité pour les réfugiés d'avoir accès au numérique afin de pouvoir accéder à leurs informations personnelles. Il est également important que les professionnels les accompagnent dans l'acquisition des compétences nécessaires à cet effet. Ainsi, les réfugiés pourront développer leur autonomie. Le huitième point de la stratégie Suisse numérique paraît également intéressant pour illustrer nos propos. Si cet objectif vise à garantir un accès aux services numériques, il ne questionne pas la manière d'acquérir les compétences nécessaires à son utilisation.

Il est donc primordial que les réfugiés puissent non seulement acquérir les codes numériques de la société suisse, mais également qu'ils aient accès au matériel nécessaire à leurs démarches en ligne. Cette évolution numérique de la société semble inévitable et le rôle du travail social n'est plus tant de questionner ce changement que de trouver les moyens de soutenir la participation de tous les citoyens à ce tournant numérique.

Comme tous les métiers, le travail social est touché par le phénomène numérique, tant dans son organisation que dans ses stratégies d'intervention. Ce dernier, par sa mission de lutter contre les inégalités et l'exclusion dans la société, doit se mobiliser en faveur d'une société numérique inclusive. Pour ce faire, il est nécessaire de comprendre les changements induits par le numérique dans ce domaine.

1.3 LE NUMÉRIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL

L'implantation des outils informatiques dans le travail social s'est faite par vagues successives dès les années 70. D'abord, l'installation de systèmes centraux et de systèmes clients destinés à la gestion administrative et à l'établissement de bases de données pour les clientèles rattachées à des institutions, a permis de traiter des données financières, statistiques ou qualitatives. Ensuite sont apparus, dans les années 80, les systèmes interactifs tels que les jeux thérapeutiques, les dossiers informatisés, les systèmes informatiques d'évaluation diagnostique et de prise en charge. Ceux-ci touchaient directement à la pratique, comme appui à l'intervention ou comme moyen d'intervention. Enfin, dès les années 90, il y a eu le recours à l'utilisation de technologies de la communication qui impliquent l'interactivité, mais aussi la numérisation, avec toutes les possibilités qu'elle offre, comme la mise en réseau (Bouchard et Ducharme, 2000).

Pour ces auteures, l'adoption de ces outils numériques a favorisé des avancées dans le travail social. Les systèmes centraux ont permis l'obtention de données plus fiables, plus ciblées et plus précises pour l'évaluation et l'élaboration de politiques sociales. Les systèmes interactifs et les outils numériques ont été profitables aux personnes handicapées ou en perte d'autonomie, favorisant leur intégration professionnelle et scolaire.

Pour Sorin (2019), la diffusion massive des NTIC et la vulgarisation des usages numériques ont redéfini les environnements professionnels. En effet, l'augmentation du taux d'équipements informatiques et des connexions à l'internet dans les ménages au début des années 2000, ainsi que l'expansion des smartphones vers 2010, ont ouvert la voie à de nouvelles pratiques. Il est donc pertinent de comprendre comment les acteurs, tant les professionnels que les bénéficiaires, se saisissent des NTIC en contexte professionnel, dans la relation d'aide au sein d'une action sociale. Pour ce faire, Sorin (2019) a classé et regroupé les différentes pratiques numériques des travailleurs sociaux en 4 grandes logiques dans l'activité professionnelle, à savoir : l'informatisation, l'information, la médiatisation et la médiation (voir schéma en annexe).

Ces logiques constituent une matrice qui permet de répertorier les variétés des pratiques numériques observables et qui mobilisent différents équipements tels que les ordinateurs, les tablettes, les smartphones ainsi que les appareils de prise de sons et d'images, connectés ou pas aux différents réseaux internet. Cette matrice est constituée de 2 axes. Le premier axe concerne les informations (données et ressources) mises en circulation dans le cadre de l'accompagnement ; il comprend les logiques d'informatisation et d'information. Le second axe s'intéresse aux interactions entre le professionnel et l'utilisateur, et est constitué des logiques de médiation et de médiatisation (Sorin, 2019).

La logique d'informatisation du 1^{er} axe englobe l'utilisation des logiciels professionnels, l'implémentation de données sur des tableurs Excel, la rédaction des notes internes par traitement de texte, et des rapports à destination des partenaires, ainsi que le classement des pièces dans des systèmes d'information partagée. La logique d'information renvoie à l'utilisation de ces technologies numériques pour faciliter l'accès aux nouvelles ressources utiles à l'accompagnement et aux informations en ligne.

La logique de médiatisation, dans le second axe, consiste à mobiliser les technologies numériques pour agir ou communiquer en direction de l'utilisateur. Les NTIC sont alors des supports à l'accompagnement, mais aussi et surtout des moyens de communication avec les bénéficiaires. Ceci vaut particulièrement pour l'accompagnement éducatif dans le milieu du handicap où les dispositifs de communication sont déployés avec des applications favorisant le langage verbal ou non-verbal. La logique de médiation, elle, prend en compte les pratiques numériques des usagers et/ou leurs rapports au numérique fassent l'objet de l'accompagnement.

Les professionnels cherchent à agir sur les conditions d'accès aux équipements et aux réseaux des personnes accompagnées. Ils peuvent ainsi procéder à leur formation et au renforcement de leurs compétences numériques mais aussi lutter contre les formes d'inégalité ou d'exclusion numérique dont les bénéficiaires peuvent être victimes (Sorin, 2019).

Ces différentes pratiques numériques des professionnels peuvent varier selon différents champs du travail du social et les différents publics accompagnés. Si les NTIC offrent des possibilités intéressantes pour certains groupes de personnes vulnérables ou en situation précaire, elles engendrent aussi de nouvelles catégories de marginalités. En effet, certaines personnes ont de la difficulté à participer à cette nouvelle société de l'information : « les communautés pauvres, les personnes analphabètes, sous scolarisées ou celles qui n'auront pas accès aux NTIC. » (Bouchard et Ducharme, 2010 p.131). Le travail social, au nom de la justice sociale doit engager ses efforts vers l'accès au numérique pour " ces nouvelles clientèles » de la société de l'information (McNutt, 1997, cité par Bouchard et Ducharme, 2010 p.131).

Après nous être intéressées à l'impact du numérique sur le travail social de manière globale, nous allons nous questionner sur l'apport du numérique sur les pratiques professionnelles dans le domaine de la migration. Ainsi, il paraît pertinent de définir un cadre théorique de l'accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux, visant cette intégration. C'est pourquoi nous exposerons les différents modèles d'intervention auprès des personnes réfugiées, qui constituent une frange de la population migrante.

1.4 LES MODÈLES D'INTERVENTION POUR L'INTÉGRATION

L'accompagnement professionnel à l'intégration des réfugiés a beaucoup évolué au cours des années, selon les époques et les vagues migratoires. Il existe plusieurs modèles d'intervention utilisés par les travailleurs sociaux. Claudio Bolzman (2009) relève 5 grandes tendances des modèles d'intervention dans le travail social auprès des populations migrantes au cours de ces 60 dernières années et qui sont complémentaires.

Le réparateur assimilationniste considère les migrants comme déficitaires et posant un problème du fait de leur différence (linguistique, scolaire, culturelle). L'objectif de cette approche est de combler ces lacunes. La génération des parents est vue comme la génération sacrifiée au profit de l'intégration de leurs enfants. Ces derniers devraient accéder à un statut social plus élevé que leurs parents grâce à l'accès à une meilleure formation. Le travailleur social, représentant de la norme, est un agent de normalisation qui va combler les manques en renforçant les ressources pour que les migrants se rapprochent des autochtones. L'avis des professionnels suffit à l'intervention et le point de vue des migrants n'est que peu, voire pas du tout, considéré.

Le principal défaut de cette approche est le rapport asymétrique, entre migrants et professionnels, qui en découle. Les réfugiés et leurs familles n'ont qu'un très faible pouvoir d'agir sur leur propre situation. Les professionnels ont alors une grande responsabilité et un certain pouvoir car ce sont eux qui savent ce qui est bon pour les réfugiés qu'ils accompagnent (Bolzman, 2009).

Le modèle réparateur assimilationniste a longtemps prévalu dans le travail social. C'est de sa critique que les autres modèles d'intervention ont vu le jour.

L'ethnoculturel considère que le migrant a une culture liée à ses origines, à son parcours de vie, qu'il faut comprendre pour mieux l'accompagner. Le professionnel est un facilitateur, un médiateur entre la culture d'origine des migrants et les autochtones. Il s'agit alors de se renseigner au maximum sur les mœurs et coutumes de la culture d'origine du migrant. Ainsi, les professionnels peuvent se reposer sur ces dernières pour mettre en place leur intervention. Les médiateurs culturels jouent également un rôle important dans ce modèle d'intervention ; ils sont une ressource importante pour les professionnels quand ces derniers font face à une situation relevant d'une culture qui leur est étrangère (Bolzman, 2009, p. 6). Les professionnels accompagnent les migrants en valorisant leur culture auprès des autochtones.

Le risque principal de cette approche, auquel les professionnels doivent rester attentifs, est d'avoir une définition de la culture trop restreinte. En effet, la culture est en mouvance et n'est pas figée dans le temps, le travailleur social se doit d'en avoir une définition souple, lui permettant de questionner ses représentations et les ajuster quand c'est nécessaire. Il est également très important pour le professionnel de ne pas généraliser en faisant de certaines situations des problèmes culturels lorsqu'elles n'ont aucun lien avec la culture (Bolzman, 2009).

Ce modèle a pris racines dans l'idée que le modèle assimilationniste négligeait une partie de l'identité des migrants : leur identité culturelle. Cette approche vise à prendre en compte les « spécificités culturelles » de cette population (Bolzman, 2009). Ce constat paraît pertinent. En effet, cette vision apporte une valorisation de la culture d'origine des migrants qui semble importante. Cependant, nous faisons l'hypothèse que tous les réfugiés ne se sentiront pas forcément concernés par cette représentation, à l'exemple des migrants arrivés dès leur jeune âge, qui ont grandi et se sont construits en partie avec la culture du pays d'arrivée.

Contrairement au modèle réparateur assimilationniste où le migrant n'a pas son mot dire et le professionnel est un agent de normalisation, l'ethnoculturel équilibre la relation et permet l'un d'être reconnu dans son identité et son appartenance culturelle, et à l'autre de connaître, de comprendre et de prendre en compte ces éléments.

Un autre modèle relevé par Bolzman (2009) est le **communautaire** qui part de l'idée que les nombreux problèmes rencontrés par les migrants trouvent leurs sources dans les similitudes des trajectoires de vie (pays d'origine, langue, religion, sexe, place dans

la famille, ...). L'objectif de cette approche est de créer une rencontre entre ces personnes afin de discuter des difficultés rencontrées et mettre en place une intervention permettant de répondre aux besoins communs à plusieurs groupes de migrants. Ce modèle d'intervention relève du constat que les réfugiés se retrouvent souvent dans des situations d'isolement. Il devient alors pertinent d'offrir des espaces de rencontres pour que ces derniers puissent recréer des liens. Le travailleur social assure donc un rôle de médiation. Sa mission est aussi de permettre la rencontre et le dialogue entre la société suisse et les migrants dans l'objectif de favoriser leur intégration.

La réussite de cette approche repose sur la volonté de participation de chaque migrant. Certains d'entre eux refusent ce genre d'intervention à cause d'un sentiment de catégorisation. Il existe également un risque de « ghettoïsation » : leur présence dans ces lieux devient alors synonyme de situations problématiques (Bolzman, 2009).

Cette approche semble pertinente pour créer les bases de l'intégration des réfugiés, afin de leur procurer un sentiment d'appartenance et une légitimité. Elle leur permet de se rencontrer et d'entretenir une vie sociale. Cependant, elle ne se suffit pas à elle-même. Il reste primordial d'avoir un suivi personnalisé et adapté aux besoins de chacun.

Le modèle antidiscriminatoire se base sur l'idée que les migrants ont un statut qui les placent en situation de discrimination par rapport aux autochtones. Ce modèle d'intervention ne se base pas uniquement sur le statut juridique des migrants, à savoir la stabilité de leur permis de séjour, il prend également en compte les inégalités sociales qu'ils subissent. Cette approche vise la suppression des discriminations légales, institutionnelles et sociales, qui privent les migrants et leur famille d'une égalité des chances vis-à-vis des autres citoyens du pays d'accueil. Le professionnel doit agir au niveau individuel mais aussi au niveau collectif de la société d'accueil. Il accompagne les migrants dans les démarches visant leur intégration (cours de langues, formations, accès au logement, ...) et cherche à résoudre et visibiliser les inégalités qu'il a l'occasion d'observer dans sa pratique professionnelle.

Le risque de ce modèle d'intervention est de ne pas donner assez de crédits aux facteurs culturels dans les éventuelles situations de malentendus entre professionnels et migrants, ou dans les problèmes qu'ils rencontrent avec leurs familles. Toutes les difficultés des migrants ne se limitent pas à des facteurs liés à la société d'accueil (Bolzman, 2009).

Cette approche semble également intéressante, mais encore une fois dans une idée de complémentarité. Il apparaît important que les travailleurs sociaux défendent les intérêts des bénéficiaires qu'ils rencontrent : le rôle des professionnels leur donne accès à une réalité parfois méconnue de la société et/ou des pouvoirs publics qu'il est important de défendre.

Quant à l'approche **interculturel**, il considère que les migrants et les autochtones vivent dans un monde pluriculturel et complexe où chacun doit trouver sa place. Ce modèle reconnaît que les migrants sont porteurs d'une culture et de valeurs qui ont une place dans la société d'accueil dans laquelle ils s'intègrent. Les réfugiés, et tous les citoyens, ont des manières de faire différentes les uns des autres ; il s'agit pourtant généralement d'atteindre des buts qui sont communs à tous. Lorsque les objectifs sont collectifs, les conflits peuvent être réglés grâce à la discussion. Ainsi, le but de cette approche est de coconstruire une société multiculturelle dans laquelle chacun peut prendre sa place. Le travailleur social devient alors médiateur culturel et prône le vivre ensemble en soulignant les points sur lesquels les différentes visions se rejoignent.

Cependant, il est important de garder en tête l'inégalité qui règne entre les migrants et les autochtones. Les différents permis de séjour imposent certaines conditions aux migrants et à leurs familles qui n'ont pas toujours accès à tous les droits dont les citoyens suisses peuvent jouir. Cette inégalité se retrouve dans la relation entre usager et professionnel qui dispose d'un certain pouvoir sur les situations qu'il rencontre.

