

URIOPSS



*Hauts-de-France*

**LE NUMERIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL :  
entre continuité des pratiques et  
recomposition des métiers**

Février 2026

# LE NUMERIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL : entre continuité des pratiques et recomposition des métiers

Travail de recherche-action réalisé en 2024-2025 réalisé dans le cadre d'un partenariat entre le projet PRINT (porté par l'URIOPSS Hauts-de-France) et le réseau de recherche Marsouin, co-financé par l'Union Européenne et la Région Hauts-de-France, la Carsat Hauts-de-France, le CIC et la Caisse d'Épargne.



1. Introduction .....	5
2. Méthodologie .....	6
3. Résultats .....	8
A- L'EQUIPEMENT.....	8
B – PEDAGOGIE ET EMPOWERMENT .....	14
C- FINANCEMENT ET RESPONSABILITE INSTITUTIONNELLE .....	20
D- APPROPRIATION DU NUMERIQUE ET RAPPORT AUX USAGES .....	21
4. Conclusion.....	25
Bibliographie.....	27

# 1. Introduction

## Contexte PRINT 1-2

Le projet PRINT (Pôle Ressources Inclusion Numérique pour Tous) est né en 2022, dans un contexte marqué par l'accélération brutale de la numérisation des services publics et de la vie quotidienne à la suite de la crise sanitaire. Dans les établissements sociaux et médico-sociaux, cette transition a mis en lumière de fortes inégalités d'accès aux outils numériques, aussi bien pour les publics accompagnés que pour les professionnels. L'URIOPSS Hauts-de-France, réseau associatif représentant près de 1 400 établissements du champ sanitaire, social et médico-social, a souhaité répondre à ces défis en structurant un pôle régional d'appui à l'inclusion numérique. PRINT 1 a ainsi visé à favoriser l'autonomie numérique des personnes accompagnées et des professionnels, en proposant des formations et un accompagnement pédagogique à destination des publics les plus vulnérables, directement au sein des établissements.

Cependant, les évaluations menées à l'issue du premier déploiement ont mis en évidence un effet de courte durée des interventions de médiation numérique. Les actions restaient dépendantes de la présence des conseillers numériques PRINT, et peinaient à s'ancrer durablement dans les pratiques professionnelles des structures. Ce constat a conduit à la conception d'une seconde phase, PRINT 2, centrée cette fois sur la professionnalisation des acteurs du social. L'enjeu n'était plus de former directement les usagers, mais de renforcer l'autonomie numérique et la compétence de médiation numérique des travailleurs sociaux eux-mêmes, pour qu'ils deviennent porteurs et relais de ces démarches au sein de leurs établissements.

Un des objectifs de PRINT 2 est donc de faire de la médiation numérique une composante pérenne du travail social, en permettant aux professionnels de gagner en autonomie numérique et de réinvestir ces apprentissages dans leurs pratiques d'accompagnement. Le numérique n'y est plus abordé comme un simple outil technique, mais comme une nouvelle opportunité d'émancipation et d'accompagnement social, susceptible de transformer les rapports entre institutions, professionnels et personnes accompagnées. Le projet comporte plusieurs actions, mais l'essentiel de cette analyse se concentre sur les ateliers numériques.



## Naissance de la Recherche-action

Au croisement des transformations numériques et du travail social, le projet PRINT s'intéresse à un questionnement plus large sur les conditions d'appropriation des technologies dans les environnements professionnels de l'action sociale. Alors que les politiques publiques insistent sur la modernisation des pratiques et la dématérialisation des démarches, les approches par l'efficacité technique se révèlent insuffisantes pour comprendre les dynamiques d'usage réelles, marquées par les inégalités sociales, les contraintes institutionnelles et les imaginaires professionnels.

Dans cette perspective, et face au manque de ressources et recherches sur ce sujet précis, l'équipe PRINT a fait le choix de développer un axe de recherche pour investir le sujet, sollicitant le réseau de recherche Marsouin<sup>1</sup> pour encadrer et assurer le suivi méthodologique du projet.

