



Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale

Journée régionale de formation

Région Rhône Alpes - jeudi 24 février 2011

« Le travailleur social à l'épreuve de l'outil informatique. Logiques, enjeux et risques ? » (Maison du Fleuve. GIVORS)

**« OUTIL INFORMATIQUE ET ACTEUR SOCIAL :
ENTRE REPULSION ET FASCINATION ? »**

**Intervention de M. Pierre BONJOUR,
Docteur es Lettres et sciences de l'éducation - Coordinateur du
Comité National des Avis Déontologiques (CNAD)**

« Je fais partie d'une génération qui, assez brutalement d'ailleurs, a été plongée dans un univers inédit et dont, à ses débuts, peu de personnes avaient prédit l'extraordinaire expansion. Je me souviens, au début des années 80, quelques collègues de mon entourage commençaient à parler de leur utilisation d'étranges machines fonctionnant à partir d'un langage, le Basic, je crois. Très rapidement, il fallut trouver des financements pour équiper l'établissement, débusquer des stages de formation spécifique, s'habituer à acquérir des logiciels, apprendre à les utiliser, puis à les abandonner au profit d'autres, plus chers, plus compliqués, mais tellement plus intéressants ! Au début des années 90, mon association gestionnaire décidait de tout informatiser, en commençant par la comptabilité. Et moi, qui avais jusque-là résisté à cet envahisseur devenu rapidement hégémonique, je me vis obligé de « me stagiairiser, de m'informatiser, de me logicialiser et de m'intranetiser » ! N'allez pas en conclure que j'étais un opposant à l'introduction de ces nouvelles technologies : j'en apercevais les enjeux, le potentiel incroyable, je constatais l'engouement suscité autour de moi. Disons seulement que par goût personnel, j'étais plus attiré par la

philosophie et j'ai toujours préféré un Nocturne de Chopin aux élucubrations d'Einstein.

Vous comprendrez d'emblée que pour parler d'informatique, il aurait mieux valu faire appel à quelqu'un d'autre et vous vous demandez peut-être pourquoi j'ai accepté d'intervenir dans un domaine où je suis un petit amateur, obligé, il y a 20 ans de cela, de m'y coller à mon corps défendant ! Deux aspects de la culture numérique m'ont poussé à participer à cette journée : outre la ténacité et la confiance à mon égard que j'ai perçues chez le petit groupe d'organisateur, j'ai vu l'occasion pour moi de travailler à partir de l'outil informatique sur, d'une part ce qui pourrait questionner mes représentations personnelles, sur ce qui pourrait bousculer l'idée que je me fais de l'être humain, de ses projets et de son éducation et, d'autre part, d'enrichir mon questionnement éthique. En effet, concernant ce dernier point, je suis membre, depuis sa création en 1996, du Comité national des avis déontologiques. Ce Comité, créé à l'initiative d'associations loi 1901 a pour mission de répondre à toute question posée par un acteur social, mis en difficulté dans son travail par un problème qu'il perçoit comme étant d'ordre déontologique, voire éthique.

Quelques exemples de questions reçues :

- 1 Est-ce légal de mettre des photos d'enfants sur un *site internet* d'un organisme de vacances et ce, même avec l'autorisation des parents ? Et dans quelle mesure cela est-il correct vis-à-vis de la déontologie ?
- 2 Des assistantes sociales d'un grand service public sont contraintes d'utiliser un *logiciel* qui a pour but d'établir des statistiques nationales concernant les actions menées au bénéfice de leurs collègues à partir de données nominatives. Quel est la compatibilité de cet outil avec l'obligation du secret professionnel à laquelle elles sont soumises ?
- 3 Avez-vous un avis sur la position des directeurs d'école qui refusent de saisir les données de leurs élèves sur le *Fichier* Base Elèves mis en place par l'Education nationale ?
- 4 Jusqu'où peut-on aller dans la *collecte et le stockage d'informations* sur les usagers, s'interroge un éducateur en prévention spécialisée ? Est-ce une faute grave de refuser de saisir ces informations dès lors que toutes les conditions requises en matière de confidentialité ne sont pas garanties ?

