Numérique et médico-social : les pratiques invisibles des professionnels

Véronique Le Chêne, Ph.D., Ingénieure de recherche, Université Rennes 2, CREAD, GIS Marsouin, France
v.lechene@patisfraux.fr
Laurent Mell, Ph.D., Sociologue, Statisticien, IMT Atlantique, GIS Marsoui
laurent.mell@imt-atlantique.fr
Pascal Plantard, Ph.D., Anthropologue des usages des technologies numériques, Professeur des universités en Sciences de l'éducation et de la formation, Université Rennes 2, CREAD, GIS Marsouin, France
Pascal.Plantard@proton.me
Xavier Blin, Travailleur social, Référent de parcours, Praticien-chercheur, Patis Fraux, Vern-sur-Seiche, France
x.blin@patisfraux.fr
Laurence Jolivet, Travailleuse sociale, Aide médico-psychologique, Praticienne-chercheuse, ADIMC 35, Vern-sur-Seiche, France
ljolivet@adimc35.fr
Thomas Salaün, Éducateur spécialisé, Praticien-chercheur, Montfort-sur-Meu, France
educatif3sessad@ajoncs-dor.fr
Guillaume Yan, Travailleur social, Aide médico-psychologique, Praticien-chercheur, ALAPH, Iffendic, France
guillaume.yan@alaph.org

RÉSUMÉ :

Dans le cadre du Ségur numérique en santé, le gouvernement français encourage le déploiement du Dossier usager informatisé (DUI) au sein de l'ensemble des établissements et services médico-sociaux (ESMS) français. La recherche CAPUNI EMS propose d'explorer les dynamiques du travail social dans ce contexte de généralisation du numérique, mais également de préciser les avantages potentiels que les technologies numériques peuvent offrir aux personnes accompagnées dans ces structures. La méthodologie déployée combine une enquête qualitative dans quatre associations gestionnaires d'établissements, inspirée de la recherche-action collaborative, et deux vagues d'enquêtes quantitatives nationales. Les premiers résultats permettent de relever des niveaux d'appropriation du numérique hétérogènes dans les établissements et révèlent une tension entre des pratiques numériques professionnelles institutionnalisées et des pratiques numériques d'accompagnement invisibilisées. Cette recherche vise à produire des connaissances nouvelles sur les évolutions induites par le numérique dans le secteur médico-social, tant chez les professionnels impliqués que les personnes accompagnées.

MOTS-CLÉS :

Médico-social, recherche-action collaborative, appropriation du numérique, médiation numérique, invisibilisation, travail social

INTRODUCTION

Dans un contexte d'investissement du gouvernement français[1] pour généraliser l'usage du Dossier usager informatisé[2] (DUI) dans les établissements et services médico-sociaux (ESMS), la recherche CAPUNI EMS se penche sur les évolutions du travail social dans un environnement devenu numérique, ainsi que les bénéfices que les personnes accompagnées en ESMS peuvent tirer de l'usage des technologies numériques. Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'un partenariat entre le GIS Marsouin[3], le Réseau GRAAL[4] et la Délégation ministérielle au numérique en santé[5] pour une durée de quatre ans, de mars 2023 à janvier 2027.

Cet article vise à produire des connaissances nouvelles sur la transformation des pratiques des professionnels de l'accompagnement[6] en ESMS face à l'introduction massive du numérique dans la relation d'aide. Dans une première partie, nous présenterons notre cadre théorique, situé dans le contexte de la transformation des pratiques des travailleuses et travailleurs sociaux à l'ère numérique, en abordant les questionnements éthiques (Mazet et Sorin, 2019) qu'elle soulève ainsi que la tension entre « le travail prescrit et le travail réel » (Ravon et Vidal-Naquet, 2016) qui en découle. Dans une deuxième partie, nous élaborerons notre modèle d'analyse, qui s'appuie sur la modélisation des parcours d'appropriation des technologiques numériques (Plantard et al., 2025) et ses quatre axes transversaux (Sorin, 2019). Dans une troisième partie, nous exposerons notre méthodologie de recherche mixte (enquêtes qualitative et quantitatives), qui s'inspire de la recherche-action collaborative. Celle-ci nous permet d'observer et d'analyser le changement d'attitude des sujets de la recherche au regard de la réalité qui s'impose à eux, d'accompagner ce changement et de produire des connaissances nouvelles sur les évolutions induites. Dans une quatrième partie, nous décrirons nos premiers résultats, qui révèlent des degrés hétérogènes de « maturité » numérique dans les établissements enquêtés et une tension entre des pratiques numériques professionnelles institutionnalisées et des pratiques numériques d'accompagnement invisibilisées.

1 Au cours de la période 2023-2027, le gouvernement français a investi 630 millions d'euros dans le programme ESMS numérique, du Ségur numérique en santé, afin d'accélérer la numérisation des données de santé. Ce programme vise à accompagner les établissements et services médico-sociaux (ESMS) à la fois sur le plan financier, en soutenant leur équipement en technologies numériques, et sur le plan méthodologique, en facilitant la mise en place de logiciels métier et la création de dossiers usagers informatisés (DUI). L'objectif est que chaque personne accompagnée au sein des ESMS dispose d'un DUI.

2 Le DUI est un système centralisant les informations concernant une personne accompagnée. Il est utilisé dans les ESMS pour renseigner ses données administratives, socio-éducatives, médicales et paramédicales. Pour plus de détails : https://www.cnsa.fr/albums/le-dossier-usager-informatise.

3 GIS Marsouin : Groupement d'intérêt scientifique MARSOUIN (Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et les usages d'internet). Il rassemble des équipes de recherche en sciences humaines et sociales de quatre universités bretonnes et de trois grandes écoles, soit 18 laboratoires, qui travaillent sur les usages numériques. Son fonctionnement repose sur la mise en réseau d'équipes multidisciplinaires qui partagent un intérêt pour les bouleversements opérés par le numérique dans nos sociétés. GIS Marsouin en ligne : https://www.marsouin.org/

4 Le Réseau GRAAL est un Groupement de recherche et d'action des associations locales qui œuvre pour la promotion des parcours de vie des personnes en situation de handicap sur le département d'Ille-et-Vilaine. Créé en 2012, il regroupe 31 associations du secteur médico-social, ce qui représente 132 établissements. Réseau GRAAL en ligne : https://www.reseau-graal.fr/fr/

5 DNS : cette délégation rattachée directement au ministère chargé de la santé et de l'action sociale assure le pilotage de l'ensemble des chantiers de transformation du numérique en santé. Pour éclairer les stratégies d'appropriation des technologies numériques ainsi que les transformations du secteur médico-social, la délégation ministérielle au numérique en santé soutient la recherche CAPUNI EMS, qui lui fait remonter des données de terrain. DNS en ligne : https://gnius.esante.gouv.fr/fr/acteurs/fiches-acteur/delegation-au-numerique-en-sante-dns

6 Les professionnels de l'accompagnement exercent dans les champs de l'enseignement (enseignant spécialisé, etc.), du socio-éducatif (assistant de services sociaux, moniteur éducateur, éducateur technique spécialisé, moniteur d'atelier, animateurs, etc.), du médical (médecin, psychiatre, pédopsychiatre, infirmier, etc.) et du paramédical (accompagnant éducatif et social, aide-soignant, psychologue, ergothérapeute, etc.).