Ces différents modèles d'intervention prévalent dans l'intervention des travailleurs sociaux auprès des populations migrantes. L'intérêt de leur présentation est qu'ils permettent la mise en lumière ainsi que les questionnements quant aux préjugés que l'on peut rencontrer vis-à-vis de certaines populations (Bolzman, 2009). Le modèle réparateur assimilationniste oblige les migrants à se conformer aux normes du pays d'accueil, tandis que les autres modèles tiennent compte des particularités des migrants et de leurs efforts d'intégration dans la société mais aussi de la capacité de cette dernière à les inclure comme membres à part entière.

Ces modèles se complètent les uns les autres et permettent aux travailleurs sociaux d'envisager l'action sociale en mettant l'accent sur des aspects ethniques, culturels, communautaires et discriminatoires tant chez les migrants que chez les autochtones. Les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux s'inspirent de plusieurs de ces modèles pour l'intervention. Celle-ci évoluera en fonction des besoins mais surtout des situations de chacun. Plusieurs facteurs (âge, sexe, origines, ...) entrent en jeu lorsqu'il s'agit de mettre en place une action.

Ces modèles qui prévalent dans le processus d'intégration sociale des réfugiés, sont-elles valables pour l'intégration dans une société suisse numérique ? Nous faisons l'hypothèse que ce qui est valable dans la société réelle l'est aussi dans la société numérique. Ainsi, nous cherchons à identifier les risques et les opportunités qu'offrent les outils numériques actuels dans l'accompagnement social des réfugiés dans le processus d'intégration. Pour ce faire, nous nous intéressons au système d'intégration suisse, ses exigences, qui constituent le cadre légal de l'intervention des travailleurs sociaux pour atteindre ce but.

1.5 L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS EN SUISSE

Le statut de réfugié, avant d'être un terme juridique, est d'abord un construit social comme le rappellent Agier et Madeira (2017). En effet, la notion de réfugié est le fruit des rapports de pouvoir qui ont émergé dans le monde au fil du temps. Elle résulte des manières de penser les problèmes de la migration et d'y répondre selon les idéologies en présence et selon les époques. La notion de réfugié renvoie aussi à l'identité et à l'appartenance à un groupe social reconnu ou pas comme tel (Augier et Madeira, 2017). C'est de cette construction socio-politique que découle la notion juridique.

Le statut de réfugié est défini au niveau international par la Convention de Genève de 1951 relative aux droits des réfugiés. En Suisse, il est accordé par décision du Secrétariat d'État aux migrations (SEM) qui applique la loi sur l'asile (LAsi). Cette loi a fait l'objet de plusieurs révisions ces dernières années. La nouvelle loi est entrée en vigueur le 1^{er} mars 2019 et a introduit les procédures accélérées¹. Le but de cette loi est de raccourcir les délais d'attente pour permettre aux requérants d'asile, soit d'obtenir le statut de réfugié ou une admission provisoire et envisager ainsi une nouvelle vie en Suisse, soit de repartir vers une nouvelle terre d'asile. Les personnes ayant obtenu la protection de la Suisse sont soumises à la loi sur les étrangers et l'intégration (LEI).

Selon la LEI, adoptée en janvier 2019, l'intégration des étrangers vise à favoriser la coexistence des populations suisse et étrangère et de permettre à cette dernière de participer à la vie économique, sociale et culturelle. Elle suppose que les étrangers sont disposés à s'intégrer et que la population suisse fasse preuve d'ouverture à leur égard. La loi précise aussi qu'il est indispensable que les étrangers se familiarisent avec le mode de vie en Suisse et en particulier, qu'ils apprennent une langue nationale. (art. 4, de la loi sur les étrangers et l'intégration du 16 décembre 2016).

La politique d'intégration des étrangers en Suisse est définie comme étant une tâche étatique commune à tous les cantons et communes de la Confédération suisse (LEI ; RS 142.20). Cette loi vise une intégration rapide des réfugiés et des personnes admises provisoirement, dans le monde du travail et dans la société. En matière de politique d'intégration des étrangers en Suisse, avant que la nouvelle LEI ne soit adoptée, la Confédération et les cantons se sont accordés sur un agenda commun en matière d'intégration. Définissant des objectifs et des processus communs, cet agenda vise à favoriser l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire dans les domaines professionnels et sociaux afin de réduire leur dépendance à l'aide sociale (Confédération suisse, 2018). L'Agenda Intégration Suisse vise à atteindre 5 objectifs, à savoir :

¹ <https://www.osar.ch/>

- Que tous les réfugiés et personnes admises à titre provisoire développent leurs connaissances linguistiques. 3 ans après leur arrivée, Ils doivent avoir acquis au moins un niveau A1 ;
- Que 80 % des enfants réfugiés ou admis à titre provisoire (0 à 4 ans au moment de l'arrivée) aient acquis un niveau A1 au moment de débiter leur scolarité ;
- Que, 5 ans après leur arrivée, deux tiers des jeunes réfugiés ou personnes admises à titre provisoire (16 à 25 ans) entament une formation après leur scolarité obligatoire ;
- Que, 7 ans après leur arrivée, 50% des réfugiés et personnes admises à titre provisoire aient trouvé un emploi et participent au marché primaire du travail ;
- Que, 7 ans après leur arrivée, tous les réfugiés et personnes admises à titre provisoire soient au fait des modes de fonctionnement de la société suisse et qu'ils soient en lien avec les autochtones (Confédération Suisse, 2018).

Afin de mettre en œuvre l'Agenda Intégration Suisse, la Confédération et les cantons ont établi des programmes d'intégration cantonaux (PIC) qui visent des objectifs stratégiques en matière d'intégration. Les principaux objectifs de la politique d'intégration des cantons de 2022-2023 (Confédération Suisse et Conférence des Gouvernements cantonaux, 2020) visent à :

- Renforcer la cohésion sociale sur la base des valeurs de la Constitution fédérale ;
- Permettre aux habitants, suisses et étrangers, de vivre ensemble dans un esprit de respect et de tolérance réciproque ;
- Réaliser l'égalité des chances en permettant à tous les étrangers, femmes et hommes, de participer à la vie économique, sociale et culturelle de la Suisse.

La Confédération et les cantons se sont également accordés sur quatre principes fondamentaux qui leur permettront d'évaluer la politique d'intégration mise en place lors des deux prochaines années (art. 53, al. 2, LEI), à savoir : la création des conditions-cadres propices à l'égalité des chances, l'exigence de la responsabilité individuelle, l'exploitation des potentiels et la reconnaissance de la diversité (Confédération Suisse, Conférence des gouvernements cantonaux, 2020).

Néanmoins, au regard des exigences émises par la Confédération et les cantons, nous nous réalisons que c'est le modèle réparateur-assimilationniste qui prédomine de la politique d'intégration des réfugiés en Suisse. Par ailleurs nous considérons que ces exigences constituent des objectifs ou les buts visés par les instances politiques, et non les moyens et les modalités pour y parvenir. Et sur ces derniers éléments que les différents autres modèles peuvent être pris en compte pour répondre à ces exigences.

Nous avons réalisé que le numérique touche à tous domaines et à tous aspects de la société et qu'il redéfinit les identités, le lien social et les rapports sociaux. C'est ainsi que nous nous interrogeons sur la manière dont elle influence la relation entre réfugiés et professionnels sociaux dans un processus d'intégration.

2. QUESTION DE RECHERCHE

Les éléments développés dans notre problématique, à savoir : les changements que le numérique induit dans les sociétés modernes similaires à la Suisse et, de ce fait, dans le travail social dont les pratiques professionnelles auprès des bénéficiaires sont redéfinies, désormais posés, nous pouvons, à la lumière des modèles d'intervention qui régissent les actions auprès des personnes migrantes en vue de leur intégration dans la société suisse, formuler notre question de recherche comme suit :

Quelle est la place du numérique dans l'accompagnement social des réfugiés, dans un processus d'intégration ?

3. FINALITÉ DE LA REVUE DE LITTÉRATURE

Dans le but de répondre à notre question de recherche, nous allons la décliner en 3 sous-questions suivantes :

- Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique par les professionnels ?

L'idée est de saisir les avantages et les inconvénients du numérique dans les pratiques professionnelles, qui favorisent ou freinent son utilisation.

- Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique par les réfugiés ?

A l'inverse, nous voulons aussi comprendre les bénéfices et les pertes que le numérique apportent aux réfugiés dans leurs usages.

- Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique dans l'accompagnement des réfugiés ?

Enfin, nous cherchons à identifier les éléments positifs et négatifs que le numérique induit dans la relation entre les travailleurs sociaux et les réfugiés.

Ces finalités nous permettront d'identifier les opportunités offertes par le numérique et les difficultés qu'il peut générer dans la collaboration et la communication entre professionnels et bénéficiaires.

4. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Nous aborderons ci-dessous les éléments de notre méthodologie de travail par rapport à la sélection des textes, l'extraction des contenus, à la réalisation de l'analyse.

4.1 MÉTHODOLOGIE DE SÉLECTION DES TEXTES DU CORPUS

Afin d'approfondir nos questionnements dans cette Revue de littérature, et dans le but de résoudre la question de recherche, nous avons cherché cinq textes scientifiques qui traitent du numérique dans le travail social ainsi que de son utilisation par les professionnels et par les réfugiés.

Dans la première phase de notre processus de recherche de textes scientifiques sur lesquels appuyer notre travail, nous avons convenu de plusieurs critères d'inclusion qui, s'ils n'étaient pas respectés, devenaient des critères d'exclusion, à savoir :

- **La date de parution de l'article** : le numérique est un domaine qui a grandement évolué ces dernières années. Il semblait donc important de fixer une limite temporelle à nos recherches afin qu'elles ne soient pas obsolètes. Nous avons ainsi décidé de prendre uniquement les écrits parus après les années 2010.
- **La langue de l'article** : nous avons décidé de ne sélectionner que les textes en français. Nous ne disposons pas de grandes capacités en d'autres langues. En outre, nous avons la crainte que le recours à une traduction en ligne ne rende pas toujours compte du sens correct.
- **Le sujet de l'article** : l'un des critères d'inclusion le plus évident était que le texte s'intéresse aux pratiques numériques des professionnels du travail social et/ou des réfugiés. Le sujet des usages numériques des réfugiés, que nous traitons, étant encore peu interrogé, nous avons également sélectionné un texte questionnant les usages des migrants ; dans ce terme sont inclus les réfugiés.
- **La situation géographique de la recherche** : nos 5 textes se basent finalement sur des observations réalisées principalement en France. Nous avons cherché des textes scientifiques questionnant la situation des pays occidentaux. Nous avons émis l'hypothèse que le développement du numérique et des services en ligne n'était pas le même partout dans le monde. Nous avons donc fait le choix de nous intéresser à la situation la plus similaire à celle dans laquelle nous nous destinons à exercer.
- **Le type de recherche** : nous avons constaté que les recherches quantitatives que nous avons lues n'étaient pas validées par les pairs. Nous avons émis l'hypothèse que le sujet étant récent, ce type de recherche n'était encore pas réalisé. Nous avons donc décidé de centrer notre attention sur des textes relatifs à des recherches qualitatives.
- **La validation par les pairs** : il s'agit ici d'un critère émis par la HETS-FR. Cela nous a permis de sélectionner les textes pertinents pour notre partie analytique. Les autres articles intéressants nous ont aidés à la construction de notre problématique.

Une fois ces critères mis en place, nous avons défini des mots-clés que nous avons combinés les uns aux autres pour alimenter nos recherches dans les moteurs tels que

Google scholar ou sur des sites tels que Cairninfo.org, Openédition.org, Persée.fr, Erudit.org, ...Voici le tableau sur lequel nous avons basé nos recherches :

Tableau 1 : mots-clés pour la recherche de textes

Mots-clés	Synonymes	Concepts liés
Numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Digital - Informatique 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution numérique - Dématérialisation - NTIC (Nouvelles technologies de l'information et de la Communication - Fracture numérique - Société de l'information - Inforoute - Réseau
Travail social	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement social 	<ul style="list-style-type: none"> - Pratiques professionnelles - Relation d'aide - Bénéficiaire - Action sociale
Réfugié	<ul style="list-style-type: none"> - Migrant - Émigré - Immigrant - Exilé - Expatrié 	<ul style="list-style-type: none"> - Asile - Permis de séjour - Statut (Droit, devoir)
Intégration	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptation - Affiliation - Acculturation - Assimilation - Inclusion - Unification 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda Intégration Suisse (AIS) - Programme d'intégration cantonal (PIC)
Interculturalité	<ul style="list-style-type: none"> - Mixité - Diversité - Pluralité - Melting-pot 	<ul style="list-style-type: none"> - Culture - Traditions - Coutumes

Élaboration des auteurs

4.2 MÉTHODOLOGIE DE SÉLECTION DES CONTENUS

Après un premier travail de lecture personnelle de divers textes pour sélectionner nos 5 textes scientifiques, nous avons entamé un travail collectif en posant les premières bases de notre travail de Bachelor (TB). Une fois les textes choisis et validés par nos directeurs de TB, nous avons réalisé des fiches de lectures pour chacun d'eux. Au départ, nous voulions réfléchir sur les usages numériques des professionnels et des réfugiés. Après avoir pris connaissance de la littérature à disposition, nous avons remarqué que les éléments trouvés portaient sur les enjeux qui découlent des usages. Lesquels nous ont paru plus intéressants pour notre travail.

Nous n'avons pas trouvé dans la littérature des textes qui nous permettaient de réfléchir sur les pratiques numériques des professionnels du travail social et celles des réfugiés dans un contexte d'intégration. C'est pourquoi nous nous sommes intéressées aux pratiques des travailleurs sociaux, et à celles des réfugiés, afin de les mettre en relation à travers les enjeux qu'elles soulèvent dans la relation d'aide. Cette répartition des textes par acteurs, 3 pour les professionnels et 2 pour les réfugiés/migrants, nous a donné des résultats partiels de part et d'autre. Ils auraient été plus étoffés si nous avions trouvé 5 textes qui traiteraient uniquement du numérique dans le suivi d'un réfugié.

Au travers de nos lectures, nous avons rapidement été confrontées au constat de la binarité de nos textes : certains sur les usages numériques des professionnels, d'autres sur ceux des réfugiés. C'est ainsi que nous avons défini les 2 premiers axes d'analyse. Puisque notre sujet de recherche réside dans la relation d'aide entre un travail social et un réfugié, nous avons déterminé un troisième axe relatif aux enjeux de collaboration qui émergent de l'utilisation du numérique.

Les 3 articles sélectionnés pour les usages numériques des professionnels font référence aux différents champs d'intervention du travail social (éducation, service social, petite enfance, etc.), sans être spécifique à un domaine en particulier. Les textes utilisés se basent sur le contexte français, proche de la Suisse Romande, mais néanmoins différent. Des documents issus d'autres pays et en d'autres langues auraient apporté des éclairages complémentaires.