L'axe recherche du projet PRINT vise à objectiver les transformations induites par le dispositif sous l'angle des capacités (Sen, 1997) et des environnements *capacitants*. (Puzos, Hardouin & Plantard, 2022). L'enjeu est d'identifier les facteurs de conversion positifs et négatifs qui favorisent ou, au contraire, limitent la transformation des ressources offertes par PRINT en véritables opportunités d'action et d'autonomie pour les professionnels du travail social.

L'hypothèse centrale repose sur l'idée que la pérennisation de la médiation numérique dans les structures sociales ne dépend pas uniquement de la mise à disposition de ressources (formations, équipements, outils), mais de la faculté des organisations à créer un environnement capacitant — c'est-à-dire un cadre collectif lisible permettant aux individus de se reconnaître comme acteurs de leur propre développement professionnel et d'en faire un levier d'appropriation et d'émancipation pour les publics accompagnés.

Les enjeux de recherche se situent donc à trois niveaux :

1. Comprendre les processus d'appropriation du numérique par les travailleurs sociaux, en interrogeant la manière dont les formations, les outils et les postures professionnelles se transforment, notamment à travers PRINT ;
2. Identifier les conditions organisationnelles et symboliques qui rendent possibles ces transformations (reconnaissance institutionnelle, pair-aidance, marges d'autonomie) ;
3. Appréhender les effets du numérique sur les relations d'accompagnement, c'est-à-dire sur la médiation entre professionnels et usagers, dans une logique de pouvoir d'agir partagé.

Ainsi formulée, la problématique de recherche peut se résumer de la manière suivante :

**Dans quelle mesure le dispositif PRINT constitue-t-il un environnement capacitant favorisant l'appropriation du numérique par les travailleurs sociaux et la reconnaissance de la médiation numérique comme compétence professionnelle à part entière ?**

## 2. Méthodologie

L'analyse repose sur un corpus qualitatif constitué d'entretiens semi-directifs menés auprès de travailleurs sociaux et de directrices d'établissements.

---

<sup>1</sup> Marsouin (Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet) est un Groupement d'Intérêt Scientifique (GIS) créé en 2002 à l'initiative du Conseil Régional de Bretagne. Il rassemble les équipes de recherche en sciences humaines et sociales des sept universités bretonnes et ligériennes, de cinq grandes écoles (IMT, Science po Rennes, ENSAI, INSA Rennes, EHESP) et l'INRIA, soit 19 laboratoires SHS, qui travaillent sur les usages numériques. Marsouin totalise environ 200 chercheurs en sciences sociales de l'Ouest. <https://www.marsouin.org>

9 entretiens ont été réalisés, répartis sur 4 établissements, entre mai et juillet 2025 :

Type de structure	Public accompagné	Territoire	Entretiens avec les professionnels	Entretiens avec la direction
Un ESAT (Les établissements et services d'accompagnement par le travail)	Personnes en situation de handicap	Trosly, Oise (60) Territoire rural	2	0
Un EHPAD (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)	Personnes âgées	Cagny, Somme (80) Territoire rural	1	1
Une structure d'Aide à domicile portée par une SIAE (Structures d'Insertion par l'Activité Economique)	Salariés en insertion professionnelle et sociale	Amiens, Somme (80) Territoire urbain	3	0
Une association d'insertion sociale	Public en situation de précarité, majoritairement personnes migrantes	Wattignies, Nord (59) territoire urbain	1	1

Les structures interrogées ont toutes bénéficié du projet PRINT. Elles sont toutes adhérentes à l'Uriopss des Hauts-de-France et sont des associations 1901 du secteur social ou médico-social.