1. Cadre théorique

1.1 La transformation des pratiques des travailleuses et travailleurs sociaux

En 2023, l'ARACT[7] Bretagne a réalisé un rapport sur la « Qualité de vie au travail et numérique » dans le secteur sanitaire et médico-social. Elle pose le constat suivant :

> Le numérique s'impose dans le système de santé comme un levier de sa modernisation pour gagner en efficience, améliorer les parcours de soin et soutenir les professionnels de santé et du médico-social dans leur travail au quotidien (Briand et Delcourt, 2023, p. 3).

Dans notre approche anthropologique, le numérique ne saurait être réduit à de simples outils techniques; c'est un ensemble de cultures complexes, saturé d'imaginaires, qui reconfigure les pratiques, les relations et les représentations collectives. Les évolutions liées au numérique dans le travail social s'inscrivent dans deux dynamiques complémentaires. La première correspond au développement des pratiques numériques dans l'activité des travailleuses et travailleurs sociaux, inscrit dans un travail prescrit (Ravon et Vidal-Naquet, 2016) par l'institution et rattaché aux missions institutionnelles, telles que la rédaction des écrits professionnels, la communication entre professionnels et les échanges avec les partenaires extérieurs. La seconde renvoie à une « actualisation des problématiques sociales dans un environnement devenu numérique » (Plantard, 2021, p. 47). Mazet et Sorin (2020) constatent notamment une demande croissante d'accompagnement aux démarches administratives numériques. Ce travail réel (Ravon et Vidal-Naquet, 2016) de médiation numérique (ANCT, Marsouin, CREDOC, 2024), résultant de la demande des personnes accompagnées et n'ayant fait « l'objet d'aucune définition claire de la part de leur institution » (Mazet et Sorin, 2020, p. 4), suscite des questionnements éthiques chez les travailleuses et travailleurs sociaux. Cette activité de médiation numérique, qui vise à favoriser l'appropriation des technologies et le développement d'une culture numérique (ANCT, Marsouin, CREDOC, 2024), est le plus souvent exercée sans formation spécifique préalable, ce qui amène les travailleuses et travailleurs sociaux à s'interroger sur la légitimité de leur accompagnement lié aux pratiques numériques des personnes accueillies en ESMS.

1.2 Une épreuve de professionnalité

Sans accompagner ces démarches administratives numériques, toutefois, les travailleuses et travailleurs sociaux ne peuvent « réaliser leurs missions d'accès et d'accompagnement vers les droits » (Mazet et Sorin, 2020, p. 4). Cet accompagnement constitue une « épreuve de professionnalité » (Ravon et Vidal-Naquet, 2016) pour les travailleuses et travailleurs sociaux, caractérisée par des incertitudes face aux situations rencontrées, « parce qu'ils n'arrivent plus à discerner au juste ce qu'il convient de faire » (Ravon et Vidal-Naquet, 2016, p. 2), et par l'absence d'un cadre institutionnel de référence. Ils se questionnent également sur la posture à adopter. Face à ces demandes croissantes, ils doivent « trouver dans chaque configuration singulière le juste dosage entre « faire avec » et « faire à la place », souvent en dehors de leur mandat et au risque d'une dépendance à leur égard » (Jammet et Dif-Pradalier, 2024, p. 17). Pour répondre à l'urgence des situations, il leur est parfois nécessaire de « faire à la place » de la personne accompagnée. Cette stratégie, bien qu'efficace à court terme, génère une situation de dépendance, laissant la personne incapable de réaliser les démarches seule, tout en plaçant le professionnel dans « une position de responsabilité forte vis-à-vis de la situation administrative de l'usager » (Mazet et Sorin, 2020, p. 8).

7 ARACT : Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail.

1.3 Une tension entre les attendus de l'institution et les besoins des personnes

Les pratiques numériques explicites, telles que la rédaction des écrits professionnels, les recherches d'information, la communication entre professionnels et avec les partenaires extérieurs, répondent aux attendus de l'institution et deviennent progressivement une norme d'usage au sein des établissements. Mais « la définition de ce qu'on doit faire en matière numérique ne relève pas seulement de l'organisation du travail ou de la dynamique d'équipe. Elle se rapporte aussi aux usagers, à l'évaluation de leurs besoins et aux évolutions de leurs demandes » (Sorin, 2019, p. 46).

Les pratiques numériques implicites telles que l'accompagnement des pratiques numériques se déploient en réponse aux besoins des personnes accompagnées. Elles se sont imposées aux travailleuses et travailleurs sociaux, sans être institutionnalisées :

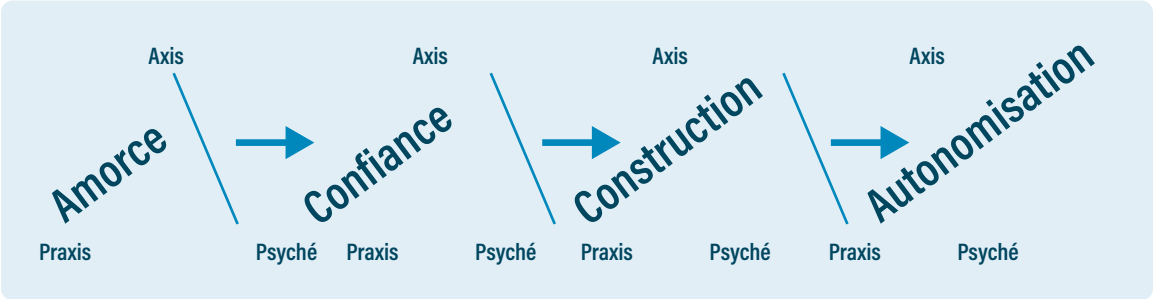
> Lorsqu'une demande ou un besoin numérique vient des usagers et non du management, c'est sur le professionnel et sur l'équipe que repose en bonne partie la décision de faire ou de ne pas faire, de dire si cette pratique numérique rentre dans le périmètre des missions et des fonctions, et d'en peser les conséquences sur l'organisation du travail et la relation à l'usager (Sorin, 2019, p. 49).