4.3 MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES CONTENUS DES TEXTES

Après avoir convenu de nos 3 axes et relever les différents enjeux que nous allons y traiter, nous avons créé une grille d'extraction de contenus. Nos 3 axes sont alors devenus des dimensions, tandis que les enjeux sont devenus des sous-dimensions. Nous avons ensuite sélectionné les parties de nos textes traitant de ces différentes sous-dimensions pour les insérer dans notre tableau. Cet exercice nous a permis de déceler les propos complémentaires entre les différents textes. Ainsi, grâce à un travail

de reformulation, nous avons pu faire dialoguer nos différents textes dans la partie d'analyse. La réalisation de cette grille nous a également permis de constater certaines similitudes entre les enjeux des professionnels et ceux des réfugiés. Ces points communs nous ont intéressées et ont servi de base pour la partie interprétation et discussion de notre travail de Bachelor.

5. PRÉSENTATION DES 5 TEXTES

Texte : Mazet, P. et Sorin, F. (2019). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 128. doi.org/10.4000/terminal.6607

Problématique :
Le texte présente les troubles de la professionnalité chez les travailleurs sociaux dans un contexte de dématérialisation.
Question de recherche (hypothèse) :
<ul style="list-style-type: none">• Comment les travailleurs sociaux perçoivent-ils l'arrivée de la dimension numérique dans leur travail par le biais de la dématérialisation de la relation administrative ?• Comment prennent-ils en charge les difficultés numériques des usagers dans le cadre de la relation d'aide ?
Finalités : Objectifs/ sous-questions de recherche :
<ul style="list-style-type: none">• Décrire et analyser les dimensions du trouble importé dans la définition de la professionnalité des agents du travail du social par la demande d'aide numérique.• Définir la manière dont la demande d'aide numérique des usagers vient travailler la relation d'aide en y important une dimension numérique qui n'a pas fait l'objet d'une thématisation professionnelle claire.
Concepts, théories et ancrage disciplinaire :
Concepts : dématérialisation, relation d'aide, troubles de la professionnalité, Théorie/approche constructiviste basée sur des données issues d'une rencontre et des observations réalisées auprès des professionnels.
Design de la recherche :
Type de recherche : qualitative Type de données : données issues de la rencontre en 2018 de plus de 200 professionnels lors de l'animation de formation continue des observations réalisées auprès des différents types des acteurs professionnels en région Bretagne de 2017 à 2018. Caractéristiques du terrain et de la population enquêtée : différents types d'acteurs professionnels du champ du travail social dans les régions Occitanie, Aquitaine et Rhône Alpes Méthode(s) d'analyse et de récolte des données : des observations réalisées auprès des professionnels dans le cadre de l'accompagnement scientifique du projet sur l'Accès aux droits sociaux et aux services publics dans un contexte de dématérialisation - Lutte contre le non-recours (LABAccès) en région de Bretagne.

Principaux résultats :

- Le texte distingue deux niveaux de troubles dans la pratique, à savoir le phénomène de la dématérialisation (tout numérique) et la situation d'usage numérique (utilisation d'une machine et la connexion à un service en ligne)..
- L'aide numérique s'impose comme un non-choix dans le cadre de la relation d'aide dans la mesure où les professionnels se demandent s'il faut aider ? Quand et avec quels moyens ? Cette aide numérique est tributaire des compétences et des dispositions personnelles des professionnels, mais aussi des territoires qui disposent ou pas des possibilités d'orientation vers un tiers.
- L'aide numérique accordée se fait selon des pratiques numériques partagées entre détournement et bricolage du matériel professionnel, de l'espace, de la plateforme, de l'interface qui ne sont pas adaptés à des usages partagés.

Interprétations / discussions :

- Les professionnels sont pris dans des tensions entre « devoir-faire » et « savoir-faire ».
- La dématérialisation des services publics oblige les professionnels à soutenir les usagers dans les démarches administratives numériques.
- Les professionnels doivent se positionner professionnellement face aux demandes d'aide : délimiter le périmètre, la durée et la finalité de l'aide numérique.
- L'aide numérique n'est pas intégrée comme pratique normée dans les contextes et les rythmes de travail. Les professionnels décident eux-mêmes des limites de l'intervention en choisissant soit l'accès au droit, soit la norme d'autonomie.
- L'aide numérique dans le cadre de l'intervention en travail social questionne le sens et la valeur du métier.

Limites de la recherche :

- Le texte décrit des pratiques d'aide numérique dans un contexte global du TS, mais pas de manière spécifique à un ou des champ(s) en particulier.

Pertinence pour notre question de recherche :

- Ce texte explique les effets du numérique sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et sur l'identité professionnelle.
- Il décrit les tensions dans lesquelles s'inscrit l'intervention des professionnels du social dans le cadre de la demande d'aide numérique des usagers.

Kellener 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*, (n°18), 89-112. Rdoi.org/10.4000/questionsdecommunication.415

Problématique :
Les non-usages ou les usages limités des TIC chez les professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social.
Question de recherche (hypothèse) :
<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les causes/raisons de limitation des TIC chez les professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social ? • Quel lien y-a-t-il entre ces causes/raisons ?
Finalités : Objectifs/ sous-questions de recherche :
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et comprendre les raisons des usages limités des TIC chez les professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social : • Quel sens (Motivations et représentations) donner à ces usages limités ? • Quelle est l'influence de l'environnement personnel et/ou professionnel ? • Quelle est leur conception (nature et modalités) de la communication interpersonnelle et collective ?
Concepts, théories et ancrage disciplinaire :
<p>Concepts : TIC, appropriation, pratiques professionnelles, sociologie des usages (généalogie des usages)</p> <p>La démarche de la recherche se base sur une approche constructiviste compréhensive pour identifier le sens que les travailleurs sociaux attribuent à leur faible ou non-usage des TIC à travers le discours tenu, faisant apparaître des problématiques liées à l'appropriation partielle des TIC, au lien et au rapport social qu'elles contribuent à créer ou à modifier.</p>
Design de la recherche :
<p>Type de recherche : Recherche qualitative</p> <p>Type de données : empirique basé sur 13 entretiens semi-directifs des professionnels exerçant dans des structures publiques ou associatives.</p> <p>Caractéristiques du terrain et de la population enquêtée : des professionnels exerçant dans des structures publiques et associatives en Lorraine et au Grand-duché du Luxembourg.</p> <p>Méthode(s) d'analyse et de récolte des données : l'analyse se base sur une guide d'entretien pour vérifier un certain nombre des raisons de non-usages exprimées dans les discours des acteurs interrogés.</p>

Principaux résultats :

Les auteurs identifient quatre facteurs qui expliquent les usages limités des TIC chez les professionnels :

- Le rapport aux TIC est teinté de crainte et de méfiance liée à la fiabilité et au risque de dépendance. La possession n'entraîne pas l'usage. La question de l'utilité est au cœur de l'usage.
- Il existe une dialectique des TIC entre la communication directe et la communication médiatée. Cette dernière est considérée comme limitée à cause de l'absence du non-verbal. Elle affaiblit la réactivité et les ajustements au cours de l'interaction.
- La culture professionnelle a une influence sur les usages numériques des professionnels à cause des représentations du métier liées aux notions d'identité collective, de sentiment d'appartenance, des valeurs partagées.
- Les TIC modifient les frontières entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Les usages des TIC dans le privé glissent dans le professionnel, et vice versa. Il existe un enjeu à stabiliser le rapport espace-temps des usages des TIC dans le privé et dans le professionnel.

Hormis les facteurs qui influencent les usages numériques des travailleurs sociaux, les auteurs relèvent des éléments liés à la conception du métier et aux valeurs professionnelles. Ces éléments sont analysés dans leur interaction avec les facteurs ci-dessus et démontrent la complexité des situations d'usage. Il s'agit de :

- Compétences et représentations : les représentations positives motivent à développer les compétences tandis que les représentations négatives bloquent le développement des compétences.
- Valeurs, représentations et environnement : les professionnels sont vigilants à ce que les TIC ne prennent pas la place centrale dans la relation avec les personnes prises en charge.
- Besoins, environnements et compétences : les compétences des professionnels nécessaires à l'utilisation des outils numériques sont liées à leurs besoins et à leur environnement professionnel ou personnel.
- Représentations, besoins et valeurs : il existerait un conflit (tension) ressenti par les professionnels entre leurs représentations des TIC parfois contradictoires (positives et négatives), leurs besoins réels comblés sans recours aux outils numériques, et une certaine conception de la relation à l'autre.

Interprétations / discussions :

• Points communs et divergences avec les travaux antérieurs :

Cette étude a la particularité de s'intéresser aux usages limités ou non-usages des TIC dans la pratique professionnelle, et non dans la vie quotidienne. Ces usages ne relèvent pas des problématiques socio-économiques ou techniques comme d'autres études.

• **Portée ou signification des résultats :**

- Il n'y a pas de non-usage au sens strict.
- Il n'y a pas de position de principe contre les technologies.
- Mais il se dégage une volonté de garder le contrôle sur les usages actuels et futurs des TIC.
- La conception du métier semble être un facteur déterminant, quel que soit l'environnement professionnel et personnel.

Limites de la recherche :

L'étude a permis d'identifier des variables d'usage nouvelles qu'il serait intéressant de vérifier par une étude quantitative.

Pertinence pour notre question de recherche :

Ce texte apporte des éléments d'usages et de non-usages des TIC chez les professionnels dans la pratique professionnelle.

Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, 4(n° 28), 33-49.

Problématique :
Le texte s'intéresse à l'usage du numérique dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.
Question de recherche (hypothèse) :
Comment les travailleurs sociaux se saisissent-ils des outils numériques en contexte professionnel (outils et dispositifs) et les intègrent dans leurs pratiques ?
Finalités : Objectifs/ sous-questions de recherche :
Déterminer les configurations et les conditions qui rendent le numérique utile et acceptable pour l'intégrer dans la pratique professionnelle.
Concepts, théories et ancrage disciplinaire :
L'étude se base sur une approche constructiviste, avec un ancrage sociologique des usages qui porte sur les conditions favorables à l'utilisation des outils et des dispositifs numériques comme les logiciels, les applications, les messageries
Design de la recherche :
<p>Type de recherche : qualitative</p> <p>Type de données : 13 entretiens semi-directifs auprès de 17 professionnels et de 16 personnes accompagnées</p> <p>Caractéristiques du terrain et de la population enquêtée : 11 professionnels du terrain, identifiés selon des critères de diversité des secteurs tels que l'insertion sociale, handicap, protection de l'enfance, aide à domicile, gérontologie, secteur jeunesse/prévention spécialisée, service social généralisé.</p>
Principaux résultats :
<ul style="list-style-type: none"> - 4 logiques d'activité numérique au sein de l'accompagnement éducatif et social : informatisation, information, médiatisation et médiation. - Les pratiques numériques sont une exigence sociale et un enjeu pour l'insertion et la participation sociale. - L'expertise des TS n'est pas prise en compte dans la conception des outils numériques. - L'usage des outils numériques ne devrait pas interférer dans le temps et l'espace de la présence de l'utilisateur.

- Les pratiques numériques médiatisées permettent la communication avec l'utilisateur et peuvent enrichir les possibilités relationnelles de l'accompagnement.
- Les pratiques numériques sont adoptées au sein des institutions. Certaines sont partagées par des groupes et sont discutées pour une diffusion générale. D'autres sont expérimentales auprès d'un ou quelques professionnels aux compétences pointues.

Interprétations / discussions :

- Les pratiques numériques questionnent les pratiques professionnelles du Travail social. Elles s'articulent entre les moyens, les compétences et le sens donné à l'activité numérique.
- La culture numérique semble inégalement partagée entre les professionnels.

Deux dynamiques se dessinent dans la digitalisation dans le travail social:

- La nécessité de l'éducation et de la formation, mais aussi les conditions d'intégration et de participation sociale.
- La valorisation et le développement des compétences numériques, la nature des processus de conception des systèmes informatiques comme les conditions de définition des normes sociales d'usage des technologies jouent un rôle déterminant dans l'utilisabilité et l'acceptabilité des outils numériques au sein des organisations.

Limites de la recherche :

Les pratiques numériques des usagers du TS sont peu développées dans le texte, qui aborde plus la question des besoins numériques des usagers.

Pertinence pour notre question de recherche :

Ce texte classe les différentes pratiques numériques chez les professionnels selon des logiques transversales. Il identifie les inégalités dans les pratiques chez les professionnels et souligne que certaines pratiques relèvent du prescrit du TS et d'autres découlent des besoins et des demandes des usagers.

Guérin, L. (2019) Le portable comme « chez-soi » dans un contexte de précarité numérique ». *Socio-anthropologie* (n°40). 97 à 113, doi.org/10.4000/socio-anthropologie.5929.

Problématique :
Aujourd'hui, la grande majorité des migrants possède un téléphone portable qui les accompagne dans leur parcours migratoire ainsi que dans leur acclimatation et intégration à l'arrivée dans leur pays d'accueil. Il s'agit alors de comprendre son rôle et quelles utilisations en sont faites.
Question de recherche (hypothèse) :
Ce texte interroge la place qu'occupent les téléphones portables dans le quotidien des migrants, l'espace qu'ils occupent physiquement dans leur vie, ainsi que le rôle qu'ils jouent dans la construction de leur chez-soi.
Finalités : Objectifs/ sous-questions de recherche :
Les auteurs s'interrogent sur comment l'utilisation d'un téléphone portable peut compenser les inégalités qu'il peut y avoir entre habitants officiels et habitants hébergés, sur le rôle qu'occupe les portables dans l'espace et dans le développement d'un chez-soi, sur l'impact que le statut (officiel ou hébergé) peut avoir sur l'utilisation d'un smartphone et sur l'aide qu'il peut offrir à l'appropriation des lieux.
Concepts, théories et ancrage disciplinaire :
Le texte traite d'une problématique ayant lien avec les concepts de migration (départ d'un pays d'origine pour se rendre dans un pays d'accueil), de chez-soi (aménagement, appropriation, attachement et ancrage dans un lieu), de l'usage du téléphone portable (smartphones connectés accompagnant les migrants dans leur parcours et dans leur intégration à l'arrivée).
Design de la recherche :
<p>Type de recherche : recherche qualitative.</p> <p>Type de données : observations de terrain, entretiens non-directifs.</p> <p>Caractéristiques du terrain : les observations ont été réalisées principalement dans les logements des personnes rencontrées, logements privés dans lesquels vivent fréquemment un habitant officiel et une personne hébergée.</p> <p>Caractéristiques de la population enquêtée : il s'agit principalement d'hommes de confession musulmane, majoritairement originaires de la vallée du fleuve Sénégal, mais également du Mali et de Mauritanie.</p>
Principaux résultats :

- Le téléphone portable a partiellement remplacé les envois de lettres ou de colis. Il permet aux migrants de présenter leur famille restée dans leur pays d'origine aux professionnels. Les échanges de photos rapprochent les migrants, mais souligne aussi la distance qui les sépare de leurs proches.
- L'amélioration du réseau dans les zones rurales de l'Afrique permet également cette plus grande proximité et ce contact régulier entre migrants et leurs familles.
- Le téléphone portable trouve souvent sa place dans les espaces les plus intimes du logement (autour du lit) avec les autres objets de valeur. Ceci montre que les migrants ont une relation particulière, de l'ordre de l'intime, avec leur téléphone.
- Le téléphone portable offre une bulle sensorielle, sonore et visuelle, qui permet aux migrants de s'isoler des autres, de choisir de se rendre disponible aux autres ou non, de choisir ce qu'ils/elles écoutent et regardent. C'est en ce sens que le portable permet de se créer un chez-soi, un refuge à soi hors du monde.
- Les smartphones et les réseaux sociaux redéfinissent les frontières et il est alors important de savoir protéger ses comptes correctement pour les migrants.