Les entretiens ont été complétés par :

- Des monographies réalisées sur chacun des établissements
- Les résultats de l'étude CAPUNI-EMS nationale et régionale<sup>2</sup>
- Des échanges collectifs réalisés au sein du projet PRINT, coordonnés par Pascal Plantard du GIS Marsouin lors de 3 missions sur site (Lille) et 5 webinaires (visio-conférence) entre juillet 2024 et octobre 2025

Les entretiens ont été enregistrés et intégralement retranscrits, et ont fait l'objet d'une analyse thématique. La démarche adoptée s'inspire d'une approche inductive : les données ont été codées selon quatre axes principaux (les plus récurrents dans l'analyse des données) :

- A- L'équipement
- B- Formation et empowerment
- C - Financement et responsabilité institutionnelle

<sup>2</sup> CAPUNI EMS est une enquête nationale de recherche-action (2023-2027) portant sur les usages et l'appropriation du numérique dans les établissements et services médico-sociaux (ESMS). Pilotée par GIS Marsouin en partenariat avec Réseau GRAAL, elle interroge à la fois les professionnels, les personnes accompagnées et les établissements quant à leurs pratiques, difficultés et besoins liés au numérique.

## D - Appropriation du numérique et rapport aux usages

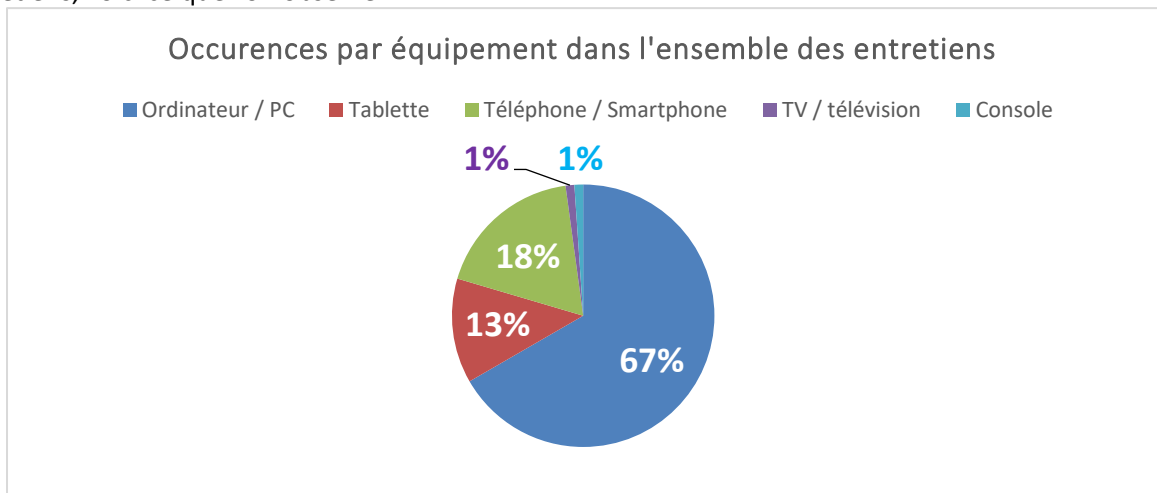
Cette première analyse a permis d'articuler les observations de terrain à une lecture socio-anthropologique des processus d'institutionnalisation du numérique.

### 3. Résultats

#### A- L'ÉQUIPEMENT

##### *Hierarchisation des équipements*

En réalisant une analyse par occurrence des différents équipements numériques cités dans les entretiens, voici ce que l'on observe :