Dans ce contexte de transformation des pratiques professionnelles des travailleuses et travailleurs sociaux au sein des ESMS, il apparaît essentiel que l'environnement institutionnel soutienne ces dynamiques. La mise en œuvre de ce soutien repose en particulier sur le degré d'appropriation des technologies numériques par les travailleuses et travailleurs sociaux, ainsi que sur la place accordée au numérique dans les structures.

2. Modèle d'analyse

Pour objectiver le degré d'appropriation des technologies numériques par les travailleuses et travailleurs sociaux, nous nous appuyons sur la modélisation du parcours d'appropriation des technologiques numériques (Plantard et al., 2025) mis au point dans la recherche européenne Harmony au début des années 2000 auprès de travailleurs sociaux espagnols, tunisiens et français, puis utilisé auprès des médiateurs numériques, des formateurs et des enseignants depuis 25 ans.

Figure 1 Parcours d'appropriation des technologies numériques (Plantard et al., 2025, « Numérique et médico-social : entre institutionnalisation et invisibilisation », p. 53).



Les quatre phases de ce modèle représentent l'évolution du professionnel dans son parcours d'appropriation des technologies numériques. Chaque phase s'appuie sur un modèle tripolaire. L'articulation des pôles axiologique (axis), praxéologique (praxis) et psychologique (psyché) permet de décrire les activités et les interactions dans les parcours d'appropriation. Le pôle axiologique représente les valeurs mobilisées par l'institution; le pôle praxéologique, les modes d'organisation; le

pôle psychologique, les représentations et les émotions éprouvées par les professionnels en interaction au sein de l'institution. Avant de débuter son parcours d'appropriation, le professionnel se construit une perception de l'utilité de la technologie numérique plus ou moins désirable. La *phase d'amorce* est l'étape où le professionnel traduit son désir par l'expression de ses besoins. C'est le temps de la première rencontre avec l'objet, où les professionnels expriment ce qu'ils en pensent. La *phase de confiance* est l'étape d'engagement où les professionnels doivent avoir confiance dans les dispositifs proposés. La *phase de construction* est le moment des actions et de la construction des projets. Enfin, la *phase d'autonomisation* est le moment de l'émancipation ainsi que du partage des expériences et connaissances dans des réseaux professionnels plus larges. Cette modélisation du parcours d'appropriation proposée par Plantard (2025) offre un cadre robuste pour analyser la manière dont les travailleuses et travailleurs sociaux négocient les usages des technologies numériques.

Ce modèle met en évidence : un parcours itératif et socialement construit; l'importance du temps dédié à l'accompagnement des usagers et des contraintes institutionnelles; la nécessité de considérer les dimensions anthropologiques et les risques d'exclusion.

Plantard (2025) insiste sur la complexité des parcours d'appropriation, qui ne sont pas linéaires, mais se construisent à travers des interactions personnelles, collectives et culturelles. La dimension personnelle renvoie aux facteurs propres à chaque individu, tels que ses motivations, ses expériences antérieures avec le numérique et le degré de confiance en soi. La dimension collective met en avant l'importance du cadre social et professionnel. Elle englobe le partage d'expériences entre pairs, l'influence des normes de groupe ainsi que du soutien institutionnel. Enfin, la dimension culturelle fait référence au capital numérique des individus, mais aussi aux valeurs et aux contextes socioculturels dans lesquels ils évoluent. Ces trois dynamiques peuvent faciliter ou freiner l'appropriation des technologies numériques.

Si nous considérons les ESMS en tant qu'institution, produite à la fois comme un construit social et une construction imaginaire collective (Castoriadis, 1975), nous pouvons poser les bases d'une transposition de ce modèle individuel vers les parcours collectifs d'appropriation des acteurs qui interagissent dans chaque institution (Plantard, 2023). Les différentes étapes de ce modèle traduisent, dans les établissements, des degrés d'appropriation du numérique différenciés que nous qualifions de maturité numérique et que nous présentons dans la partie résultats. Cette maturité numérique est hétérogène en fonction des équipements numériques, des représentations sociales du numérique, des dispositifs de formation, des usages professionnels et institutionnels des technologies numériques, de l'existence et du rôle des référents numériques ainsi que du déploiement des outils vers les usagers.

Dans sa thèse de doctorat (2019), également consacrée aux pratiques numériques dans le travail social, Sorin enrichit la modélisation du parcours d'appropriation avec quatre axes transversaux. Le premier, l'*informatisation*, renvoie à une activité où les travailleuses et travailleurs sociaux mobilisent les technologies numériques pour traiter et partager l'information concernant l'usager ou son accompagnement (les écrits professionnels). Le deuxième, l'*information*, englobe le temps d'activité où ils emploient le numérique pour accéder à des informations utiles à l'accompagnement des personnes et réaliser une veille professionnelle (les recherches d'information). Le troisième, la *médiatisation*, concerne la communication numérique avec les personnes accompagnées, les autres professionnels et les partenaires. Le quatrième, la *médiation*, touche à l'accompagnement des pratiques numériques des personnes. C'est cet axe que nous analyserons plus particulièrement dans cet article, dans la mesure où c'est à travers lui que se manifeste la transformation des pratiques professionnelles.

3. Une méthodologie de recherche mixte

3.1 Une enquête qualitative s'inspirant de la recherche-action collaborative

La recherche CAPUNI EMS s'inscrit dans une démarche de recherche-action collaborative, visant à favoriser la concertation interdisciplinaire entre acteurs sociaux, professionnels et chercheurs. L'équipe de recherche se compose de trois chercheurs en sciences humaines et sociales (anthropologie, sociologie, sciences de l'éducation et de la formation) et de quatre praticiens-chercheurs. Ces derniers, travailleuse sociale et travailleurs sociaux[8] en ESMS, sont détachés à mi-temps pour participer à la recherche. Ce statut leur permet de réaliser une recherche sur leur terrain professionnel en adoptant une double identité : celle de praticien qui cherche et celle de chercheur qui pratique (De Lavergne, 2007). Adoptant une approche ethnographique (Lapassade, 2002), ils observent les pratiques numériques, mettent en œuvre des actions qui mobilisent des dispositifs numériques et recueillent des données de recherche dans quatre associations gestionnaires d'établissements médico-sociaux de la Région Bretagne : PF[9], AD[10], AL[11] et AO[12]. L'équipe de recherche se réunit de manière hebdomadaire afin de développer une coopération autour de l'objectivation des pratiques numériques par la recherche. Cette relation d'équivalence (Coenen, 2001) implique une reconnaissance mutuelle des compétences de tous les acteurs, un partage des savoirs, des hypothèses de recherche et des méthodologies. Ce collectif est complété par une équipe de huit chercheurs associés issus d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche français[13] qui accompagnent l'élaboration des méthodologies et des analyses.