Interprétations / discussions :

Ce texte démontre, une nouvelle fois, que les migrants ont de nombreuses compétences en matière de numérique, pour ce qui est des téléphones portables en tous cas.

Ce texte démontre les opportunités que peut offrir le numérique (contact avec la famille, échanges d'informations, gestion de l'argent, ...). Il questionne également les enjeux qui peuvent découler de ces usages.

Limites de la recherche :

Ce texte s'intéresse en grande majorité aux questions de logement, de construction d'un chez soi. Il n'aborde pas du tout les questions d'un suivi professionnel et de l'utilisation des smartphones dans ce cadre.

Pertinence pour notre question de recherche :

Ce texte parle des usages d'un smartphone par les réfugiés dans le contexte d'échanges avec la famille restée au pays d'origine, la construction d'un chez soi et la relation que les réfugiés étudiés ont à leur téléphone. Ceci illustre une nouvelle fois les capacités numériques de ces derniers.

Diminescu, D. (2017). L'innovation numérique au service des réfugiés, M. Wieviorka, (Ed.) *Les solidarités* (pp. 235-252), Les entretiens d'Auxerre, Éditions Sciences Humaines.

Problématique :
Les différentes images vues dans les médias ont permis de se rendre compte de l'utilisation importante des smartphones par les migrants. Ce texte cherche alors à comprendre et dépeindre les utilisations qu'en font les migrants.
Question de recherche (hypothèse) :
Qu'est-ce que l'utilisation des TIC offre comme possibilités aux migrants et aux associations qui les soutiennent ? Quelle utilisation en font-ils ?
Finalités : Objectifs/ sous-questions de recherche :
<ul style="list-style-type: none"> - Définir quelles sont les utilisations des TIC par les bénévoles des associations accompagnant les migrants ou luttant pour défendre leurs droits et leurs intérêts. - Définir quelles sont les utilisations des TIC par les migrants depuis le pays d'accueil. - Exposer les opportunités offertes par le numérique pour les migrants et leurs familles.
Concepts, théories et ancrage disciplinaire :
Le texte traite des concepts de migration (départ d'un pays d'origine pour se rendre dans un pays d'accueil), de numérique (regroupant les pratiques médiatisées), d'exclusion (mise à l'écart d'un groupe), d'interculturalité (une relation entre personnes de cultures différentes).
Design de la recherche :
<p>Type de recherche : recherche qualitative.</p> <p>Type de données : Il s'agit d'observations réalisées dans les différents organismes accompagnant des migrants. L'auteure se base également sur de la littérature existante.</p> <p>Caractéristiques du terrain : Le texte se base sur la situation en France en 2017, quelque temps après la crise migratoire de 2015, dans des associations pour les réfugiés ainsi qu'au travers de différents sites web qu'ils ont pu mettre en place.</p> <p>Caractéristiques de la population enquêtée : Le texte parle des réfugiés une fois arrivés dans leur pays d'accueil, mais également des associations qui militent en faveur de leurs droits.</p> <p>Méthode(s) d'analyse et de récolte des données :</p> <p>Il s'agit d'une méthode d'interprétation et d'analyse des recherches précédentes à ce texte. Les données sont récoltées à travers l'observation</p>

d'associations en faveur des droits des réfugiés, les sites internet de ces divers organismes, ainsi que la littérature préexistante.

Principaux résultats :

- Les collectifs en faveur des réfugiés utilisent les TIC pour s'organiser entre eux, pour négocier avec les pouvoirs publics et pour contacter les associations et la presse.
- Pour les migrants, les téléphones portables sont devenus leur adresse, leur boussole, leur centre d'informations, leur mode de paiement, etc. Il devient de plus en plus indispensable.
- Ils communiquent avec leur famille restée au pays et partagent entre eux, à travers des pages Facebook et des blogs. Ils se transmettent des informations sur leur voyage.
- *Emmaüs* a mis en place un programme pour venir en aide aux migrants qui se retrouvent à devoir payer des cartes prépayées (beaucoup plus chères). L'idée est alors de les aider à mieux comprendre et maîtriser leurs dépenses en télécommunication.
- L'usage des TIC dans la recherche d'emploi est également important. Il ne faut pas uniquement un accès à Internet et aux outils numériques, il faut également les comprendre. Plusieurs associations mettent en place des programmes pour développer les compétences numériques des migrants.
- L'une des utilisations des TIC les plus abouties est l'envoi d'argent à la famille restée au pays. Cette démarche permet l'autonomie dans la gestion de leurs avoirs.

Interprétations / discussions :

Ce texte illustre une nouvelle fois la présence quotidienne des outils numériques chez les migrants. Il fait également état de l'utilisation, déjà relativement répandue, du numérique par les associations présentes dans le domaine de la migration.

L'auteur souligne l'importance, voire la nécessité, des outils numériques (particulièrement le smartphone) dans l'intégration des réfugiés.

Limites de la recherche :

- Le texte se concentre sur la situation en France et non en Suisse.
- Le texte s'intéresse aux pratiques des associations qui militent pour les réfugiés, mais pas aux professionnels du travail social directement.

Pertinence pour notre question de recherche :

- Le texte parle des usages numériques des réfugiés et permet de constater que les réfugiés en font déjà un usage important.
- Le texte souligne l'autonomie que les TIC offrent aux réfugiés (gestion de leurs avoirs).

6.ANALYSE

Dans cette partie, nous relèverons, dans un premier temps, les éléments concernant les enjeux des usages numériques des professionnels à partir des textes de Sorin (2019) qui traite des pratiques numériques et des tensions qu'elles suscitent, de celui de Kellner et al. (2010) qui aborde les usages limités des TIC, et du texte de Mazet et Sorin (2019) sur l'aide numérique administrative. Dans, un second temps, nous exposerons les usages numériques des réfugiés et leurs enjeux en nous basant sur les textes de Diminescu (2017) et de Guérin (2019). Ensuite, nous croiserons les éléments issus de ces différents textes afin de définir les enjeux de collaboration et de communication entre professionnels et réfugiés dans l'accompagnement.

6.1 LES USAGES NUMÉRIQUES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX :

La lecture des textes de Sorin (2019), Mazet et Sorin (2019), ainsi que celui de Kellner et al. ont permis d'identifier différents enjeux liés aux usages numériques en cours auprès des travailleurs sociaux. Nous avons regroupé ces enjeux en fonction des aspects du numériques auxquels ils se rattachent. Ainsi, nous avons classé dans les enjeux économiques les éléments liés aux équipements matériels (ordinateur, téléphone portable, tablette) et à la connexion, ainsi qu'aux aménagements des espaces d'accueil des usagers. Nous avons assemblé les éléments liés aux enjeux qui se rapportent au cadre institutionnel et aux pratiques professionnelles. Enfin, nous avons constitué un groupe d'enjeux relevant des questions identitaires liées aux dispositions personnelles.

6.1.1 ENJEUX ÉCONOMIQUES

Les usages numériques des professionnels sont tributaires des équipements que ces derniers ont à dispositions pour la réalisation de leurs tâches. Il est possible que les travailleurs sociaux ne disposent pas d'équipement pour travailler avec les usagers, qu'ils soient limités dans l'accès à l'internet avec leur matériel professionnel, ou que les espaces dédiés à l'accueil des bénéficiaires ne soient pas adaptés (Sorin, 2019).

En effet, les professionnels ne remettent pas en cause l'informatisation des processus de gestion, mais plutôt la place de l'ordinateur pendant l'entretien. L'ordinateur est considéré comme encombrant et intrusif dans la communication directe (Kellner et al, 2010). Si les professionnels disposent des ordinateurs pour leur travail, ceux-ci peuvent constituer un obstacle ou une barrière à la rencontre lorsqu'ils sont utilisés pendant l'entretien. Et lorsque les professionnels sont obligés d'en faire usage, ce matériel à disposition ne serait pas toujours adapté à une pratique numérique

partagée, car les ordinateurs sont parfois inamovibles, difficiles à tourner ou à déplacer. L'usage d'un matériel numérique ne devrait pas définir la forme de l'entretien, mais être adapté aux situations en présence de l'utilisateur (Sorin, 2019).

Les professionnels rencontrent également des restrictions de navigation car l'accès à l'internet est parfois limité avec les équipements professionnels (Sorin, 2019). Les espaces de travail aussi peuvent être inadéquats à la réalisation de l'aide numérique car ils ne sont pas toujours aménagés pour répondre à des situations d'échanges numériques. Ce manque d'aménagement ne permet pas aux professionnels de garantir la confidentialité des échanges et des informations (Mazet et Sorin, 2019).

Ces enjeux économiques ou matériels liés aux équipements tels qu'ordinateur, connexion et aménagement des espaces ont des conséquences sur les activités des travailleurs sociaux et induisent de ce fait, des enjeux dans leur pratique professionnelle.

6.1.2 ENJEUX PROFESSIONNELS

Plusieurs tensions émergent dans les pratiques numériques des travailleurs sociaux. Ces pratiques dépendent du champ professionnel, mais aussi des types de population en présence en fonction de leurs besoins et leurs demandes (Kellner et al, 2010). En effet, les professionnels de l'éducation n'ont pas exactement les mêmes pratiques que ceux des services sociaux. Il existe une diversité dans les publics accompagnés par les travailleurs sociaux, dont certains n'ont pas ou peu de compétence numérique, et pour lesquels ne pas aider constitue un abandon de l'utilisateur. Ces carences sont mises en évidence dans les démarches administratives en ligne. L'aide numérique, qui en découle, implique de respecter un processus d'accompagnement pas à pas vers l'autonomie. Ce processus suppose un temps d'intervention et des conditions matérielles qui peuvent faire défaut aux travailleurs sociaux. Le soutien aux démarches administratives place les professionnels dans une position forte vis-à-vis de l'utilisateur qui se retrouve dans une position de dépendance face au professionnel. Ce constat entre en contradiction avec la valeur d'autonomisation prônée dans le travail social (Mazet et Sorin, 2020). Face à un utilisateur sans compétence ou à faible compétence numérique, le professionnel devra faire à sa place. En fonction des dispositions personnelles à apprendre et à comprendre du bénéficiaire, le professionnel assurera le suivi. Le fait de faire à la place de l'utilisateur est une entorse à la mission d'autonomiser visée dans le travail social et constitue un enjeu pour les professionnels.

De plus, l'activité numérique nécessite du temps à sa réalisation. Pour Kellner et al. (2010), l'immensité des ressources disponibles en ligne augmente inévitablement le temps d'utilisation. Le suivi de l'activité dans un dispositif numérique dédié à cet effet (Sorin, 2010) et l'aide à l'administration numérique sont aussi qualifiés de chronophages (Mazet et Sorin, 2019).

Pour Mazet et Sorin (2019), la demande d'aide numérique des usagers pour des démarches administratives en ligne oblige les travailleurs sociaux à se positionner professionnellement. En l'absence de cadre institutionnel clair, les professionnels doivent évaluer les demandes et décider d'y répondre ou pas. Et s'ils accèdent à la demande, ils doivent définir les finalités et le périmètre de leur action. Ceci emmène les auteurs à considérer l'aide numérique liée à la dématérialisation comme « indéfinie » (Gardella, 2016, cité par Mazet et Sorin, 2019 p.11). Cette aide est indéfinie par qu'elle semble sans fin dans le temps (jusqu'à quand ?) et dans l'espace (jusqu'où ?), mais aussi sans finalité clairement établie (dans quel but ?).

Le flou que provoque l'usage du numérique dans la relation d'aide face l'administration numérique constitue un enjeu important pour les professionnels car il questionne le sens du métier et la valeur du travail. D'une part, il oblige les professionnels à faire de la médiation numérique qu'ils assimilent à du secrétariat, d'autre part, il accentue le sentiment de perte de sens de la profession ou du métier, qui serait de moins en moins centré sur l'accompagnement et de plus en plus sur la gestion administrative des dossiers et des dispositifs numériques (Kellner et al, 2010). Sans cadre institutionnel clair, l'aide numérique administrative érode la professionnalité des travailleurs sociaux (Mazet et Sorin, 2019). Elle refixe les limites de l'activité et oblige les professionnels à actualiser leurs pratiques.

Malgré le bouleversement que le numérique opère dans la société et dans l'accompagnement social, les questions qui s'y rapportent ne font pas l'objet d'une réflexion globale sur les terrains professionnels. Elles n'émergent pas comme sujet institutionnel, qui devrait être clairement défini afin de cadrer les pratiques des professionnels. En effet, certaines activités dont celles portant sur l'aide numérique administrative ne font pas l'objet d'une prescription explicite, circonscrite et équipée dans l'activité (Mazet et Sorin, 2020).

Si l'enjeu principal est de redéfinir l'intervention sociale à l'ère du numérique, et que les compétences numériques font partie intégrante des supports sociaux nécessaires à l'intégration sociale des usagers, Mazet et Sorin se questionnent sur la pertinence d'inclure les compétences numériques dans les objectifs et les missions du travail social. Ils se demandent s'il faut transformer les travailleurs sociaux en travailleurs sociaux numériques ou simplement renforcer leurs compétences et leur culture numérique. Pour Sorin (2019), le numérique ne constitue pas un objet à intégrer au champ professionnel du travail social, mais un environnement dans lequel se déploie l'activité des travailleurs sociaux.

Un autre enjeu est lié à la formation et à l'éducation des professionnels. En effet, les cursus d'apprentissage des travailleurs sociaux n'intègrent pas les questions numériques (Mazet et Sorin, 2019). Ces sujets ne sont pas non plus thématiques dans les institutions de formation, ni dans le cadre des interventions en travail social, et ne font pas partie du référentiel métier des travailleurs sociaux. Ces derniers sont appelés

à utiliser des dispositifs dont ils ignorent la conception et le sens du fonctionnement (Sorin, 2019).