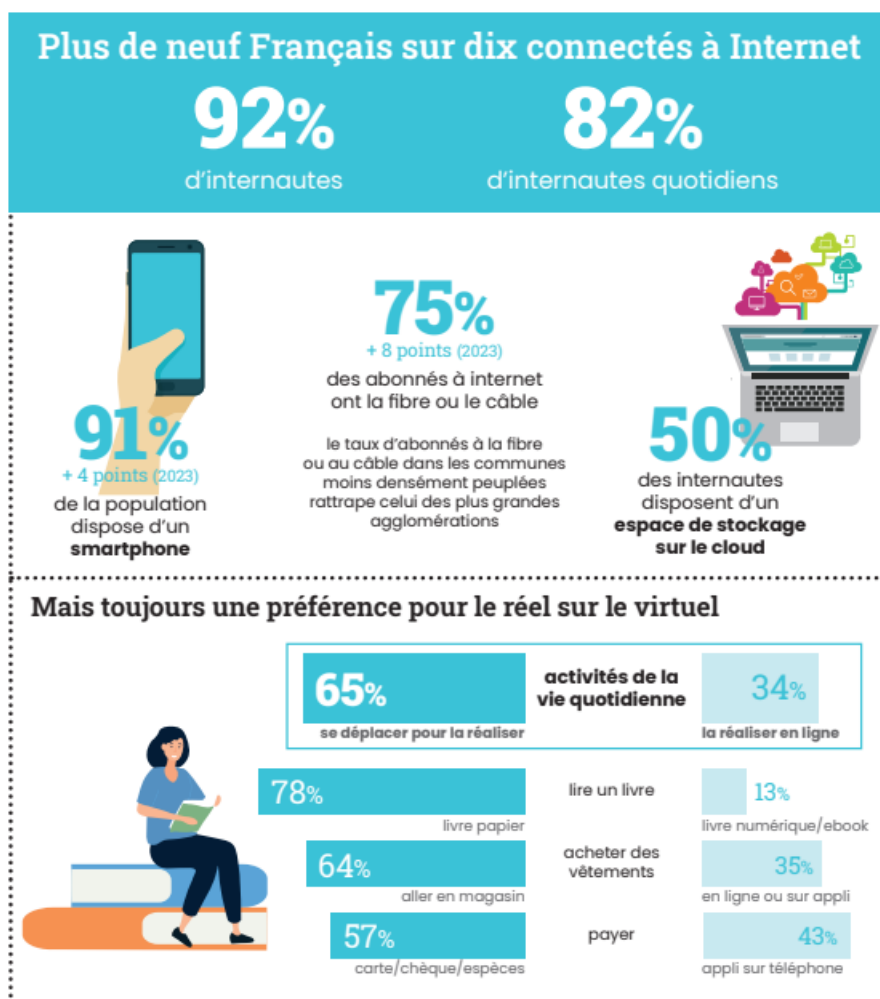
L'ordinateur demeure, de loin, le support le plus fréquemment cité par les professionnels (67 % des occurrences). Il est mentionné à la fois comme outil de travail quotidien, comme besoin d'équipement pour les personnes accompagnées, et comme levier de développement d'activités numériques au sein des structures. Les tablettes apparaissent plus marginalement, principalement dans les usages liés à l'accompagnement des personnes âgées.

Ce résultat contraste nettement avec les tendances observées à l'échelle nationale : selon le *Baromètre du numérique 2025*<sup>3</sup> (Crédoc, Arcep, Arcom), le **smartphone s'impose aujourd'hui comme l'équipement central des usages numériques**, mobilisé par près de **91% des Français**, bien devant l'ordinateur.

<sup>3</sup> Baromètre du numérique 2025, Arcep / Arcom / Crédoc.

– Synthèse : [https://anct-site-prod.s3.fr-par.scw.cloud/ressources/2025-03/synthese-anct\\_barometre\\_du\\_numerique\\_2024.pdf](https://anct-site-prod.s3.fr-par.scw.cloud/ressources/2025-03/synthese-anct_barometre_du_numerique_2024.pdf)

– Étude complète : <https://anct.gouv.fr/ressources/publication-barometre-du-numerique-2025>



Source : Baromètre du numérique 2025 – Arcep, Arcom, Crédoc.

Les téléphones portables, bien que présents dans 18 % des citations, ne sont que peu mentionnés comme support des ateliers numériques. Quant à la télévision et aux consoles de jeux, elles ne sont citées qu'une seule fois, par un professionnel, à propos du remplissage de l'enquête CAPUNI-EMS :

*Pour les personnes que vous accompagnez au quotidien (personnes en situation de handicap), que diriez-vous de leur rapport général au numérique ?*

*« Je commence à avoir une vision [sur les usages numériques des personnes accompagnées] puisque j'ai rencontré plus de 160 personnes avec l'enquête Marsouin<sup>4</sup>. Là je commence à avoir une idée assez bonne, il y a quand même peut-être 1/4 des personnes qui utilisent des ordinateurs, beaucoup plus qui utilisent des consoles de jeux mais bon ça fait partie de l'enquête. J'étais étonné de voir qu'il y avait plus d'une vingtaine de personnes qui n'avaient pas de smartphone. »*