Les méthodes de recueil de données mobilisées incluent l'immersion et l'observation participante (Lapassade, 2002). Nos objectifs sont de créer des conditions d'interaction directe avec les personnes enquêtées afin d'aller au-delà des représentations et des normes instituées, tout en recueillant leurs témoignages sur leurs pratiques et leurs ressentis. L'approche écologique de l'activité (Denis, 2009), qui prend en compte l'environnement dans lequel se déploie l'activité, a également guidé l'analyse. Quatre monographies ont ainsi été coconstruites par le collectif de recherche, permettant de définir la place du numérique dans l'histoire des associations ainsi que dans les interactions avec les acteurs du territoire. Au total, 98 entretiens semi-directifs (Beaud et Weber, 2010) ont été réalisés auprès des professionnels et des cadres de direction, visant à documenter les représentations du numérique, la manière dont les professionnels mobilisent le numérique dans le cadre de leur travail et la place du numérique dans l'accompagnement des personnes. Les données recueillies dans les monographies et dans les entretiens seront présentées dans la partie consacrée aux résultats.

8 Les praticien-chercheurs exercent les métiers de référent de parcours, d'éducateur spécialisé et d'aides médico-psychologiques.

9 PF : Établissement et services de réadaptation et de reconversion professionnelle, hébergement temporaire et service d'accompagnement à la vie sociale d'adultes en situation de handicap.

10 AD : Établissement d'accueil médicalisé et non médicalisé d'adultes avec une infirmité motrice cérébrale et/ou handicaps associés.

11 AL : Établissement d'accueil non médicalisé pour l'hébergement d'adultes en situation de handicap ne pouvant pas exercer une activité professionnelle.

12 AO : Dispositif intégré médico-éducatif (DIME) d'accompagnement de mineurs et de jeunes majeurs en situation de handicap intellectuel et troubles associés.

13 IMT Atlantique, Université Rennes 2, Université Bretagne-Ouest, Université Bretagne-Sud et Askoria.

3.2 Des enquêtes quantitatives par questionnaire

Une méthodologie de recherche quantitative par questionnaire en ligne complète cette démarche. Dans le prolongement du projet Capacity[14], de la recherche EIHM[15] ainsi que des enquêtes CAPUNI[16] et CAPUNI crise[17] comportant des focales sur les publics éloignés des normes sociales d'usages des technologies numériques, nous proposons d'adapter ces enquêtes aux acteurs du secteur médico-social.

Ce travail se traduit par la réalisation de deux vagues d'enquêtes (2024 et 2026) par questionnaire en ligne sur l'ensemble du territoire français. La première enquête vise à interroger les pratiques numériques des professionnels travaillant en ESMS et intervenant directement auprès des publics, alors que la deuxième s'intéresse aux pratiques numériques des publics accueillis dans ces ESMS. Ces questionnaires ont été coconstruits par le collectif de recherche. Le second questionnaire comprend une version FALC[18] et LSF[19], élaborée en partenariat avec deux établissements du Réseau GRAAL[20], afin de favoriser son accès et de réduire les biais de sélection. Chaque questionnaire a fait l'objet d'une phase de test sur les terrains de recherche auprès des professionnels et des personnes accompagnées. Celle-ci a été réalisée par le collectif de recherche afin d'évaluer le temps nécessaire pour répondre, la compréhension et la pertinence des questions, et ainsi de favoriser la diffusion.

En date de l'écriture de l'article, la première vague d'enquête par questionnaire est en cours et ne permet donc pas de proposer une première analyse des résultats. Nos premiers résultats se focalisent donc sur les données de l'enquête qualitative.

4. Les premiers résultats de la recherche

4.1 L'environnement institutionnel : des degrés d'appropriation du numérique différenciés

En nous appuyant sur le modèle du parcours d'appropriation des technologies numériques (Plantard et al., 2025), nous avons relevé dans les établissements sur lesquels portait la recherche des degrés d'appropriation hétérogènes du numérique, que nous qualifions de « maturité » numérique.

Dans l'établissement AO, une tension apparaît dans la phase d'amorce entre des injonctions réglementaires et les représentations institutionnelles du numérique. Il y a une volonté managériale de répondre aux injonctions réglementaires, tout en composant avec une tradition institutionnelle implicite qui envisage les lieux d'accueil comme des espaces préservés pour les usagers (pôle

14 Capacity est un projet de recherche, mené entre 2015 et 2018, qui s'est penché sur le potentiel pouvoir d'agir (ou empowerment) du numérique. Pour plus de détails : https://www.marsouin.org/mot249.html.

15 EIHM est une recherche doctorale sur les modes d'appropriation des technologies numériques par les personnes présentant une déficience intellectuelle ou des troubles psychiques menée de 2016 à 2019. Pour plus de détails : https://www.marsouin.org/mot253.html.

16 CAPUNI s'inscrit dans la continuité des enquêtes récurrentes du GIS Marsouin quant à l'évolution des usages numériques des individus avec, cette fois, un déploiement sur l'ensemble du territoire français. Pour plus de détails : https://www.marsouin.org/mot303.html.

17 CAPUNI crise s'est penchée sur les usages du numérique par les individus en temps de confinement. Pour plus de détails : https://www.marsouin.org/mot313.html.

18 Le Facile à lire et à comprendre (FALC) est une méthode de simplification du langage classique. Pour plus de détails : https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/.

19 La Langue des signes française (LSF) est une langue gestuelle utilisée par les personnes sourdes et malentendantes, ainsi que par certains entendants.

20 Les personnes reçues dans un accueil de jour ont été sollicitées pour traduire le questionnaire usagers en FALC et une traductrice d'un service d'accompagnement à la vie sociale a traduit ce questionnaire en Langue des signes française.

axiologique). Ainsi, le déploiement d'un logiciel métier est entravé par l'absence de Wi-Fi, qui résulte d'un choix associatif historique visant à « préserver » les jeunes accueillis des ondes et de leurs effets néfastes supposés. La phase de confiance, quant à elle, est réduite à des temporalités exigeantes. Le déploiement opérationnel du logiciel métier a été programmé à échéance courte (pôle praxéologique). Annoncé en janvier 2024, il est censé être opérationnel en septembre de la même année. Les adaptations (bogues, configurations) ne sont pas explicitement envisagées, ce qui renforce l'idée d'un logiciel pensé comme un « outil magique », se suffisant à lui-même pour être efficient (pôle psychologique). La configuration du logiciel métier et les modalités de formation sont pilotés exclusivement par l'équipe managériale dans une approche descendante. La formation technocentrée, assurée par un intervenant externe, ne prévoit pas la désignation de référents internes, simplifiant ainsi le déroulement, mais renforçant la représentation de professionnels considérés comme « non-sachants ». La phase de construction se met en œuvre juste avant la fermeture estivale de l'établissement. La formation initiale, programmée en juin, a laissé peu de temps aux professionnels pour utiliser le logiciel. La demi-journée de régulation, programmée en septembre, permet quant à elle de répondre aux questions des professionnels qui ont pu expérimenter le logiciel avant la coupure estivale (mais, pour d'autres, elle constitue en réalité un premier contact avec le logiciel). L'établissement AO illustre une maturité numérique faible marquée par une phase d'amorce ancrée dans les imaginaires du numérique et contrainte par les injonctions réglementaires, une phase de confiance qui laisse peu de place aux professionnels et une phase de construction soumise à des contraintes de temps. Cette situation amène à renégocier les phases d'amorce et de confiance et à reconsidérer la place accordée aux professionnels.