En dépit des enjeux relevés dans les usages du numérique, les professionnels reconnaissent des avantages aux outils numériques, tels que l'accès rapide et précis aux données, à l'échange d'informations factuelles liées à l'organisation du travail ou à l'accompagnement (Kellner, et al, 2010). Les pratiques médiatisées offrent de nouvelles possibilités de communiquer et d'entrer en relation ou de maintenir la relation dans le cadre de l'accompagnement, par l'envoi de mails et de messages textuels ou oraux (Sorin, 2019). Elles pourraient libérer une parole bloquée difficile à exprimer dans un échange en face à face, mais aussi différer une réaction par le caractère asynchrone qu'offre la messagerie numérique. Mais les pratiques médiatisées pourraient susciter la résistance des professionnels et des usagers si elles étaient systématisées ou rendues obligatoires et qu'elles menaceraient la rencontre physique entre professionnel et usager.

Le dernier enjeu professionnel que nous avons relevé est lié à l'acquisitions de compétences numériques. Ces pratiques et usages s'acquièrent et se développent dans une articulation entre les besoins, les moyens et le sens que les professionnels accordent à leurs actes numériques pour répondre aux exigences institutionnelles et aux opportunités de la société numérique. Les moyens à disposition se rapportent à des aspects matériels (ordinateur, connexion), mais aussi aux compétences acquises et développées lors d'expériences formatives ou professionnelles. Ces compétences sont aussi tributaires des dispositions personnelles des professionnels et soulèvent des enjeux d'ordre identitaire.

6.1.3 ENJEUX IDENTITAIRES

Les usages numériques des professionnels font émerger plusieurs enjeux à différents niveaux, dont certains sont liés à leurs dispositions personnelles.

En effet, les représentations, positives ou négatives, sont empreintes de craintes ou de survalorisation. D'après Sorin (2019), la gestion informatisée des dossiers et des suivis de l'accompagnement à l'aide des systèmes d'information centralisés questionne certains professionnels. Ces craintes trouvent leur source dans un ressenti de menace quant à la confidentialité liée au traitement et à la sécurité des informations d'une part, et à l'individualisation des prises en charge d'autre part.

Les travailleurs sociaux craignent aussi pour la confidentialité des échanges car le numérique les oblige à l'écrit. Ces écrits pourraient être lus par des personnes externes et devenir des preuves dans d'éventuelles situations de conflit (Kellner, et al., 2010). Pour les professionnels, la mise à disposition des tableaux et des statistiques ne devrait pas prendre le dessus sur la dimension humaine dans l'accompagnement et la

nécessité de prendre du temps pour la réflexion. Le numérique représente pour certains un risque de déshumanisation (Kellner et al, 2010).

L'usage des outils numériques suscite également la méfiance des professionnels « au regard de la facilité d'accès à l'information qui expose à un risque de dépendance » (Kellner et al, 2010. p.6) ainsi qu'à l'égard de la fiabilité des nouveaux modes de communication que certains jugent moins sûrs que d'autres, comme la poste (Kellner et al, 2010). L'usage du courrier électronique serait perçu avec une certaine méfiance quant à la réception du message.

De plus, représentations des professionnels sur les TIC influencent également l'acquisition et le développement de leurs compétences numériques. Kellner et al. expliquent que l'évolution dans les usages relèverait d'abord de la sphère privée des professionnels, car ils ont plus de disponibilité pour explorer et approfondir leurs connaissances des outils numériques.

Sorin (2019 p.19) considère que « les dispositions personnelles vis-à-vis des technologies jouent un rôle important dans la capacité des professionnels à répondre aux attentes numériques en milieu professionnel ». Ces dispositions exercent une influence, positive ou négative, sur la manière et la capacité des professionnels à adopter de nouvelles pratiques numériques. Cette appropriation leur sera nécessaire pour orienter et informer les personnes accompagnées dans leurs usages du numérique.

Si certains professionnels rencontrent des difficultés numériques, d'autres sont à leur aise et sont compétents à titre personnel (Mazet et Sorin, 2019). Mais ce transfert de compétences n'est pas automatique : en l'absence d'un cadre institutionnel clairement défini, les travailleurs sociaux n'importent pas nécessairement leurs compétences personnelles dans leurs pratiques professionnelles (Mazet et Sorin, 2020). D'autres professionnels limitent l'acquisition ou le développement de leurs compétences pour ne pas s'éloigner du cœur de leur métier, à savoir le contact humain (Kellner et al, 2010).

Ces enjeux liés aux usages numériques comportent des éléments qui se rattachent à différents aspects de la pratique professionnelle. D'abord, il y a l'aspect économique lié aux équipements. Ensuite, nous avons relevé des éléments d'ordre professionnel et institutionnel. Enfin, nous avons exposé les enjeux liés aux dispositions personnelles que les professionnels ont des outils numériques et des usages qu'ils en font, ainsi que de la manière dont ces représentations influencent l'acquisition et le développement de nouvelles compétences.

Pour poursuivre notre réflexion sur les enjeux du numérique dans l'accompagnement des réfugiés, nous allons tenter de cerner comment ces derniers se saisissent des outils numériques, quels sont les usages et les enjeux qui découlent de leur pratique personnelle.

6.2 LES ENJEUX DES USAGES DU NUMÉRIQUE DES RÉFUGIÉS

Après avoir relevé les différents enjeux des usages numériques des professionnels, nous allons nous intéresser aux enjeux liés à ceux des réfugiés. Comme pour les travailleurs sociaux, nous avons regroupés les éléments issus des textes Guérin (2019) et de Diminescu (2017) pour établir des catégories d'enjeux. Ainsi, nous pourrions, dans un second temps, les mettre en perspective afin de constater les éventuelles similitudes et différences.

6.2.1 ENJEUX ÉCONOMIQUES

Les usages du numérique des réfugiés font émerger plusieurs enjeux, qui découlent de différents aspects de la vie en société. Le premier enjeu qui ressort de cette utilisation est lié à l'aspect financier. En effet, aujourd'hui, à travers les médias, les images de migrants font état d'une généralisation de l'utilisation des smartphones. La représentation médiatique illustre ainsi l'acquisition de ces appareils comme une évidence, toutefois sans aborder la question de l'abonnement mobile et des frais qu'il représente (Diminescu, 2017). Une connexion Internet apparaît comme une nécessité pour les réfugiés. Cependant, pour bon nombre d'entre eux, les abonnements de téléphone comprenant l'accès à Internet sont inabordables. En 2017, Diminescu expose des chiffres très parlants quant aux frais liés à la téléphonie mobile en France : « Selon les statistiques, les ménages consacrent 1,5% de leurs ressources à la téléphonie mobile. Chez les migrants, cela peut dépasser 15-20% ou plus » (Diminescu, 2017, p.247). Ils sont donc contraints d'acheter des cartes prépayées, signifiant un tarif plus élevé. Certaines associations, à l'instar d'*EmmaüsDéfi*, ont mis en place des aides financières pour les personnes ne pouvant pas assumer de telles dépenses. En collaboration avec la Ville de Paris, des forfaits de « communication à tarif solidaire » (Diminescu, 2017, p. 248) ont été mis en place. Ainsi, les migrants ont pu bénéficier d'un accès à des prix préférentiels, plus adaptés à leurs moyens financiers.

D'autres acteurs de l'action sociale ont mis en place différents projets dans le but de profiter des opportunités du numérique dans l'insertion des populations marginalisées. Par exemple, *EmmaüsConnect*, une autre antenne de l'association *Emmaüs*, a réalisé une étude pour déceler et comprendre les divers freins à l'utilisation du numérique pour les publics précaires (Davenel, 2016). Des espaces leur offrant une aide personnalisée pour accompagner le développement de leur compréhension et la maîtrise des coûts liés à leurs pratiques numériques sont également de plus en plus répandus. Aider les réfugiés à comprendre d'où viennent les coûts de leurs pratiques numériques leur permet de trouver des solutions (abonnements de téléphonie) adaptées à leurs besoins, ou de savoir quelles différences de coûts il peut y avoir entre appel via l'opérateur ou en ligne. Cela leur permet de privilégier les appels via le WiFi lorsque des frais de roaming entrent en jeu. Il s'agit de leur donner les codes pour être

autonomes dans leurs usages. Malgré la présence de ces associations, la majorité du temps passé en ligne se fait grâce aux multiples réseaux Wi-Fi disponibles dans la plupart des endroits publics (Diminescu, 2017).

6.2.2 ENJEUX RELATIONNELS

De ce premier enjeu économique découle un enjeu relationnel. En effet, les pratiques numériques favorisent le maintien des liens avec les membres de la famille et l'entourage restés au pays d'origine. La qualité des réseaux téléphoniques et Internet a été développée, ce qui permet des contacts réguliers. La publication de photos et vidéos sur les réseaux sociaux offre aux migrants et à leurs familles la possibilité de suivre à distance le quotidien de chacun (Guérin, 2019). Une nouvelle relation peut alors se construire, une nouvelle « manière de vivre ensemble à distance » (Diminescu, 2017, p. 246). Ces possibilités offertes par le numérique mettent un terme à la place asymétrique qu'occupaient les migrants, lors de leurs échanges téléphoniques, vis-à-vis de leur famille restée au pays. Pendant longtemps, il s'est agi d'échanges initiés par les réfugiés, du fait de leurs accès à des prestations mobiles plus développées que dans leur pays. Avec la généralisation des réseaux mobiles de qualité, les familles ont également la possibilité d'initier le contact. Bien que le fait d'être atteignable à tout moment soit majoritairement bien vécu, il peut arriver que certains ressentent un sentiment d'enfermement ou de contrôle. Se rendre disponible et présent à travers ces nouveaux médias est devenu une forme de pacte implicite (que Diminescu nomme *contrat informel*) entre ceux qui partent et leur famille (Diminescu, 2017).

6.2.3 ENJEUX ORGANISATIONNELS

Le numérique, et les réseaux sociaux plus précisément, entrent une nouvelle fois en jeu dans la préparation de la majorité des parcours migratoires. Ils permettent, au travers de blogs et/ou de pages Facebook et Instagram, d'échanger des informations précieuses pour les personnes désireuses d'entreprendre elles aussi un voyage. Les migrants se partagent cartes, photos et vidéos accompagnées de leurs témoignages. Les listes d'amis aident à trouver d'autres personnes migrantes, synonyme d'une nouvelle source d'informations. Les détenteurs de ces pages partagent également leur nouveau quotidien dans le pays d'accueil. Ces partages aiguillent les migrants dans la préparation de leur voyage ; ils sont aussi une ressource importante pour leur acclimatation, une fois arrivés (Diminescu, 2017).

6.2.4 ENJEUX IDENTITAIRES

Les enjeux identitaires que représente l'utilisation des outils numériques pour les migrants sont multiples. Le smartphone est un acteur devenu plus qu'important dans la création d'un espace personnel. Le travail de Guérin (2019) fait état du lien intime partagé entre les migrants et leur téléphone portable. Ce constat est physiquement visible dans l'organisation du lieu de vie : le smartphone trouve généralement sa place à proximité de l'espace le plus intime, à savoir le lit. Qu'il soit sous le coussin ou sur la table de chevet, il est toujours atteignable et à la vue de son propriétaire. C'est souvent dans cet espace proche du lit que les réfugiés rangent les objets les plus émotionnels. L'utilisation du téléphone portable faite par les migrants démontre également une recherche d'intimité. En écoutant de la musique, en regardant des vidéos, en échangeant des messages et notes vocales ou encore en appelant sa famille, ils se créent une « bulle sensorielle ». Ceci contribue une nouvelle fois à la création d'un espace intime, un « chez soi » (Guérin, 2019).

Les nouvelles possibilités offertes aux réfugiés par le numérique leur permettent également de développer leur autonomie. La gestion de leurs avoirs en est un bon exemple. L'envoi d'argent au pays est « un devoir historique du migrant et la manifestation la plus ancienne de sa solidarité avec la famille restée au pays » (Diminescu, 2017, p.251). Si une grande partie des réfugiés et leurs familles ne possèdent généralement pas de compte en banque, ils disposent désormais presque tous d'un téléphone portable. De nombreuses offres ont vu le jour dans ce domaine : Safari.com et Orange ont lancé des systèmes de transfert d'argent par téléphones portables, sans passer par les banques ; la poste propose également ce service ; et plusieurs sociétés comme Paypal, Western Union ou encore Moneygram sont connues pour ces prestations. On remarque d'ailleurs que les réfugiés utilisent d'avantage les applications leur offrant le plus d'autonomie dans la gestion de leurs finances (Diminescu, 2017).

Quant aux dangers liés au numérique, le principal reste la méconnaissance des éventuels risques liés aux pratiques en ligne. Sorin (2019) explique que certains professionnels suivent leurs bénéficiaires sur les réseaux sociaux car « Les usagers peuvent ignorer ou insuffisamment maîtriser les enjeux de la réputation numérique et les possibilités de paramétrer sa visibilité sur Internet. » (Sorin, 2019, p.11). Les smartphones étant devenus un objet très présent dans la vie des réfugiés, ils contiennent de nombreuses informations personnelles et constituent une part non-négligeable de leur intimité. Il devient alors important de développer des manières de préserver et de sécuriser cette intimité. Il est nécessaire de sensibiliser les migrants à la limite entre l'individu et le monde qui les entoure, de manière physique et/ou virtuelle, dans le but de la contrôler au mieux (Guérin, 2019).

6.3 ENJEUX POUR L'INTÉGRATION

Il nous a finalement semblé important de nous intéresser aux enjeux de collaboration qui peuvent émerger de certains usages numériques. Ainsi nous espérons mesurer l'impact que le numérique peut avoir sur l'intégration des réfugiés.

6.3.1 ENJEUX COMMUNICATIONNELS

Plusieurs travailleurs sociaux soulignent les avantages du numérique dans leurs pratiques professionnelles. Ils décrivent les communications par mails comme offrant la possibilité aux usagers de s'exprimer de manière plus libre. Cette ouverture permet aux professionnels d'échanger sur des problématiques que les personnes refusent parfois d'aborder lorsque les dispositions de l'entretien sont plus frontales. La communication médiatée instaure une certaine distance avec le professionnel qui peut être vue comme rassurante pour certains (Sorin, 2019).