Par ailleurs, j'ai participé à quelques journées d'études concernant la question des "informations préoccupantes" et j'ai l'impression que ce qui préoccupe essentiellement les professionnels est de savoir comment respecter la personne dans sa globalité, dans son intimité, comment assurer la confidentialité des informations recueillies, comment assumer la lourde charge du secret professionnel si des données informatisées peuvent circuler dans les réseaux interconnectés.

Comme vous le voyez, les questions posées à propos des documents numérisés sont nombreuses et chacun d'entre nous est témoin, chaque jour, de nouveaux problèmes concernant, notamment, l'utilisation des réseaux sociaux que ce soit sur le lieu de travail ou à titre personnel. Ainsi, j'ai pu lire dans un numéro récent du journal "Le Monde" qu'un logiciel récemment mis au point permet de siphonner toutes les données personnelles des utilisateurs du réseau Facebook¹ et l'affaire en cours WikiLeaks² -« Fuites rapides » en langage sioux- alimente toutes les chroniques. Concrètement il semble bien que tout élément personnel, qu'il soit diffusé ou non sur internet, est potentiellement à la portée de tout internaute malveillant et tout secret personnel peut, du jour au lendemain, se transformer en secret de Polichinelle pour des millions d'utilisateurs...

On a coutume de dire que l'informatique est, comme la langue d'Esopé, la meilleure et la pire des choses. Une fois cette vérité annoncée, en est-on plus avancé ? Certainement pas, car encore faudrait-il préciser par rapport à quoi « ce pire et ce meilleur » se définissent. Je vous propose donc un petit voyage dans l'univers éducatif, dans celui de l'humaine condition afin de confronter les représentations que j'ai de ceux-ci à ce que j'ai cru comprendre de l'outil informatique.

1) L'éducation, un objet complexe titillé par l'informatique ?

Eduquer un enfant, accompagner une personne qui a besoin d'aide, sont sans doute parmi les tâches les plus nobles, mais aussi les plus complexes et les

¹ A tel point que la Suisse vient de lancer une campagne nationale sur Internet pour mettre en garde enfants et adolescents contre les risques qu'ils courent en dévoilant des informations sur ce réseau.

² Julien Assange, son créateur, défraye aujourd'hui la chronique pour avoir fait circuler plus de 250000 notes et documents classés confidentiels de différentes ambassades et services de renseignements américains et pour les procédures judiciaires dont il est l'objet pour d'autres affaires, de mœurs cette fois-ci, affaire de mœurs qu'il conteste.

plus risquées qu'il nous soit donné de rencontrer. Le concept d'éducabilité, développé en sciences de l'éducation donne un sens à ce pari : sans cette croyance en l'éducabilité de l'autre, aucun métier à caractère social au sens large, c'est-à-dire aucun métier où la rencontre d'un professionnel et d'une personne est la base du quotidien, ne pourrait se concevoir. Bien sûr l'éducateur qui accompagne n'a pas pour objectif d'apprendre quelque chose à l'autre, au sens des apprentissages qui constituent la raison d'être des enseignants. Mais, peut-on affirmer que sa façon d'être à l'égard de l'autre n'aura aucune incidence sur lui ? Et l'éducateur n'apprend-t-il rien de ses rencontres ? Mais comment modéliser, définir un objet aussi complexe que l'objet « éducation » ?

Classiquement, on le représente sous la forme d'un triangle dont les pôles sont constitués par le sujet³, les savoirs et le médiateur.

Une première question surgit : peut-on considérer un ordinateur comme un médiateur ? Peut-on, comme certains philosophes éminents l'affirment, se passer de la présence réelle d'un humain pour transmettre le savoir humain ? A terme, ne peut-on concevoir un vaste système d'apprentissage qui permettrait à chacun de bénéficier, via les cours en ligne, des meilleurs professeurs⁴ ? N'élimine-t-on pas ainsi tous les parasitages qui encombrant les classes et les amphis ? Ne réduit-on pas à néant également les problèmes affectifs qui gênent lorsque le maître se fait juge et que son regard et ses remarques sont perçus comme humiliants ? Pourquoi ne pas imaginer, demain -mais ça se fait peut-être déjà- des personnes en situation de demande d'aide s'adresser aux éducateurs via l'ordinateur d'un service mis à leur disposition ? Lorsque des personnes handicapées veulent remplir leur « projet de vie », imprimé faisant partie du dossier d'aide auprès de la MDPH, pourquoi faut-il une personne pour les accompagner, alors que la plupart pourrait le faire directement avec un petit clic ? A l'énoncé des enjeux, on voit bien qu'une partie s'est engagée, partie dont l'issue pèsera très fortement sur les institutions, les organisations, les

³ Dans le jargon des sciences de l'éducation, on parlera « d'apprenant ».