Dans l'établissement PF, la phase d'amorce est également guidée par une volonté managériale de mise en conformité avec les injonctions réglementaires. La phase de confiance s'est construite en trois étapes successives. Dans un premier temps, une démarche participative a été mise en œuvre afin de recueillir les besoins des responsables de services et des référents métiers[21], dans le but de personnaliser les paramètres du logiciel métier. Dans un deuxième temps, des référents numériques par métier ont été désignés et formés par l'éditeur de logiciel. Dans un troisième temps, des formations entre pairs, prévues avec ces référents, ont été partiellement mises en œuvre, le délai entre la formation des référents numériques et l'utilisation du logiciel métier ayant été trop long. En conséquence, les professionnels n'ont pas bénéficié d'une formation complète. L'établissement PF illustre une maturité numérique moyenne marquée par une phase d'amorce contrainte par les injonctions réglementaires, ainsi qu'une phase de confiance construite sur une approche participative, mais affaiblie par le manque de formation entre pairs. Cette situation entraine une faible appropriation des dispositifs, ce qui fragilise la phase de construction et conduit l'établissement à revenir à la phase de confiance en organisant de nouvelles formations.

Dans l'établissement AD, les missions de cheffe de projet SI[22] et de référence DUI sont explicites et institutionnellement reconnues. Elles sont attribuées à la responsable qualité, qui dispose d'un temps dédié à leur mise en œuvre (amorce). Une méthodologie de projet a été appliquée lors du déploiement d'une boite mail institutionnelle ainsi que du DUI. Des référents ont été identifiés dans tous les métiers, en complément de la cheffe de projet. Ces référents ont participé aux auditions des éditeurs de logiciels métier, ont fait remonter les pratiques des professionnels et ont participé aux paramétrages du logiciel. Une formation entre pairs, animée par ces référents, a été mise en place. Des professionnels aidants ont également été identifiés, en plus des référents. Il y a donc une construction institutionnelle des différentes étapes du déploiement du logiciel métier

21 Un référent métier est un professionnel ressource chargé d'apporter son expertise à ses pairs, de les soutenir et de contribuer à l'harmonisation des pratiques dans l'accompagnement des personnes.

22 SI : système d'information.

et une information collective diffusée auprès des personnes accompagnées afin de donner du sens au déploiement du DUI (confiance). Les personnes accompagnées ont été informées de son déploiement :

> *On est allées présenter le DUI, leur expliquer pourquoi les salariés avaient des tablettes, on leur a montré leur photo dans le dossier administratif pour qu'ils voient pourquoi il y avait cette tablette* [...]. *Donc on leur a expliqué cet outil, parce que ça concerne leurs données.* (Responsable qualité)

On observe également une transformation des pratiques professionnelles dans la phase de construction. De nouvelles pratiques sont mises en œuvre dans des environnements renouvelés. Les professionnels renseignent le DUI en mobilité, à l'aide de tablettes, ou dans de nouveaux espaces de travail. Les transmissions écrites numériques ont nécessité de nouvelles pratiques d'écriture. Elles sont plus synthétiques et se réalisent désormais individuellement. Parallèlement, d'autres logiciels métier, tels que les logiciels de bureautique et de gestion de planning, sont développés conjointement.

L'établissement AD illustre une maturité numérique forte, marquée par une phase d'amorce auto-déterminée. La place centrale accordée aux professionnels, à la pair-aidance et aux personnes accompagnées favorise le développement d'une phase de confiance solide. Cette situation facilite l'appropriation des dispositifs, le développement conjoint d'autres logiciels métier et la mise en place de nouvelles pratiques professionnelles dans la phase de construction.

Dans l'établissement AL, le développement des systèmes d'information et des logiciels métier relève d'un choix institutionnel avant d'être une obligation réglementaire. Cette orientation s'est concrétisée dès 2008 par l'acquisition d'un logiciel métier visant à centraliser les informations sur les usagers et à uniformiser les pratiques professionnelles. La direction et les cadres intermédiaires étaient conscients des limites des supports papier dans l'accompagnement des personnes (amorce). L'appropriation du logiciel métier a été facilitée par le contexte d'ouverture d'établissement et la prise de poste pour les professionnels. Cet environnement de travail participe au développement d'une littératie numérique des professionnels, renforçant la volonté d'utiliser le DUI et multipliant les usages numériques : fonctionnels, organisationnels et occupationnels. Des ambassadeurs ont été formés et identifiés comme pairs-aidants (confiance). Il y a une continuité des pratiques numériques des professionnels (construction) dans cet établissement.

L'établissement AL illustre également une maturité numérique forte, marquée par une phase d'amorce auto-déterminée avec des objectifs clairs et connus par les professionnels. Ces derniers ont une place importante dans la phase de confiance avec la mise en place de référents numériques et de pairs-aidants. Cette situation favorise la continuité des pratiques des professionnels et le développement de leur culture numérique.

Les quatre établissements étudiés n'ont pas encore atteint la phase d'autonomisation, d'émancipation et de partage des expériences et des connaissances à l'échelle du secteur, qui constitue la dernière étape du parcours d'appropriation des technologies numériques.

Après avoir décrit les dynamiques institutionnelles qui caractérisent la maturité numérique des établissements enquêtés, nous analysons maintenant la transformation des pratiques professionnelles, marquée par une tension entre des pratiques numériques institutionnalisées et des pratiques numériques d'accompagnement invisibilisées.