Malgré cela, d'autres voient le numérique comme un frein à la communication avec les réfugiés. La profession qu'ils exercent étant intimement liée à l'humain, et donc au langage, la communication à distance les prive de nombreuses informations nécessaires à l'exercice de cette dernière : les informations qu'un travailleur social peut relever du langage non-verbal de l'utilisateur sont fondamentales pour sa pratique. Elles lui permettront une interprétation correcte des informations données par la personne. Comme le disent Kellner, Massou et Morelli (2010, p.10) : « Dans une communication médiatée, les perceptions étant plus réduites, la compréhension mutuelle devient parfois problématique et difficile à évaluer pour le professionnel ». Il est important pour de nombreux travailleurs sociaux de pouvoir non seulement prendre en compte le langage non-verbal des bénéficiaires, mais aussi d'être dans un échange direct leur permettant de réagir directement aux propos de la personne rencontrée. Ainsi, ces professionnels peuvent échanger avec les usagers et clarifier les éventuelles incompréhensions qui pourraient ne pas être constatées avec les communications médiatées.

Certains relèvent également la question de la temporalité des échanges. La communication numérique prend plus le temps, elle dépend de la réactivité de ses utilisateurs. Cette dépendance à l'autre et le temps de latence qui peut en émerger risquent de devenir un frein à la bonne compréhension des situations et des actions à entreprendre (Kellner, Massou et Morelli, 2010).

6.3.2 ENJEUX PROFESSIONNELS

Lors des réflexions menées par les différents services publics quant à l'utilisation du numérique, les acteurs décisionnaires ont fait l'impasse sur l'évaluation des compétences et besoins des usagers. Les capacités d'utilisation de ces nouveaux médias n'ont non seulement pas été évaluées, mais les possibilités d'accès au matériel nécessaires à cette utilisation n'ont pas non plus été étudiées. Le risque de compliquer l'accès à leurs droits pour certaines personnes n'a donc pas été questionné (Mazet et Sorin, 2020).

La non-prise en compte des éventuelles difficultés des utilisateurs a fait émerger une grande augmentation de la demande d'aide envers les professionnels du travail social. En effet, depuis que la majorité des services administratifs se font en ligne, de moins en moins de guichets physiques sont accessibles. Certains usagers se retrouvent démunis et se tournent alors vers les professionnels qui les accompagnent ou les structure sociales destinées aux populations défavorisées. Cette hausse de sollicitations bouscule le quotidien des travailleurs sociaux qui se voient contraints d'intervenir plus largement afin de garantir aux usagers l'accès à leurs droits. Ces nouvelles activités n'ont que très rarement été questionnées par les institutions : il n'existe encore pas de cadre clair auquel les travailleurs sociaux peuvent se référer. Il revient alors aux professionnels d'accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches administratives, tout en étant attentifs à ne pas délaissé le reste du suivi au profit d'acquisition de compétences numériques (Mazet et Sorin, 2020).

7.INTERPRÉTATION ET DISCUSSION

Dans cette partie, nous tenterons de répondre à notre question de recherche à la lumière des résultats obtenus dans les textes sélectionnés. Nous reviendrons dans un premier temps sur les modèles d'intervention présentés dans la problématique avant de répondre aux 3 sous-questions par lesquelles nous espérons aboutir à la finalité de notre travail. Nous reviendrons sur les enjeux du numériques dans les pratiques des professionnels et des réfugiés afin d'en souligner les enjeux communs à leurs différents usages.

7.1 RÉPONSE AUX FINALITÉS DE LA REVUE DE LITTÉRATURE

Nous allons répondre aux sous-questions présentées dans la première partie de notre travail. Nous reviendrons dans un second temps sur les éléments présentés pour les approfondir et y proposer des pistes d'action concrètes pour la pratique professionnelle dans le domaine de l'intégration.

7.1.1 Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique des professionnels ?

La société connectée actuelle demande aux professionnels de s'adapter aux nouvelles normes numériques, afin de soutenir les usagers dans cette même voie. Plusieurs enjeux ont émergé de ces nouvelles pratiques.

Les représentations que les professionnels se font du numérique, qu'elles soient positives ou négatives, influent sur leurs pratiques. Ce premier enjeu, identitaire, est important car il crée certaines résistances chez les travailleurs sociaux à s'approprier ces nouveaux outils, nécessaires à leurs pratiques numériques (Sorin, 2019).

Les enjeux opérationnels résident principalement dans la redéfinition de leur métier. En effet, l'arrivée du numérique entraîne une augmentation importante de la demande d'aide de la part des usagers ainsi qu'une gestion informatisée des dossiers et des suivis. Si les questions liées aux usages du numérique ne sont pas prises en compte institutionnellement, cela complexifie l'intervention des professionnels. De plus, le manque de formation à l'e-administration pour ces derniers est flagrant (Mazet et Sorin, 2020).

Comme souvent, le numérique soulève des enjeux économiques. L'accès à une connexion Internet stable et performante n'est pas toujours mis en place dans les institutions. De plus, le matériel permettant un accompagnement optimal dans l'aide numérique n'est que très rarement mis à disposition des travailleurs sociaux (Mazet et Sorin, 2020).

7.1.2 Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique des réfugiés ?

Comme vu dans la partie d'analyse des 5 textes scientifiques, l'utilisation du numérique par les réfugiés soulève plusieurs enjeux, à différents niveaux de l'identité des réfugiés.

Le premier enjeu est économique. Afin que les réfugiés puissent jouir des opportunités du numérique, il est nécessaire qu'ils aient accès aux ressources le permettant (connexion, smartphones, ordinateurs) (Diminescu, 2017).

Le second est relationnel. La principale utilisation que les réfugiés font des smartphones est le maintien des liens avec la famille restée au pays. En effet, l'utilisation d'un téléphone portable leur permet des appels téléphoniques ou vidéophoniques, des envois de photos, vidéos ou messages. Tous ces échanges offrent aux migrants la possibilité de continuer à s'investir dans la vie familiale. Ainsi, les réfugiés peuvent se sentir proche de leur famille malgré la distance (Guérin, 2019).

Le troisième enjeu, organisationnel, concerne non seulement les réfugiés déjà arrivés dans le pays d'accueil, mais également les migrants en préparation de leur voyage. Les smartphones et les réseaux sociaux permettent des échanges d'informations

précieuses pour l'organisation du voyage migratoire des proches, ou moins proches, restés au pays d'origine (Diminescu, 2017).

C'est au niveau de la construction identitaire du réfugié que résident le plus d'enjeux. Le numérique offre aux réfugiés de nombreuses manières de développer leur autonomie. Pour l'instant, centrées sur la gestion financière, les applications mobiles toujours plus nombreuses, offrent une plus grande liberté de choix aux migrants (Diminescu, 2017). Le smartphone joue un rôle dans la construction d'un chez-soi. Le développement de cet espace intime est une étape importante dans l'intégration d'un réfugié. Finalement, c'est à ce niveau que l'on souligne un risque dans l'utilisation du numérique par les réfugiés. Il est très important de leur parler de cybersécurité afin qu'ils puissent protéger leurs informations (Guérin, 2019).

7.1.3 Quels sont les enjeux de l'utilisation du numérique dans l'accompagnement des réfugiés ?

Les usages numériques font également émerger des enjeux dans la collaboration entre le travailleur social et le réfugié.

Le principal enjeu pour la collaboration est communicationnel. Certains professionnels reconnaissent au numérique la possibilité de s'exprimer parfois plus librement, car de façon moins frontale (Sorin, 2019). D'autres déplorent la perte des informations que le non-verbal transmet, et le temps d'attente d'une réponse (Kellener, Massou et Morelli, 2010).

Le second enjeu pour la collaboration est un enjeu opérationnel. Les autorités n'ayant pas pris en considération les compétences effectives de la population migrante lors de la mise en place de nombreuses démarches en ligne, les usagers se retrouvent dans des situations nécessitant le soutien de professionnels. La majorité des cas se dirigent alors vers les travailleurs sociaux qui les entourent pour leur demander de l'aide. Cette augmentation considérable des besoins de soutien aux démarches numériques provoque une grande augmentation de la masse de travail des professionnels. Ces derniers n'étant que rarement formés à ces pratiques, l'aide mise à disposition dépendra grandement de leurs compétences numériques personnelles (Mazet et Sorin, 2019).

7.2 ENJEUX DU NUMÉRIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉFUGIÉS

En analysant ces 5 textes au regard des enjeux que le numérique représente dans l'accompagnement d'un réfugié, nous avons remarqué la présence de certains enjeux communs tant aux usages des professionnels qu'à ceux des migrants.

7.2.1 ENJEUX ÉCONOMIQUES

Nous avons pu constater que le numérique offre de nombreuses possibilités dans l'autonomisation des migrants. Pour que les usages numériques soient optimaux, il est nécessaire d'avoir accès à de nombreuses ressources : des compétences numériques certes, mais également un accès à du matériel représentant un certain coût. Si les usages numériques des réfugiés se font principalement sur les smartphones, ceux des professionnels sont, en grande majorité, liés à l'utilisation d'un ordinateur. Lorsque le professionnel veut montrer quelque chose au réfugié sur son ordinateur, ou lorsqu'il veut lui apprendre à réaliser certaines démarches en ligne, l'écran d'ordinateur devient rapidement trop étroit. Avec l'augmentation des demandes d'aide numérique, il serait pertinent de mettre en place des conditions favorables un travail commun, sur le même ordinateur. Il existe des solutions comme l'acquisition d'un deuxième écran relié, qui permettrait une meilleure visibilité. Un accès à l'écran partagé entre le professionnel et le réfugié œuvre au développement des compétences numériques de ce dernier. Dans un premier temps, le professionnel pourrait lui montrer comment accéder et réaliser les différentes démarches en ligne. Ensuite cela permettrait de développer l'autonomie du bénéficiaire en le laissant réaliser lui-même les démarches, tout en étant présent si besoin. De plus, certaines applications comme *TeamViewer*² permettent aux professionnels de prendre le contrôle de l'ordinateur du bénéficiaire depuis son propre ordinateur. Cela permet non-seulement aux professionnels de venir en aide à ces derniers sans être à leurs côtés, mais ils offrent également la possibilité aux migrants de prendre leurs marques directement sur leur ordinateur personnel. Ainsi, ils pourraient acquérir des compétences pour opérer ces démarches en ligne de manière autonome (Mazet et Sorin, 2020).

Quant à l'accès à une connexion Internet stable et de qualité, nous relevons, une nouvelle fois, des points communs entre la situation des réfugiés et celle des professionnels. Pour les réfugiés, quand leur situation financière le leur permet, ils sont contraints de payer plus cher des cartes prépayées pour avoir accès à des données mobiles. Lorsqu'ils n'ont pas les moyens de se les procurer, ils sont tributaires des réseaux Wifi disponibles dans de nombreux lieux publics (Diminescu, 2017). Pour les professionnels, le réseau proposé dans les différentes institutions comprend souvent

² www.teamviewer.com

des restrictions qui limitent l'accès à certaines pages pouvant s'avérer utiles à l'accompagnement des réfugiés (Sorin, 2019). Il serait alors intéressant de prendre en compte les professionnels dans la mise en place de ces éventuelles restrictions afin de ne pas les limiter dans leur action sociale.

Nous constatons que migrants et professionnels sont confrontés à certaines difficultés d'accès à une bonne connexion Internet. Pour ce qui est des usages numériques dans la pratique, un questionnement institutionnel invitant des travailleurs sociaux à la réflexion serait nécessaire. Quant à l'accès à un réseau de qualité pour les migrants, il serait pertinent de prendre en compte les frais d'un abonnement Internet dans le calcul de leur budget, lorsque cela est possible.

7.2.2 ENJEUX IDENTITAIRES

Au niveau des enjeux identitaires, un élément semble intéressant à souligner entre pratiques numériques des professionnels et celles des réfugiés. Il s'agit des risques liés aux pratiques en ligne. Les professionnels semblent relativement informés à ce sujet. La crainte au niveau de la confidentialité des dossiers est particulièrement répandue (Sorin, 2019). Si de nombreux professionnels émettent certaines craintes vis-à-vis de ces nouvelles pratiques, les réfugiés ne sont pas toujours au courant des risques encourus (Guérin, 2019). Cet élément souligne le besoin pour les migrants d'être accompagnés dans leurs démarches en ligne. Bien que les professionnels soient conscients de cette difficulté, la mise en place d'une aide reste compliquée. Sans réglementation claire des institutions, c'est au travailleur social de définir les limites de son intervention.

De plus, le numérique pourrait être d'avantage utilisé et développé dans l'intégration des réfugiés. Actuellement, plusieurs applications sont conçues spécifiquement pour les migrants qui ne se les approprient que rarement. Ces derniers ne veulent pas être considérés comme des réfugiés, par les stéréotypes que ce terme représente. Ces applications visent principalement l'apprentissage de la langue et l'appropriation de la culture du pays d'accueil. Si ces éléments sont importants, ils ne suffisent pas à l'intégration des réfugiés qui sont souvent isolés et n'entretiennent que peu de contact avec les habitants du pays d'accueil. Le numérique, et plus précisément les réseaux sociaux, offrent la possibilité aux migrants de rencontrer des locaux et d'élargir leur réseau. Cependant, les représentations des autochtones sur la migration impactent leur manière d'entrer en relation avec les réfugiés (Barbe, 2019). Il serait alors intéressant que les institutions et les professionnels actifs dans ce domaine investissent d'avantage les réseaux sociaux. Cela leur permettrait de visibiliser leurs propositions d'activités visant l'intégration. Par exemple, des groupes Facebook pourraient être créés en fonction des domaines d'intérêts (musée, musique, théâtre, sport, etc.). Les réfugiés pourraient alors rejoindre ceux qui les intéressent pour y suggérer des idées d'animation à mettre en place ensemble. Les professionnels

pourraient faire la promotion de ces plateformes pour encore une adhésion autonome du réfugié.

7.2.3 ENJEUX COMMUNICATIONNELS

L'usage des outils numériques dans la communication entre professionnels et personnes réfugiées offre de nouvelles possibilités relationnelles (Sorin, 2019). Bien que certains professionnels les jugent moins fiables que la poste (Kellner et al, 2010), la messagerie par mails, sms, WhatsApp, et les appels, vidéos ou téléphoniques, sont un moyen efficace pour maintenir le contact et garder le lien avec les bénéficiaires, en plus des entretiens directs. Ces outils numériques constituent une alternative à la rencontre physique lorsque les conditions et/ou la situation de l'une ou l'autre partie l'empêchent. Mais il est nécessaire ne pas perdre de vue les limites de la communication médiatisée. Le langage non-verbal et les réactions différées dans le temps ne sont pas favorables à l'interaction, comme le souligne le texte de Kellner, Massou et Morelli (2010). Par ailleurs, l'usage des réseaux sociaux par les professionnels reste peu ou pas exploité, alors que les réfugiés les utilisent régulièrement (Diminescu, 2017).