Cette hiérarchisation des équipements traduit un imaginaire professionnel encore très centré sur l'ordinateur, perçu comme l'outil légitime du travail social, associé à un usage sérieux, « professionnel ». Cette sous-évaluation contribue à construire des représentations erronées des publics, perçus

<sup>4</sup> La recherche collaborative CAPUNI EMS a pour ambition d'analyser les processus d'appropriation des technologies numériques en ESMS (établissements médico-sociaux), de comprendre les transformations du secteur et de déterminer les bénéfices que les personnes accompagnées peuvent en tirer. Outre sa dimension qualitative, elle comprends 2 vagues d'enquêtes quantitatives sur les pratiques numériques des professionnels et des personnes accompagnées. Les recherches PRINT et CAPUNI EMS sont associées et complémentaires. <https://capuniems.fr>

comme très éloignés du numérique alors qu'ils en maîtrisent, en réalité, certains usages quotidiens et ludiques, en particulier avec les réseaux sociaux sur smartphones. Pour les personnes accompagnées, le smartphone est dominant, sans pour autant atteindre les taux de l'ensemble de la population, alors que la tablette fait jeu égal avec l'ordinateur fixe.

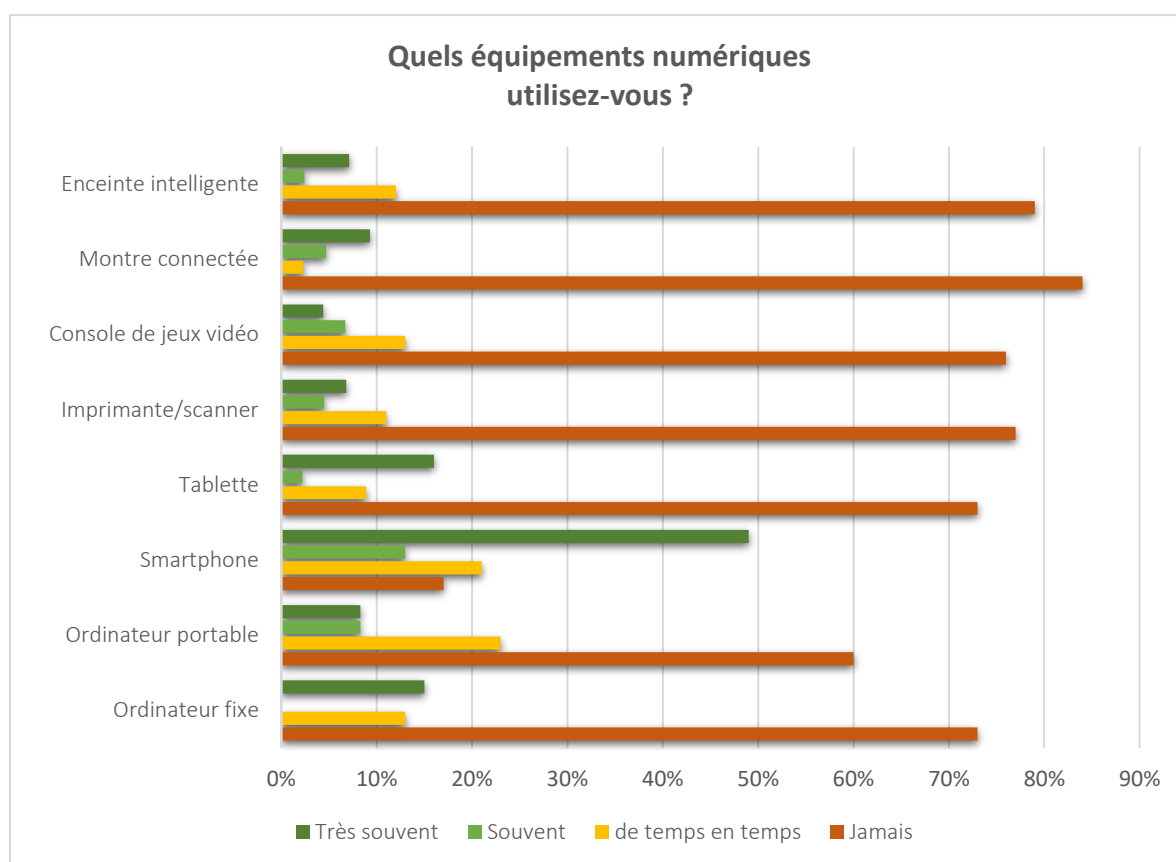