4.2 L'environnement professionnel : une tension entre des pratiques numériques institutionnalisées et des pratiques numériques invisibilisées

4.2.1 Les pratiques numériques institutionnalisées

Dans une logique de *médiatisation*, les technologies numériques sont largement utilisées pour favoriser la communication interne et externe. L'ordinateur est principalement employé pour la gestion du courrier électronique, tandis que le téléphone portable facilite les relations synchrones. Parallèlement, dans une logique d'*informatisation*, les technologies numériques sont intégrées aux activités liées aux écrits professionnels : les professionnels renseignent le dossier usager informatisé (DUI) et assurent la gestion des plannings des personnes accompagnées. Ces usages institutionnalisés s'imposent toutefois de manière différenciée selon les professionnels, constituant à la fois une contrainte et une transformation des pratiques :

> *Avec ce qui va se projeter sur les prochains mois et la mise en place de V.* (logiciel métier), *moi je pense que ça va avoir un impact puisque je ne vais pas avoir le choix que de me familiariser avec ces outils-là,* [...] *par contre, je pense qu'il faut être clair sur le fait que ça va avoir un impact sur ma disponibilité pour les accompagnements.* (Éducatrice spécialisée)

Au-delà des dimensions organisationnelles, ces usages numériques institutionnalisés soulèvent des enjeux éthiques, notamment en lien avec la persistance des écrits numériques. La traçabilité des informations modifie les pratiques d'écriture et les modalités de réflexivité des professionnels :

> *Mais je pense que sur l'informatique, peut-être que j'y réfléchirais encore plus que je le fais sur papier, parce que je sais qu'il y aura une trace écrite et je me dis, OK, cette information, elle est stockée où? Elle va où? Et qui a accès?* [...] *certaines choses peuvent catégoriser les jeunes assez vite.* (Psychologue)

Par ailleurs, ces pratiques interrogent la question de la confidentialité et des frontières de l'intervention professionnelle. L'accès facilité aux données administratives et personnelles des usagers peut placer les professionnels dans des situations de tension quant à leur rôle et à leur légitimité à détenir certaines informations :

> *On a un monsieur qui a eu une rupture au niveau de sa pension d'invalidité* [...] *puisqu'à un moment donné les déclarations de ressources trimestrielles n'ont pas été faites en ligne. C'est un monsieur, en plus, qui a de gros problèmes visuels, donc pour qui l'outil numérique est extrêmement compliqué, donc c'est pas forcément évident, parce que nous on a aussi accès aux infos que les personnes nous donnent* [...] *je n'ai pas forcément à tout savoir sur la vie des gens.* (Éducatrice spécialisée)

4.2.2 Les pratiques numériques invisibilisées

Dans une logique de *médiation*, le numérique devient un objet de l'accompagnement dans l'intervention sociale et éducative. Il intervient dans des activités variées relevant de la vie quotidienne, des recherches en ligne, de l'accès aux services administratifs dématérialisés, etc. Pourtant, cette médiation numérique demeure le plus souvent une pratique professionnelle peu identifiée, insuffisamment reconnue par l'institution et, de ce fait, largement invisibilisée.

L'accompagnement des pratiques numériques des personnes n'apparaît que marginalement dans les écrits institutionnels, lesquels se concentrent principalement sur l'équipement individuel des professionnels (ordinateur, adresse électronique) et sur la maîtrise d'outils bureautiques, dans une perspective de communication interne, de production d'écrits professionnels et de déploiement du dossier usager informatisé (DUI).

Dans la pratique quotidienne, les professionnels sont toutefois confrontés aux besoins exprimés par les personnes accompagnées. En l'absence d'institutionnalisation de ces activités, ils doivent arbitrer individuellement l'opportunité d'accompagner ces usages numériques, en assumant les conséquences sur l'organisation de leur travail.

Par exemple, dans le cadre de la construction d'un projet professionnel, le numérique est mobilisé pour des recherches documentaires en ligne (métiers envisagés, etc.). Dans ces démarches, les formateurs peuvent être amenés à accompagner l'utilisation du clavier, la gestion d'une boite mail ou l'inscription sur des plateformes. Cet accompagnement chronophage conduit à reconfigurer le temps dédié au suivi du projet professionnel et la place que les travailleuses et travailleurs sociaux occupent dans ce temps :

> *Parce que ce temps-là* (médiation numérique), […] *c'est pas focalisé sur le parcours de ces personnes-là, puisque tu es dans le déblocage d'une situation qui fait que... J'ai perdu mes codes, je n'ai pas fait majuscule. Et là, comment je fais?* […] *tu reviens à ton bureau et tu te dis, mince, je n'ai pas fait ça, je n'ai pas fait ça.* (Conseiller en insertion professionnelle)

De même, dans le cadre d'un hébergement temporaire, les professionnels interviennent dans des activités telles que la connexion au Wi-Fi des résidents, le téléchargement et l'installation d'applications, l'accompagnement aux démarches administratives en ligne ou encore la gestion de la vie quotidienne (mobilité, gestion de contrats de téléphonie ou d'énergie, réservation d'activités de loisirs, santé). Ces situations révèlent parfois des risques de rupture de droits, liés à des usages numériques insuffisamment maîtrisés par les personnes :

> *On a un autre monsieur qui a eu une rupture au niveau de sa pension d'invalidité, donc qui est quand même 60 % de ses ressources, donc là 60 % de ses ressources ont été suspendues, puisqu'à un moment donné les déclarations de ressources trimestrielles n'ont pas été faites en ligne.* (Éducatrice spécialisée)

Dans de tels contextes, les personnes accompagnées ont souvent besoin d'une aide pour réaliser « le dernier clic », ce qui conduit les professionnels à endosser une responsabilité directe vis-à-vis des démarches administratives :

> *On est confronté à des missions nouvelles dans chaque contexte dans lequel on intervient. Après quand il y a un enjeu de ressources pour les personnes ce n'est quand même pas rien, donc effectivement de se retrouver garante de démarches numériques, ce n'est pas simple.* (Éducatrice spécialisée)

L'accompagnement de ces pratiques numériques constitue ainsi une « épreuve de professionnalité » pour les travailleuses et travailleurs sociaux. Faute de cadre institutionnel pleinement défini, les professionnels peinent à déterminer ce qu'il convient de faire et s'engagent dans des ajustements, parfois marqués par des formes de tâtonnement :

> *Alors j'ai alerté mes partenaires* […] *Certes moi je suis travailleuse sociale après il y a d'autres niveaux d'accompagnement, après j'en ai référé aussi à mon responsable de service, ces démarches là où parfois il y a un peu de tâtonnement.* (Éducatrice spécialisée)

Les professionnels se questionnent également sur la posture à adopter, oscillant entre une logique de « faire avec » la personne ou « faire à la place » de la personne :

> Faire avec : *Mais après si c'est un accompagnement de la personne je ne vais pas faire à leur place, c'est pas du tout pertinent, pas du tout adapté.* (Assistante sociale).