Sorin rappelle que la communication numérique peut libérer la parole et les échanges avec des bénéficiaires lorsque les dispositions de l'entretien ne favorisent pas l'expression. Toutefois, cette libération de la parole peut être à double tranchant. Si les personnes peuvent s'exprimer plus facilement et de manière positive sur des situations personnelles qu'elles n'osent pas aborder à l'entretien, elles peuvent aussi, à l'inverse, s'exprimer de manière plus violente ou plus irrespectueuse qu'elles ne l'auraient fait en présentiel. La communication médiatée permet d'atténuer des réactions qui pourraient être violentes si elles avaient lieu dans un entretien. Mais, à l'inverse, elle peut aussi l'amplifier. Le fait de ne pas avoir la personne en face peut aussi libérer une parole plus critique qu'elle ne le serait en vis-à-vis.

Enfin, les professionnels devraient évaluer la nature et la fonction de l'information afin de mieux définir le mode de communication à adopter. Toutes les informations ne peuvent pas être transmises au moyen des outils numériques. C'est un élément qui n'est pas relevé dans nos textes. Du fait de notre pratique, nous avons réalisé qu'il est essentiel de déterminer la qualité d'une information pour définir le moyen idéal de la communiquer. Ainsi, il est important de maintenir des entretiens physiques. Ils permettent non seulement de garantir la confidentialité, de s'assurer de la bonne compréhension entre le professionnel et le réfugié, mais également de recevoir la validation que la personne a bien compris l'information. Par exemple, s'il est convoqué à un rendez-vous important pour lequel il doit amener certains documents, sous peine de répercussions, il est nécessaire de s'assurer qu'il a compris quels documents sont à présenter, et à quel endroit.

7.2.4 ENJEUX PROFESSIONNELS

Il ressort des textes que les professionnels sont plutôt favorables à des pratiques numériques de médiatisation malgré des craintes exprimées en termes de méfiance (Kellner et al, 2010). Et ces pratiques sont implicitement validées au sein des institutions. Les pratiques numériques qui relèvent de la médiation sont plus controversées, particulièrement dans l'aide numérique administrative. Ces pratiques bouleversent l'exercice de la profession. Comme le souligne Pasquier (2018, cité par Mazet et Sorin, 2019), le numérique administratif comporte des spécificités qui dépassent les compétences numériques de base du fait qu'il suppose une compréhension et une autonomie administratives pour des publics numériquement autonomes. L'e-administration peut constituer une difficulté supplémentaire pour les personnes réfugiées en manque d'autonomie à ce niveau. La prise en charge de ces difficultés par les professionnels place ces derniers en situation de responsabilité forte vis-à-vis des bénéficiaires qui se retrouvent en situation de dépendance. Ce qui crée une tension chez les travailleurs sociaux. Ils auraient besoin d'un cadre institutionnel clair pour définir et délimiter l'intervention dans la gestion de l'aide administrative numérique, comme le préconise Mazet et Sorin (2019). La Confédération Suisse s'intéresse aux questions liées au numérique. L'office fédéral de la statistique (OFS) a d'ailleurs publié une enquête, *Omnibus 2021*³ qui s'intéresse à l'accès et à l'utilisation que les foyers suisses font d'internet. Bien que la plupart des professionnels et institutions aient déjà des pratiques numériques ancrées dans leur quotidien professionnel, à travers des messageries professionnelles par exemple, il n'existe que rarement un protocole clair définissant les devoirs de ces derniers en matière d'accompagnement numérique des personnes qu'ils rencontrent.

De plus, ces mêmes auteurs (Mazet et Sorin, 2019) recommandent d'impliquer les usagers (professionnels et bénéficiaires) dans la conception des interfaces administratives. La question numérique doit également être intégrée dans les formations initiales et continues des travailleurs sociaux comme un élément essentiel, car elle touche tous les champs d'intervention du travail social. Bien que la transformation numérique ait été intégrée, avec l'arrivée du nouveau plan d'études cadre (PEC20), aux questionnements abordés lors de la formation Bachelor en travail social ; elle n'est abordée que de manière très brève. Certaines facultés, à l'image de celle de *Psychologie et des Sciences de l'Education*, à l'université de Genève, propose des formations en Master sur ces questions. À travers le *MALTT*⁴ (Master in Learning and Teaching Technology), les étudiants sont formés à concevoir et développer des outils permettant l'enseignement grâce au numérique. Ce genre de formation pourraient être pertinent également dans le domaine de travail social.

³ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/enquetes/omn2021.html>

⁴ <https://maltt.unige.ch/>

La mise en place de formations apparaît alors nécessaire. Les établissements sociaux pourraient contacter les fournisseurs des services numériques pour organiser des cours spécifiques aux programmes utilisés au sein de ces institutions. Ainsi, les professionnels seraient plus aptes à accompagner les usagers dans l'acquisition de ces compétences. Les administrations publiques qui proposent des prestations en ligne pourraient organiser des sessions de formation destinées aux réfugiés et aux professionnels. *Caritas Neuchâtel* collabore par exemple avec *Sunrise* à travers la mise en place des *Ateliers APPLiqués*⁵ visant à permettre aux migrants de développer leurs connaissances des possibles pratiques en ligne et des multiples applications disponibles selon leurs besoins. Cette définition place le smartphone comme un véritable outils favorisant l'intégration sociale de ces derniers.

Quant aux pratiques en ligne plus générales, il serait intéressant de mettre en place un réseau associatif œuvrant dans le numérique et offrant aux réfugiés des formations pour développer les compétences numériques nécessaires aux multiples pratiques en ligne. La *Croix-Rouge fribourgeoise*⁶ propose par exemple des cours d'initiation et de développement de compétences liées aux TIC non-seulement aux migrants mais également aux bénévoles et professionnels qui les accompagnent. Ces cours permettent à ces derniers d'acquérir les compétences numériques de base permettant une utilisation autonome des possibilités en ligne (mail, inscriptions, prise de rendez-vous, ...) mais n'aborde que rarement les questions de cybersécurité.

Les différents enjeux développés ci-dessus nous permettent d'entrevoir la place plus ou moins grande qu'occupe le numérique dans la relation d'aide entre les travailleurs sociaux et les personnes réfugiés. Si cette place est définie dans les pratiques numériques des uns et des autres, ses limites dépendent des enjeux en présence, en fonction des situations. Les enjeux identitaires sont liés à la confidentialité et à la sécurité des données. La perte du langage non-verbal, une parole libérée à distance, ainsi que la nature et la qualité d'information sont mis en jeu dans la communication à distance. Enfin, l'autonomie des bénéficiaires est mise à mal dans la demande l'aide numérique administrative. La place du numérique dans la relation d'aide évoluera en fonction de ces enjeux de collaboration.

⁵ <https://www.caritas-neuchatel.ch/nos-prestations/ateliers-appliques>

⁶ <https://croix-rouge-fr.ch/fr/prestations/services-aux-migrants-et-activites-dintegration/atelier-technologique/>

7.3 LIEN AVEC LES MODÈLES D'INTERVENTION POUR L'INTÉGRATION

À partir des éclairages réalisés dans notre analyse, il nous semble intéressant de revenir sur les différents modèles d'intervention en lien avec l'intégration. Nous cherchons à déceler les opportunités que le numérique peut offrir à ces derniers.

Le numérique apporte principalement à l'approche **assimilationniste réparatrice** un support à l'acquisition de compétences numériques pour les réfugiés. En termes de matériels, l'acquisition d'un grand écran d'ordinateur, voire de deux écrans reliés, permet aux professionnels de guider les démarches en lignes des réfugiés. Certains logiciels ont été développés afin de pouvoir le faire à distance, sur deux ordinateurs différents. Pour ce qui est des outils numériques à mettre en place, nous pouvons imaginer l'intérêt de développer des plateformes et/ou des applications, permettant de se familiariser avec la culture du pays d'arrivée à travers des lectures, des reportages, des activités ludiques ou autres, dans la ou les langues du pays d'accueil et qui peuvent être traduites dans les différentes langues des réfugiés.

Si le modèle assimilationniste réparateur exige l'apprentissage des normes sociales suisses, le modèle d'intervention **communautaire** reconnaît la nécessité d'une phase collective dans le processus d'intégration des réfugiés (Bolzman, 2009), le numérique offre des actions concrètes. Les réseaux sociaux (Facebook et WhatsApp) permettent la création de différents groupes. Lesquels peuvent être rejoint soit en libre accès, soit grâce à une invitation. Il serait alors intéressant de créer des espaces, en fonction des cultures d'origines, par le biais desquels les migrants pourraient échanger. Il devient alors envisageable pour les professionnels de communiquer de manière groupée. Les réfugiés pourraient également utiliser ces pages pour proposer des activités, partager leurs ressources ou encore échanger sur les questions de société qui les interpellent dans le pays d'arrivée.

Ces espaces d'échanges et de discussion pourraient également être utilisés pour le modèle d'intervention **ethnoculturel** qui exige des professionnels la connaissance des différentes cultures qu'ils rencontrent dans leurs pratiques professionnelles. Grâce au numérique, ces derniers ont accès à de nombreuses illustrations de ces différents modes de vie et/ou de penser. Effectivement, l'ère numérique a redéfini les frontières (Bolzman, 2009), permettant les échanges instantanés à travers le monde entier. Ainsi, les travailleurs sociaux peuvent se renseigner sur les diverses cultures sans entreprendre de se rendre sur place. Les réfugiés pourraient aussi présenter leurs cultures dans ces espaces, notamment lors des événements spéciaux (naissances, mariages, ...).

Dans l'approche **antidiscriminatoire**, le numérique semble être particulièrement intéressant pour promouvoir les changements nécessaires à l'égalité de traitement envers les réfugiés. En effet, les réseaux sociaux sont devenus un terrain fertile à la

défense de nombreuses causes diverses et variées. Ils permettent que l'information soit rapidement relayée dans le monde entier et atteigne un public très large. Nous pouvons donc imaginer la pertinence de ces médias pour les professionnels qui cherchent à défendre et à promouvoir la cause des réfugiés.

Quant à l'approche **interculturelle**, le numérique offre aussi des opportunités pertinentes pour la pratique des professionnels de l'intégration. En effet, si ce modèle d'intervention prône la reconnaissance de la culture d'origine des migrants, on reconnaît au numérique la facilité du maintien des liens avec les proches restés au pays. Ainsi, le réfugié peut non-seulement jouir de contacts réguliers avec sa famille, lui permettant de garder une place active dans le schéma familial malgré la distance (Guérin, 2019) ; cela lui permet également de faire découvrir la culture du pays d'accueil aux habitants du pays d'origine. Grâce aux réseaux sociaux, à travers des échanges de photos ou de vidéos particulièrement, le réfugié peut témoigner de la réalité dans laquelle il a évolué jusqu'au début de son parcours migratoire (Diminescu, 2017).

Le numérique permet une représentation plus immédiate et concrète des différentes cultures. Aujourd'hui, chacun peut partager des images, vidéos ou encore des témoignages à travers le monde entier. De ce fait nous avons accès à de nombreuses dimensions dont nous ne nous rendions pas compte lorsque les seules images auxquelles nous référer étaiement celles publiées par des journalistes, souvent originaires des pays occidentaux, à travers les livres ou certains reportages filmés. Grâce au numérique, c'est à l'utilisateur de choisir les sources auxquelles se référer, aussi multiples qu'elles soient. Cette notion de choix est, à notre sens, importante dans la création d'un cadre de référence commun.

Le numérique semble être un outil pertinent de communication entre la société d'accueil et les réfugiés qui s'y établissent, pour comprendre les modes de vie des uns et des autres, favoriser le dialogue et contribuer au vivre ensemble entre les différents membres de la société. Il ressort comme un outil qui renforce la complémentarité entre les différents modèles d'intervention en lien avec les populations migrantes, et les réfugiés en particulier.

Ainsi, nous pouvons imaginer les multiples façons de profiter des opportunités que le numérique offre au domaine de l'intégration. Il semble alors pertinent de mener des réflexions institutionnelles sur ces usages afin d'en tirer un meilleur profit pour les pratiques des professionnels visant à l'intégration des réfugiés. Ces nouvelles utilisations représentent de nombreuses opportunités, il en découle également plusieurs enjeux à prendre en compte dans les réflexions.

Pour résumer notre interprétation, nous reprendrons les 3 logiques d'action des usages numériques des TIC de Proulx et Jauréguiberry (2011) à savoir la logique d'intégration, la logique stratégique et la logique de subjectivation. La première permet de créer et de renforcer l'identité, pour développer le sentiment d'appartenance en renforçant les

liens. Pour le réfugié, cela passe par les différents réseaux auxquelles il peut s'affilier, pour garder contact avec les proches restés au pays, ceux qui l'ont précédé dans le parcours migratoire, mais aussi pour tisser des liens avec la population locale. La logique stratégique renvoie notamment à une forme d'efficacité. Pour les professionnels, il s'agit d'orienter son action au service de l'institution et des bénéficiaires qu'il accompagne pour accomplir sa mission. Enfin, la logique de subjectivation a trait aux notions de sujet et d'acteur. Elle permet à chacun, réfugié comme professionnel, de se voir comme un être autonome, et capable d'autodétermination dans la société ou dans les différents groupes sociaux auxquels ils appartiennent.

CONCLUSION

En vue de conclure cette Revue de littérature, nous exposerons les découvertes effectuées à l'issue de ce processus de travail. Nous délimiterons la portée de notre recherche, avant clarifier nos ressources, les difficultés rencontrés et les apprentissages réalisés durant l'élaboration de ce travail de bachelor.

DÉCOUVERTES ET APPORTS DE NOTRE RECHERCHE

Au terme de ce travail, 3 éléments ont suscité en nous un certain étonnement :

Premièrement, nous avons rapidement constaté que la grande majorité des réfugiés ont un usage régulier du numérique, avant d'entreprendre leur voyage. Bien que nous ayons vu, à travers les médias principalement, de nombreuses images de migrants en possession de smartphones, nous n'avions pas imaginé un accès aussi universel. Il était donc intéressant de se questionner sur les enjeux qui émergent de ces usages pour relever le potentiel du numérique dans leur parcours migratoire et d'intégration. De nos jours, le téléphone portable peut être considéré comme un objet de première nécessité, presque autant que la nourriture et les vêtements.

Deuxièmement, l'absence de questionnement institutionnel et politique sur l'utilisation du numérique nous interpelle grandement en tant que futurs professionnels. En effet, si la Confédération a adopté la stratégie Suisse numérique pour définir et encadrer les pratiques numériques, cette dernière ne définit pas l'usage du numérique dans l'intégration des réfugiés. Il revient alors aux structures d'accompagnement de se positionner face à ces pratiques pour créer des protocoles et d'éventuelles formations permettant aux travailleurs sociaux d'acquérir les compétences nécessaires à leur exercice. Il revient donc aux professionnels de s'adapter. Les réfugiés n'ayant pas toujours les compétences et les accès nécessaires, l'accompagnement dans leurs

démarches en ligne représente une nouvelle masse de travail potentiellement importante.