Figure 1 : CAPUNI EMS - Enquête 2025 Personnes accompagnées (France)

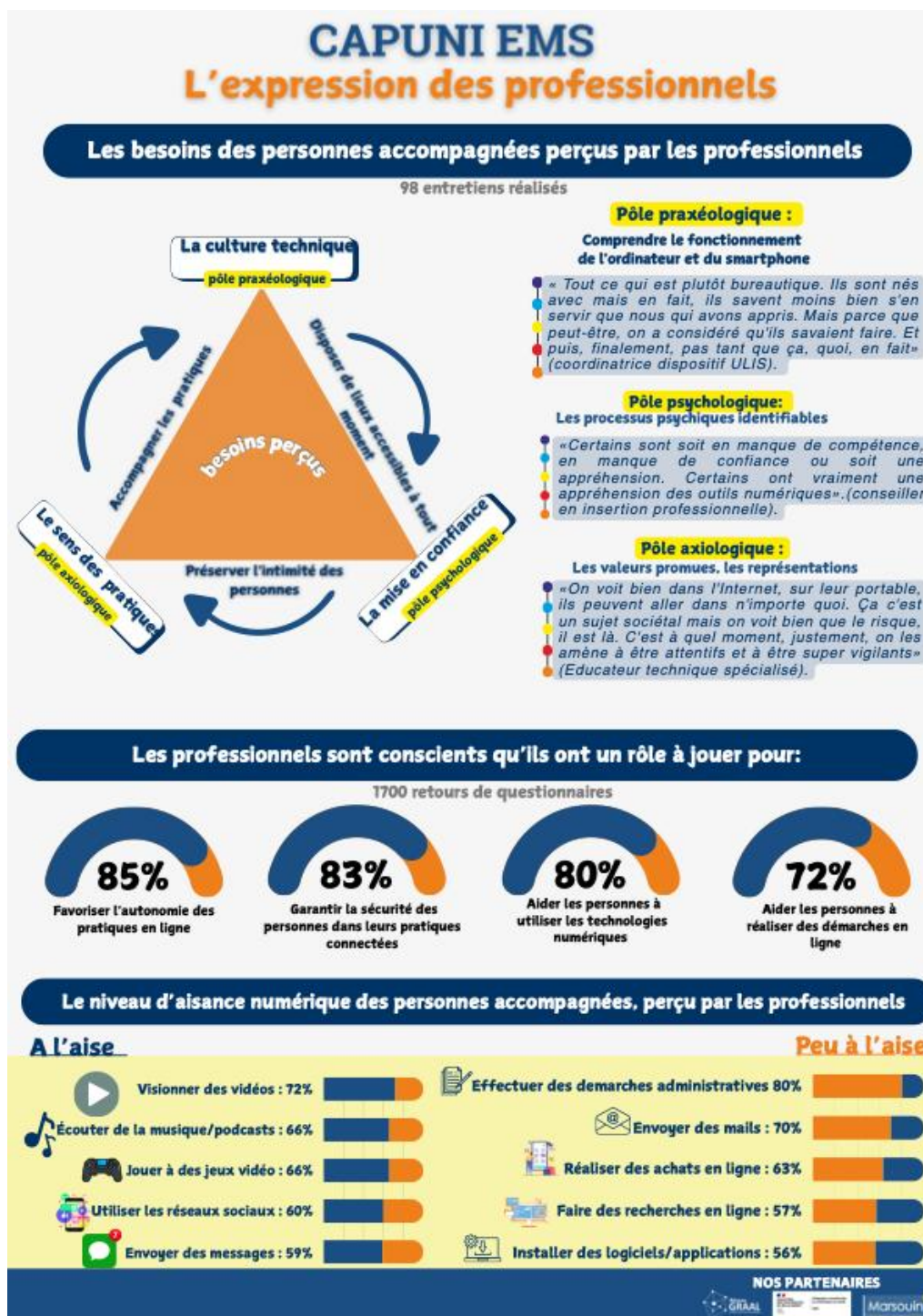
Dans son ouvrage sur « L'Internet des familles modestes », Dominique Pasquier questionne l'appropriation des technologies numériques – conçues par des personnes diplômées et favorisées – par des personnes de milieux sociaux peu favorisés et constate une « *appropriation socialement différenciée* » (Pasquier, 2018, p. 195) d'Internet. Les familles modestes, ont des pratiques utilitaires des technologies numériques. Elles ont peu de pratiques créatives et participent peu sur internet. Elles utilisent Internet pour améliorer des savoirs et des savoir-faire et pour acquérir des techniques et des connaissances concernant leurs hobbies. La recherche CAPUNI-EMS constate que les pratiques numériques des personnes en situation de handicap accompagnées en ESMS peuvent être majoritairement associées aux pratiques numériques des familles modestes. Elles ont de faibles revenus<sup>5</sup> et un faible niveau de formation<sup>6</sup>. Si elles ne sont pas toutes issues de familles modestes, lorsqu'elles peuvent avoir une activité professionnelle, elles s'orientent vers des activités où elles ont un statut d'ouvrier.