Faire à la place : *Des fois, des inscriptions en ligne sur certaines choses. Des infos collectives, etc. On les accompagne là-dessus. On va avec eux pour les inscrire.* (Conseiller en insertion professionnelle)

4.3 Ce que les professionnels perçoivent des pratiques numériques des personnes accompagnées

Lorsque les professionnels évoquent les pratiques numériques des personnes qu'ils accompagnent, ils présentent ces pratiques comme ordinaires et s'inscrivant dans des normes sociales d'usages, tout en soulignant les tensions qui les traversent, notamment entre protection et émancipation :

Par exemple, regarder des vidéos, écouter de la musique : *Ils sont en groupe, ils sont sur leur téléphone, ils sont en train de regarder certains des vidéos, là en train d'écouter de la musique. Ça crée du lien aussi entre eux cet outil.* (Conseiller en insertion professionnelle)
Mais : *Je vois bien, YouTube, c'est des petites vidéos humoristiques. Je sens bien qu'on peut être accro. Et le temps qu'on peut passer là-dessus, c'est vraiment impressionnant.* (Enseignant)

Utiliser les réseaux sociaux : « *Et puis, bon, les réseaux sociaux. Alors, nous, les jeunes sont beaucoup sur les réseaux sociaux.* (Éducateur technique spécialisé)

Mais : *L'accès libre et immédiat à tout ce qui est réseaux sociaux, avec une banalisation, en fait, de choses qui peuvent très vite devenir dangereuses dans les pratiques,* [...] *ça nous amène à prévenir certains risques et dangers dans les usages et cet accès libre aux réseaux sociaux.* (Éducateur spécialisé)

Les usages numériques peuvent également concerner des dimensions plus intimes, comme le recours à des applications de rencontre. Certaines personnes accueillies en foyer d'hébergement utilisent ces applications pour échanger avec des personnes hors de l'institution. On observe que ces pratiques intimes sont principalement nocturnes. Pour des personnes avec des troubles psychiques et/ou des fonctionnements singuliers, utiliser des applications de rencontres, c'est une rencontre sans la présence physique de l'autre (Bergström, 2012). Ces échanges peuvent cependant avoir besoin d'être modérés, certaines discussions pouvant être envahissantes par leur nature ou leur fréquence. Les professionnels de nuit sont interpellés pour aider à modérer des discussions ou y mettre fin :

Un jour, elle voulait bloquer quelqu'un. Donc, elle m'a dit, je sais pas comment faire, est-ce que tu peux me montrer? Donc j'ai bloqué la personne qu'elle voulait bloquer. (Accompagnant éducatif et social de nuit)

Les professionnels de nuit sont alors confrontés à l'intimité des personnes accompagnées :

On n'était pas trop au courant, parce qu'il fallait pas trop que ça s'ébruite, qu'elle voyait des gens... Donc, on l'a su sur le tard, c'était déjà un peu bien installé. Donc là, à partir de là, nous, on peut juste lui dire, bon, vous restez vigilante, en fait. Il n'y a pas à faire des photos trop bizarres. Enfin, juste ton visage. (Aide-soignante de nuit)

C'est finalement aux professionnels de placer le curseur entre un devoir de protection et un besoin d'émancipation chez la personne accompagnée. Les professionnels de nuit ont une relation de proximité par la temporalité de leur activité. Les interactions avec les équipes de jour ne se font que par courriels et transmissions écrites sur logiciel. Par conséquent, les activités numériques nocturnes ne font pas l'objet d'un contrôle extérieur important (Bergström, 2016). Ce huis clos favorise l'émergence d'une relation d'aide plus intimiste : « Peut-être qu'il y a aussi le fait que c'est du un pour un, sans pour autant toute cette vie de foyer de journée ». (Accompagnant de nuit)

Enfin, les professionnels évoquent également des pratiques numériques qui viennent déconstruire certaines représentations stigmatisantes (Chérel, 2024), en mettant en évidence des capacités créatives et expressives des personnes accompagnées, notamment dans les pratiques d'écriture :

> *Il y a un résident qui sait un peu utiliser Publisher, tant bien que mal. En tout cas, il essaye* […] *À la base, ça vient d'une idée d'écrire quelque chose.* (Psychologue)

> *On a un monsieur qui écrit un bouquin là.* (Aide médico-psychologique)

L'analyse conjointe des dynamiques institutionnelles et des pratiques professionnelles met en évidence une appropriation différenciée du numérique au sein des établissements médico-sociaux. Ces configurations varient entre des déploiements contraints, largement guidés par des injonctions réglementaires, et des démarches plus intégrées, reposant sur l'implication des professionnels et des personnes accompagnées. Les résultats soulignent également une tension structurante entre des pratiques numériques institutionnalisées et des pratiques de médiation numérique invisibilisées. Les premières, reconnues et formalisées, participent à l'organisation du travail, mais soulèvent des enjeux éthiques liés à la traçabilité et à la confidentialité. Les secondes, orientées vers l'accompagnement des usages des personnes, demeurent peu reconnues et reposent largement sur l'initiative des professionnels, qui doivent en assumer les implications organisationnelles et relationnelles. Enfin, les pratiques numériques des personnes accompagnées apparaissent comme ordinaires et socialement situées, tout en étant traversées par des enjeux spécifiques liés à la vulnérabilité des publics. Elles placent les professionnels dans des situations d'arbitrage entre protection et émancipation, contribuant à reconfigurer leur activité et leur positionnement.

CONCLUSION

Cette recherche, remarquable par l'implication de praticiens et le temps long sur lequel elle se déploie, s'inscrit dans le prolongement des travaux antérieurs tout en ouvrant de nouvelles perspectives sur les effets du numérique dans l'accompagnement social en établissements. Alors que l'anthropologie des usages a largement documenté la manière dont les usages numériques se définissent comme normes sociales d'usages qui adviennent par braconnage (De Certeau, 1990), notamment chez les adolescents (Grimault-Leprince et al., 2024), les pratiques numériques en ESMS restent peu explorées alors que la définition des usages comme des normes sociales d'usages est particulièrement opératoire pour analyser les continuums entre les pratiques sociales ou culturelles et les pratiques numériques. Dans l'établissement AL, l'envoi nocturne d'un email d'alerte à la bombe à son nom, à l'école du village, par un résidant dans la semaine suivant le 7 octobre 2023[23] illustre l'extrême porosité des actualités violentes dans une institution rurale, en même temps qu'elle pointe l'invisibilisation de l'accompagnement des pratiques numériques des usagers, notamment nocturnes. Les professionnels de nuit avaient oublié de retirer la tablette et le smartphone à la personne qui le demandait, consciente le jour de ses troubles de dépersonnalisation, notamment nocturnes. Cet exemple souligne que les pratiques numériques des usagers ne peuvent être réduites à des techniques, mais doivent être analysées comme l'expression de représentations cristallisant des techno-imaginaires et des valeurs pour être intégrées au cadre professionnel du travail social en particulier dans sa dimension déontologique. Or, si les normes découlent de valeurs (Becker, 1985), elles sont abstraites et ne peuvent pas être directement traduites en règles, notamment déontologiques. C'est l'interprétation de ces valeurs par un groupe professionnel qui donne corps à la norme, qui la crée. Cette réflexion pose également la question de la figure de l'usager dans le contexte numérique :

23 Premier jour du conflit Israël-Hamas.

> Le programme ESMS numérique a pour ambition d'accompagner la transformation des établissements et services sociaux et médico-sociaux en les incitant à s'équiper et à utiliser le dossier usager informatisé (DUI), au bénéfice de chaque personne accompagnée » (CNSA, 2024).