⁴ Pour Jean-Pierre Raffarin, ancien premier ministre : « *dans la bataille de l'intelligence, l'enseignement en ligne est stratégique* ». c'est, selon lui, ce que pense Luc Chatel, l'actuel ministre de l'Éducation nationale, pour qui le CNED constitue « *l'une des stratégies d'avenir* ». Quels sont les arguments ? Entretenir un débat fécond, via internet, entre les civilisations, « *...d'autant plus qu'une formation à distance coûte deux fois moins cher qu'une formation classique et permet de scolariser 10 à 20 fois plus d'étudiants* ». Quand le journaliste lui fit remarquer que depuis qu'il a commencé à supprimer des postes dans l'éducation, 80000 ont disparu, tandis que, selon l'OCDE, le niveau des élèves français baissait, Monsieur le professeur à l'ESCP Europe et au Québec répond : « *De toute façon, l'état de nos finances publiques ne nous le permet plus (...) augmenter le nombre de professeurs revient à aggraver la dette publique que leurs propres élèves devront assumer plus tard* ». Le Monde du 9.02.2011. Nous voilà rassurés : ne pas développer l'enseignement en ligne serait moralement inacceptable !

financements. A ces questions, ceux qui appellent à la vigilance, et j'en fais partie, répondent que la relation interhumaine, bien qu'imparfaite, est essentielle en ce qu'elle nous distingue des autres êtres vivants. Ce qui ne fait que différer le débat car, et j'essaierai de le faire, il faudra bien se demander ce qu'est cet animal particulier qui a pris le nom d'homme.

Savoir, savoir-faire, savoir être

La deuxième série de questions a trait à la notion de « savoirs ». Retournons une fois encore à nos classiques : on distingue les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être. Commençons par ces derniers. La tentation est grande de les confondre avec des savoir-faire : il est alors aisé d'imaginer une sorte de coach virtuel qui, en maniant des techniques comportementales, conditionnerait le sujet par répétition de normes décrétées par on ne sait qui. Devant les manipulations possibles, notamment des plus jeunes ou des plus fragiles, il va de soi que tout parent, tout éducateur devra rester très attentif. Apprendre à un « jeune en galère » comment se présenter devant un employeur est une bonne idée mais les savoir-être supposent une appropriation personnelle et décidée par un sujet libre, faute de quoi un monde terrifiant nous attend. Du côté des savoir-faire proprement dits, il me semble que l'outil informatique a toute sa place : montrer comment faire la recette du chou farci, comment isoler un grenier et, pour retourner dans notre univers, apporter une aide technique, voire technologique pour savoir remplir des papiers, trouver le service adéquat, réparer son vélo pour pouvoir se rendre à son travail etc., voilà, parmi des millions, quelques-unes des aides que peut apporter cet outil, outil que je qualifierai de magique dans ce cas. Pour aborder la question des savoirs, il faut d'abord distinguer information, connaissance et savoir.

Information, connaissance, savoir

L'information désigne des faits, des commentaires transmissibles par un mot, un son, une image, autrement dit, l'information est placée sous le primat de l'objectivité. Elle est extérieure au sujet, qui peut ou non en prendre connaissance, elle est stockable et peut facilement circuler. Je n'ai pas besoin d'insister pour démontrer qu'internet est un extraordinaire outil d'information ! Encore faudrait-il se demander qui fournit ces informations et qui décide que l'article de Mr Machin est situé en première page et que celui de Mme Truc est relégué à la quatrième page, celle que personne n'ira consulter puisque l'intérêt avec Google c'est de tout connaître tout de suite !