Troisièmement, nous avons été surprises de voir que la question du numérique dans l'accompagnement des réfugiés, ainsi que dans les pratiques des travailleurs sociaux, n'est que très peu explorée dans la littérature, du moins francophone. Dans un premier temps nous avons rencontré des difficultés à trouver des articles s'intéressant au sujet et validés par des pairs. Puis nous avons rapidement constaté que plusieurs des textes pertinents pour notre recherches étaient produits par le même auteur, François Sorin. Nous n'avons trouvé aucun article interrogeant les pratiques numériques des professionnels directement en lien avec l'intégration. Si la thématique du numérique n'est pas récente, les réflexions sur ses usages dans la relation d'aide sont d'actualité et pourront guider les pratiques professionnelles dans l'accompagnement des différents publics du travail social, qui sont parfois éloignés du numérique.

LIMITES DE LA RECHERCHE

Plusieurs limites se dessinent autour de notre travail. L'une d'elles réside dans le fait que nos recherches ne nous ont pas permis de questionner la dimension linguistique du numérique. En effet, la communication médiatée, comme les échanges de mails par exemple, font appel à l'écriture. Nous émettons l'hypothèse que ce paramètre pourrait constituer des difficultés supplémentaires pour les bénéficiaires d'une part, et pour les professionnels de l'autre. Le recours à l'écriture n'est pas envisageable pour les réfugiés illettrés ou analphabètes. De plus, si l'écrit pose un problème, il est possible que l'information ne soit pas correctement interprétée. À contrario, pour les migrants qui ont des dispositions à l'écriture, le numérique peut être synonyme d'une ressource intéressante. Grâce aux différents logiciels de traduction, ils peuvent élargir leurs compétences linguistiques.

De plus, ce travail a interrogé la situation des réfugiés dans un sens large. Certains critères, comme l'âge, le degré de formation ou encore le lieu de résidence, influencent également les capacités à acquérir et à développer des compétences numériques (OFS, 2021). Nous pouvons aisément faire l'hypothèse qu'un jeune réfugié scolarisé dans le pays d'arrivée sera davantage familiarisé aux outils et aux pratiques numériques que ses parents arrivés à l'âge adulte ; d'autant plus que le domaine de la formation fait partie des objectifs principaux de la stratégie numérique suisse.

À notre sens, la question de la place du numérique dans l'intégration des réfugiés mériterait d'être approfondie. Le potentiel du numérique nous semble sous-exploité dans ce processus intégratif. Une étude qualitative permettrait de saisir la portée de leurs usages dans le processus d'intégration.

RESSOURCES, DIFFICULTÉS ET APPRENTISSAGES

Ce travail nous a permis de découvrir et d'explorer la thématique du numérique. Notre exploration nous a permis de prendre conscience de l'ampleur du thème. Car de nos jours, tout peut être connecté et la digitalisation ouvre un large champ d'études possibles. C'est l'ampleur du sujet qui a constitué notre principale difficulté. Face à une littérature abondante, nous avons dû cadrer nos recherches et nous limiter aux résultats obtenus, pour éviter de se perdre dans des textes et des études issus des disciplines diverses, avec des approches différenciées, sur des outils et des dispositifs variés.

Nous avons réalisé à quel point une recherche exige une grande rigueur, dans la méthodologie en particulier, de la finesse dans l'analyse, de la clarté et de la transparence dans la communication, ainsi que de l'authenticité intellectuelle pour admettre ses limites et ses lacunes. Des dispositions qui nous ont parfois fait défaut durant ce processus.

La réalisation de ce travail en binôme est à la fois une richesse et un obstacle. Elle est une richesse parce qu'elle permet de se répartir les tâches et les responsabilités, d'avoir du soutien, surtout dans les moments de doute et de découragement. Elle nous oblige aussi à la discussion, au compromis et à l'humilité car chacune est limitée dans ses connaissances et dans ses compétences. Elle favorise la complémentarité des forces et des faiblesses de l'une et l'autre.

Cette collaboration est aussi une difficulté lors des désaccords, des moments d'incompréhension ou de divergences d'opinion sur certains aspects du travail. Nous avons dû faire des compromis et le résultat est la somme de nos accords, qui satisfait en partie les deux. Le sens du compromis est une compétence utile dans nos futures expériences professionnelles afin de s'adapter non-seulement aux exigences des institutions, mais également aux publics que nous accompagnerons.

Néanmoins, nous avons pu travailler notre posture réflexive. Comme futures travailleuses sociales, il sera nécessaire d'analyser et mieux comprendre les caractéristiques et les problématiques des usagers ; de bien saisir la portée des cadres légaux et institutionnels qui régiront nos actions ; d'identifier les tensions et les enjeux qui peuvent se jouer dans les situations auxquelles nous serons confrontées.

BIBLIOGRAPHIE

- Agier, M., Madeira, A-V. *Définir les réfugiés*. Paris, France : Presses Universitaires de France, lavedesidees.fr.
- Assemblée Fédérale – Le Parlement suisse. (1997) *Société de l'information. Mesures du Conseil fédéral et de l'administration*. Confédération Suisse. <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefft?AffairId=19973321>.
- Barbe, A. (2019) Le numérique pour repenser l'impact de la migration. *Enjeux numérique* 6, 86-91. http://annales.org/enjeux-numeriques/2019/en_06_06_19.html.
- Bolzman, C. (2009) Modèles de travail social en lien avec les populations migrantes. *Pensée plurielle*, 21, 41-51. <https://doi.org/10.3917/pp.021.0041>.
- Bouchard, L. Ducharme, M-N. (2000) Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information. *Le « nouveau » travail social* 13(1), 120-133. <https://doi.org/10.7202/000009ar>.
- Caritas Neuchâtel. (S.d) Ateliers APPliqués. <https://www.caritas-neuchatel.ch/nos-prestations/ateliers-appliques>.
- Confédération Suisse, Conférence des Gouvernements cantonaux, Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique, Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales. (2018) *L'Agenda Intégration en bref*. file:///C:/Users/plasc/Downloads/faktenblatt-integrationsagenda-f.pdf.
- Confédération Suisse, Conférence des Gouvernements cantonaux. (2020) *L'encouragement spécifique de l'intégration comme tâche de la Confédération et des cantons – Années 2022 et 2023*. file:///C:/Users/plasc/Downloads/grundlagen-kip-2bis-f%20(3).pdf.
- Confédération Suisse. (2020) *Nouvelles priorités pour la Suisse numérique*. <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-80379.html>.
- Confédération Suisse. (2021) *Omnibus 2021*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/enquetes/omn2021.html>
- Confédération Suisse. (2014) *Programme d'intégration cantonaux et Agenda Intégration Suisse*. <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/integration-einbuengerung/integrationsfoerderung/kantonale-programme.html>.

- Confédération Suisse. (2016) *Rapport 2012-2015 sur la mise en œuvre de la stratégie du Conseil fédéral pour une société de l'information en Suisse de mars 2012*. file:///C:/Users/plasc/Downloads/bericht_strategie_12-15_IG_FR.pdf.
- Confédération Suisse. (2002) *Société de l'information : collaboration plus étroite nécessaire entre les secteurs de l'administration, de l'économie et de la recherche*.
<https://www.admin.ch/gov/fr/start/documentation/communiqués.msg-id-1764.html>.
- Confédération Suisse. (S.d) *Stratégie Suisse numérique*.
<https://www.uvek.admin.ch/uvek/fr/home/communication/suisse-numerique.html>.
- Crambézy, L. (2007). Réfugiés et migrants en Afrique : quel statut pour quelle vulnérabilité ? *Revue européenne des Migrations internationales* 23(3), 13-28.
<http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/415>
- Croix-Rouge fribourgeoise. (S.d) *Ateliers technologiques*. <https://croix-rouge-fr.ch/fr/prestations/services-aux-migrants-et-activites-dintegration/atelier-technologique/>
- Diminescu, D. (2017). L'innovation numérique au service des réfugiés. In M. Wieviorka (Ed.) *Les solidarités* (pp. 235-252). Les entretiens d'Auxerre, Éditions Sciences Humaines. <https://doi.org/10.3917/sh.wievi.2017.01.0235>
- Dubasque, D. (2019). *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*. Rennes, France : Presses de l'EHESP.
- Granjon, F. (2011). Fracture numérique. *Communication*, 88, 67-74.
<https://doi.org/10.3917/commu.088.0067>
- Guérin, L. (2019) Le portable comme « chez-soi » dans un contexte de précarité numérique ». *Socio-anthropologie* 40, 97-113. <https://doi.org/10.4000/socio-anthropologie.5929>.
- Jauréguiberry, F., Proulx, S. *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse, France: Editions érès.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521. <https://doi.org/10.3917/sh.wievi.2017.01.0235>
- Kellner, C., Massou, L. et Morelli, P. (2010). Des usages limités des TIC chez des professionnels de l'Education et du conseil dans le social. *Question de communication*, 18, 89-112.
<https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.415>

Kesteman, N. (2020). Entre illettrisme et illettronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, 135, 65-73. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.415>

Loi fédérale du 16 décembre 2016 sur les étrangers et l'intégration (LEI; RO 2017 6521, 2018 3171; FF 2013 2131; 2016 2665)

Master of Science in Learning and Teaching Technology et Technologies de formations et de l'apprentissage. (S.d) *Le Master MALTT c'est...*
<https://maltt.unige.ch/master/qui-sommes-nous/>

Mazet, P. et Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *La société numérique*, 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

Office fédéral de la statistique (2020). *Compétences numériques*. Confédération Suisse. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/competences-numeriques.html>.

Plantard, P. (2014). E-inclusion : approche anthropologique. In V. Meyer (Éd.), *Les technologies numériques au service de l'usager...au secours du travail social ?* (pp.51-60). Bordeaux, France : Les Etudes Hospitalières.

Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux, entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, 28, 33-49. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0033>.

Stratégie Suisse Numérique. (S.d.). *Stratégie numérique – Plan d'action*. <https://www.digitaldialog.swiss/fr/plan-d-action-digitale-schweiz-12-2019>.

Secrétariat d'Etat aux Migrations. (S.d). *Agenda Intégration Suisse*. Confédération Suisse. <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/integration-inbuergerung/integrationsfoerderung/kantonale-programme/integrationsagenda.html>.

Vitalis, A. (2019). La transformation numérique de l'action sociale : ce que nous enseignent cinquante ans d'informatisation. *Vie sociale*, 28, 21-31. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0021>.

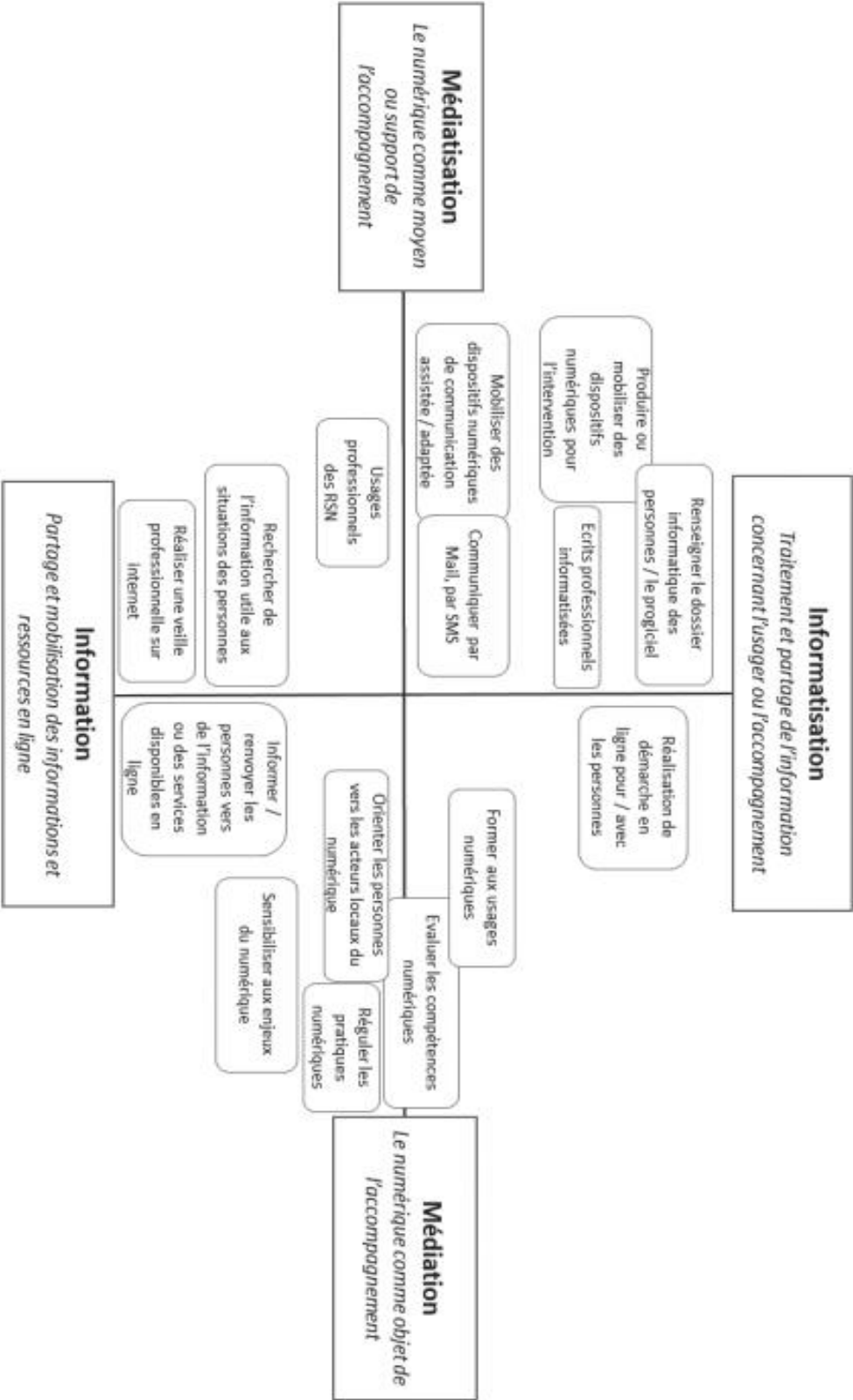
ANNEXE

Tableau 2 : Grille d'extraction de contenus

SOUS-QUESTIONS	DIMENSIONS	ÉLÉMENTS DES TEXTES
Enjeux pour les professionnels	Économiques	
	Professionnels	
	Identitaires	
Enjeux pour les réfugiés	Économiques	
	Identitaires	
	Relationnels	
	Organisationnels	
Enjeux pour l'intégration	Économiques	
	Identitaires	
	Communicationnels	
	Opérationnels	

Élaboration des auteurs

Tableau 3 : Matrice de Sorin



Sorin, F. (2019)