Le cahier des charges du DUI insiste sur la conception centrée utilisateur et les interactions avec les établissements. Nos données qualitatives consignées dans les monographies tendent à montrer une collaboration modérée des éditeurs de logiciels avec les établissements. Si l'administration, comptable et/ou gestionnaire, est contactée pour des retours d'usages, ce n'est pas du tout le cas des professionnels de terrain, se contentant de formations ponctuelles de prise en main offertes par des formateurs externes, payés à l'acte. Ce processus contribue à cristalliser une représentation des travailleuses et travailleurs sociaux comme résistants aux technologies et donc à la modernité.

Parallèlement, nos données mettent en évidence l'invisibilisation des pratiques numériques quotidiennes des professionnels ainsi que l'absence de formalisation institutionnelle de l'accompagnement des usages des bénéficiaires. En contrepoint, on constate des injonctions très importantes au déploiement des logiciels métier et de la dématérialisation administrative qui culmine autour du DUI. Les nombreux entretiens auprès des travailleuses et travailleurs sociaux ne décrivent pas une résistance globale au numérique, mais plutôt une demande de rééquilibrage, une reconnaissance et une institutionnalisation des activités de médiation numérique, c'est-à-dire d'accompagnement à l'acquisition d'un capital culturel numérique propre à chacun permettant de développer un véritable pouvoir d'agir avec le numérique pour les personnes en situation de handicap ou de vieillissement dans les ESMS.

ABSTRACT:

As part of the Digital Health Ségur, the French government is encouraging the deployment of the "Electronic User File" to all French medico-social establishments and services (ESMS). The CAPUNI EMS research aims to explore the dynamics of social work in this context of widespread digitalization, and also to question the potential benefits that digital technologies could offer to the people supported by these structures. The methodology used combines a qualitative study in four establishment management associations, inspired by collaborative action research, and two waves of national quantitative surveys. Initial findings reveal varying degrees of digital appropriation across the institutions and a tension between the institutionalization of professionals' digital practices and the invisibility of digital support practices. This research aims to generate new knowledge concerning the changes brought about by digital technology in the medico-social sector for both the professionals involved and the people they support.

KEYWORDS:

Medico-social, collaborative action research, digital appropriation, digital mediation, invisibility, social work

RÉFÉRENCES

ANCT, Marsouin, CREDOC (2024). *La société numérique française : les professionnels de la médiation numérique au défi de l'éloignement numérique* [rapport].

Beaud, S. et Weber, F. (2010). *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques* (4e édition augmentée). La Découverte.

Becker, H. S. (1985). *Outsiders : études de sociologie de la déviance*. Métailié.

Bergström, M. (2012). Nouveaux scénarios et pratiques sexuels chez les jeunes utilisateurs de sites de rencontres. *Agora débats/jeunesses*, 60, 107-119. https://doi.org/10.3917/agora.060.0107.

Bergström, M. (2016). Les rencontres en ligne : rapidement sexuelles, souvent occasionnelles. Dans O. Martin et É. Dagiral (dir.), *L'ordinaire d'internet. Le web dans nos pratiques et relations sociales* (p. 83-99). Armand Colin.

Briand, B. et Delcourt, L. (2023). *QVT & numérique dans le secteur sanitaire et médico-social*. ARACT Bretagne.

Castoriadis, C. (1975). *L'institution imaginaire de la société*. Le Seuil.

Chérel, M. (2024). *Autisme : numérique et robotique. Quel partenaire privilégié au XXI^e siècle?* PUR.

Coenen, H. (2001). Recherche-action : rapports entre chercheurs et acteurs. *Revue internationale de psychosociologie*, *7*(16), 19-32.

De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. I. Arts de faire* (nouvelle édition). Gallimard.

De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherche qualitative*, hors série 3.

Denis, J. (2009). *Une autre sociologie des usages? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques*, article de synthèse pour le programme TIC & Migration, 1-17.

Fontar, B. et Plantard, P. (2018). Des fonctions d'un glossaire dans un programme de recherche pluridisciplinaire : définition des « usages ». *EspacesTemps.net*.

Grimault-Leprince, A., Joffredo-Le Brun, S. et Plantard, P. (2024). Être élève, être enseignant à l'ère numérique : des pratiques de savoirs qui se réinventent, entre avancées égalitaires et inégalités nouvelles. *Recherches en éducation*, 55. https://doi.org/10.4000/ree.12298.

Jammet, T. et Dif-Pradalier, M. (2024). Faire avec ou à la place des bénéficiaires : la prise en charge des demandeurs d'emploi en contexte numérique, entre promotion de l'autonomie et contrôle. *RESET*, 13. https://doi.org/10.4000/12cn4.

Lapassade, G. (2002). Observation participante. Dans J. Barus-Michel, E. Enriquez et A. Lévy (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie* (p. 375-390). Érès.

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

Plantard, P. (2021). Numérique et travail social : entre normes et médiation. *Informations sociales*, 202, 44-53. https://doi.org/10.3917/inso.202.0044.

Plantard, P. (2023). Les petites poucettes dans la tourmente numérique : après la crise covid, les nouveaux temps et contretemps des usages éducatifs du numérique. Dans A. Boissinot (dir.), Temps et contretemps à l'École. *Administration et Éducation* (179, p. 83-92).

Plantard, P., Le Chêne, V., Mell, L., Jolivet, L., Salaün, T., Blin, X. et Yan, G. (2025). Numérique et médico-social : entre institutionnalisation et invisibilisation. *Pensée plurielle*, *61*(1), 5164. https://doi.org/10.3917/pp.061.0051

Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2016). « L'épreuve de professionnalité. De la dynamique d'usure à la dynamique réflexive », *Sociologies*. https://doi.org/10.4000/sociologies.5363.

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.