La connaissance relève de l'intériorité et relève donc de la subjectivité. Chacun construit son monde en prélevant des informations, par une savante alchimie où entrent en ligne de compte éléments cognitifs, affectifs, sociaux. Ici, la transmission devient plus difficile du fait de l'absence d'un langage partageable de l'intime. On voit que si l'information est le domaine de l'avoir, la connaissance est celui de l'être. Ici, l'outil informatique est de peu d'utilité, sauf à considérer qu'il permet de stocker dans sa mémoire quasi-inépuisable les millions de connaissances que nous pouvons lui confier.

Le savoir, c'est ce qui donne au réel une certaine saveur, une coloration particulière, saveur et savoir ont d'ailleurs la même étymologie. Il n'est pas, comme l'information, une réalité objective ou, comme la connaissance, une donnée subjective, il procède d'une rupture épistémologique qui permet de construire une nouvelle approche de la réalité. On peut par exemple, en confrontant les informations provenant du Maghreb aux connaissances que l'on avait de cette partie du monde, créer un nouveau savoir qui consiste à comprendre que ces peuples sont capables d'autre chose que de subir les régimes militaires ou islamistes, en inventant des systèmes démocratiques qui leur sont propres et qui prennent en compte leur histoire, leur culture.

Il va de soi qu'il existe une circularité entre ces trois termes : les informations peuvent devenir des connaissances après avoir été assimilées et ces connaissances peuvent muter en savoir à partir du moment où le sujet peut expliciter en quoi il regarde ces informations d'une nouvelle manière ; ce savoir, d'ailleurs peut devenir à son tour information dès lors qu'il deviendra un objet circulant dans le champ social, sous forme, par exemple, d'article ou d'ouvrage. Ici, le formidable outil que constitue internet montre bien son potentiel infini tout autant que ses limites : je constate que nombre d'étudiants présente comme « savoir » de simples informations copiées sur internet et non confrontées à leur propre subjectivité, ouvrant la porte à tous les plagiats possibles et, surtout, fermant celle de l'aventure culturelle personnelle.

Pour clore cette partie de mon intervention, je propose de complexifier le triangle sujet/savoir/médiateur par un quatrième pôle, celui des valeurs, c'est-à-dire, celui des finalités, de l'éthique. Cela permet d'introduire de nouvelles relations entre les pôles de la modélisation précédente : celle du savoir aux finalités, autrement dit la *relation politique*, souvent oubliée et qui, pourtant, se devine aisément quand un pouvoir décide de diminuer les heures d'histoire ou de

philosophie ; s'y ajoute la *relation déontologique* qui fait de chaque médiateur, l'enseignant comme l'éducateur, un professionnel responsable et soucieux du respect à l'égard des personnes accompagnées ; enfin, la *relation éthique* qui lie indissolublement le sujet aux valeurs qu'il défend. Sur ce dernier point, je ne vois pas ce que l'outil informatique peut apporter car c'est la personne et non l'outil qui décide de la posture qu'elle adopte face aux autres, face au monde, face aux événements. Mais cette personne, il est temps d'essayer de m'interroger sur ce qui la constitue.

Qu'est-ce qu'une personne ? La personne comme être humain, personnage et sujet- qui- dit- je.

Je vous propose de partir du contenu d'un projet de vie que m'a communiqué une MDPH, contenu que je vous restitue intégralement.

*** Rubrique 1 : quels sont mes souhaits ?**

"Je souhaite reprendre une activité professionnelle pour mon épanouissement personnel. J'ai besoin de contact et de communication avec d'autres personnes. Mon problème de santé me limite dans certains gestes, mais ma vie quotidienne n'en souffre pas trop si je ne soulève pas lourd ou en hauteur. J'aime beaucoup cuisiner, recevoir de la famille ou des amis, je fais régulièrement de la marche avec des amies. Je lis, j'aime les émissions documentaires à la télé.

*** Rubrique 2 : quels sont mes besoins ?**

"D'un salaire pour assurer ma vie au quotidien. D'apprendre de nouvelles choses le plus souvent possible, de faire différentes activités dans de nouveaux domaines et d'échanger avec d'autres personnes des idées ou des points de vue.

*** Rubrique 3 : je souhaite formuler les observations complémentaires suivantes :**

"Je souhaite faire une formation pour m'apporter un plus dans ma vie professionnelle et peut être découvrir des activités que je ne connais pas ou peu".

Ce qui m'a frappé dans ce texte manuscrit, c'est que la personne exprime des sentiments : j'aime cuisiner, recevoir, j'aime les documentaires, j'ai des amies. Par pudeur peut-être, par une représentation étriquée de la vie excluant le domaine affectif, ou pour tout autre raison, c'est un aspect que l'on trouve

rarement dans ce type de document, à caractère facultatif et que certaines personnes refusent d'ailleurs de remplir. Se révèle ici une part humaine, celle qui fait de nous un être de passions, un être capable des plus grandes tendresses comme des pires sadismes, un être sans cesse en quête d'une assise narcissique, un être fou d'amour ou fou de haine, appelons-le, suggère Edgar Morin, *homo demens*. Ici, la transparence est une tueuse d'altérité... Cette face de nous-même c'est elle qui, du fait de ses débordements difficiles à maîtriser, est responsable de constatations assez affligeantes : si le sexe, version érotisme au mieux, version pornographique au pire, si le sexe constitue le numéro un des sites visités chaque jour, notre fragile libido pousse au développement de sites où la violence est le sujet central, la souffrance toujours, l'horreur parfois. Mais, logé au plus profond de chacun d'entre nous, cet *homo demens*, seul, est une réduction caricaturale de l'homme. L'homme, c'est aussi celui qui ne peut se passer des autres, qui a besoin d'appartenir à un groupe, à une culture et qui peut mourir de solitude, voire même, lorsqu'il est bébé, mourir de ne pas se développer dans le regard et par le langage humain. « *J'ai besoin de contact et de communication avec d'autres personnes, j'ai besoin de recevoir des amis, faire de la marche et échanger avec eux* » exprime cette personne et on ne saurait plus clairement exprimer la part sociale, celle de *homo socians* qui nous constitue tout autant que la précédente. Ici internet propose les réseaux sociaux, les twitteurs, les chateurs, les blogueurs et nul ne peut savoir, à la place de celui qui les utilise si sa reliance aux autres s'en trouve confortée ou si, au contraire, sa solitude n'en est que plus éprouvante. *Homo demens, homo socians*, est-ce suffisant pour vivre sa vie d'humain ? Non répond ce projet de vie : « *j'ai aussi besoin de réfléchir en échangeant des idées, des points de vue, en lisant, en regardant la télévision* ». Ici, l'homme se fait être de raison, de pensée, de connaissance, cette part cognitive de notre présence au monde qui nous fait tous « penseur-raisonneur » et qui complète par un *homo sapiens* ce qui nous distingue des autres êtres vivants. Je ne reviens pas sur cet aspect de l'outil qui nous propose une source inépuisable d'informations et des logiciels sophistiqués pour les classer, les organiser, puis les stocker. Il ne manque plus que la dimension *homo faber*, surinvestie à notre époque, *homo faber* qui cherche à maîtriser son environnement, à fabriquer, produire, l'homme instrumental qui, comme le montre notre exemple, a besoin d'une activité professionnelle, d'une formation pour son épanouissement. Cette dimension est celle de l'efficacité, du résultat, de la dictature du quantitatif et de l'absurdité du temps réel, temps qui, curieusement, contrairement à son origine cinématographique, n'a pas de durée. Cette recherche de la maîtrise éperdue sur tout et parfois sur tous pousse certains à passer directement de la case : "question" à la case : "réponse" en croyant qu'un simple clic peut remplacer la réflexion personnelle et l'exercice de l'esprit critique.

La personne dont je viens d'esquisser le portrait anthropologique en la faisant inconditionnellement *demens-socians-sapiens-faber* quelles que soient ses

origines géographiques, sociales, culturelles, appelons-la *l'être humain* et espérons que cet *homo complexus* sortira vainqueur de ses combats avec *homo oeconomicus*! Ici, il me faut donner une précision : l'*homo demens-socians-sapiens-faber*, c'est l'aspect de l'homme qui fait de nous tous des semblables. Un autre aspect de l'homme revêt une importance égale, c'est l'affirmation que chacun d'entre nous est différent de son voisin. Et si la recherche des invariants humains⁵ est utile pour concevoir des projets d'aide individualisés, il est indispensable que les indicateurs utilisés pour concevoir ces projets soient singularisés. Pour moi, tous les outils qui prétendent respecter l'humain et qui se présentent sous la forme exclusive de petites cases standardisées à remplir sont à suspecter dans leur dimension éthique.

Mais la personne, du grec *persona*, le masque, c'est aussi cet *être social* qui, pour vivre, a l'impérieuse nécessité d'adopter les codes sociaux, d'accepter le jeu subtil des droits et des devoirs. Si l'outil internet n'a pas inventé le mensonge et la dissimulation, force est de constater qu'il en facilite l'utilisation grâce à tous ses réseaux codés où chacun peut s'inventer une autre vie -mais est-on vraiment dupe de soi-même ?-et croire à l'invention de celles des autres. En même temps, l'homme social a à sa disposition toutes les informations lui permettant d'être en permanence au courant de ses droits et de ses devoirs. Mais l'homme social choisit son masque d'acteur : car c'est aussi un *sujet*, un être capable de dire « je » et, ainsi, chacun est à la fois être humain, être social et sujet. Dire « je », c'est savoir dire « non » à ce qui dégrade la dignité humaine et l'outil informatique ne doit pas échapper à l'examen minutieux de ses enjeux éthiques.

Apprivoiser pour mieux accompagner ? La vigilance s'impose !

C'est pourquoi je terminerai mon propos en ouvrant le débat éthique. Comme j'ai tenté de le faire, la démonstration me semble nous ramener au propos initial : quel que soit l'aspect pris en compte -et j'ai bien conscience de ne pas avoir été exhaustif-, on se rend compte que le potentiel contenu dans cet outil peut être merveilleusement humain ou lamentablement humain. Mais comment décider, comment s'y retrouver, tels sont bien les enjeux de cette journée sur le travailleur social à l'épreuve de l'outil informatique. Dans son ouvrage : « Philosophie de l'éducation », Olivier Reboul⁶ lance une piste : est éducatif « tout ce qui libère et tout ce qui relie ». La problématique devient alors : en quoi l'outil informatique libère-t-il la personne et en quoi la relie-t-il aux autres ? Cette double dimension permet d'échapper à la tentation de confondre la liberté

⁵ Ce que Charles Taylor dans son essai : « Multiculturalisme. Différence et démocratie », Champs, Flammarion, 1992, nomme « le potentiel humain universel présent en chacun ».

⁶ Olivier Reboul, « Philosophie de l'éducation », PUF, Que sais-je ?, 1990.

avec la solitude égocentrée, égoïste, individualiste, à la tentation aussi de confondre le projet collectif avec une normalisation, une uniformisation, bref d'échapper à la tristesse d'un projet humain déshumanisé se satisfaisant d'une pratique solitaire stérile, voire addictive. L'acteur social se confrontera alors à la nécessité d'approfondir le débat, en se demandant, au nom de quoi il intervient, que ce soit à l'aide de l'informatique ou non, auprès des personnes qu'il accompagne. La réponse à la mode consiste à dire qu'il agit au nom de l'intérêt de la personne. Pour le distinguer de l'intérêt seulement économique ou exclusivement égoïste, le législateur parle le plus souvent de l'intérêt "supérieur" de la personne. Qu'entend-t-on par-là ? Selon la Commission de positionnement déontologique de l'ACODEGE, *"l'intérêt serait supérieur lorsque la décision a ou aura un impact fondamental sur la personne elle-même, ses conditions de vie (pas seulement sous l'aspect financier ou économique) et de sécurité (notion de protection adaptée), son bien-être, son développement, son devenir (notion d'épanouissement, de réalisation de soi). L'intérêt supérieur serait donc à penser à long terme et à mettre en rapport avec ce qui garantira à la personne le respect fondamental de sa dignité d'être humain"*.

A nous tous, tout au long de cette journée, de montrer combien notre propos n'est ni d'idolâtrer, ni de diaboliser les outils modernes mis à notre disposition, mais de se demander, parfois avec inquiétude, toujours avec vigilance, comment respecter la dignité de nos semblables. »

Pierre Bonjour. Février 2011