Pour les personnes en situation de handicap, Internet sur le smartphone devient alors une **technologie d'intégration sociale** qui crée des occasions de socialisation (Casilli, 2010). Ces espaces de socialisation permettent de niveler les modes de présentation de soi et de déjouer les préjugés en affichant ses points de force. Par exemple, dans la recherche CAPUNI-EMS, on constate que les sites de

<sup>5</sup> Selon une étude du ministère des Solidarités faite en 2019, le niveau de vie médian des personnes atteintes de handicap de 15 à 59 ans est de 1 512 euros mensuels, soit 17% de moins que celui des autres actifs.

<sup>6</sup> Selon France Travail, en 2017, 72% des demandeurs d'emploi avec une reconnaissance de handicap ont un niveau BEPC / CAP ou inférieur contre 53% des demandeurs d'emplois sans reconnaissance de handicap.

rencontres constituent des espaces de sociabilité en ligne qui peuvent être très fréquentés sans forcément déboucher sur des rencontres de visu (Bergström, 2012). Les relations nouées sur ces sites sont déconnectées des cercles de sociabilité habituels. Par conséquent, elles ne font pas l'objet d'un contrôle extérieur important (Bergström, 2016). Dans PRINT, on constate que ces pratiques sont ignorées et, lorsqu'elles apparaissent, elles sont souvent traitées par les travailleurs sociaux comme une « *panique morale* » autour de la thématique de la vie affective et sexuelle transformant le smartphone en « *mauvais objet* ». On constate, dans l'infographie CAPUNI-EMS présentée ci-dessous, que les entretiens des professionnels menés dans le cadre de PRINT sont cohérents avec l'analyse des 98 entretiens de CAPUNI-EMS. Ils révèlent un « *biais de jugement* » sur les besoins numériques des usagers perçus par les travailleurs sociaux.



Sur le plan praxéologique, ils s'interrogent sur le sens que les usagers donnent à leurs pratiques numériques. Sur le plan psychologique, ils s'interrogent sur les questions de compétences et de confiance et enfin, sur le plan axiologique, ils s'interrogent sur l'éloignement des normes sociales d'usages dominantes, notamment à travers les expériences de harcèlement ou d'arnaques sur internet. Si les travailleurs sociaux sont conscients du rôle qu'ils ont à jouer pour favoriser l'autonomie, garantir la sécurité et aider les usagers dans leurs pratiques numériques, ces « *biais de jugement* » présentent des risques de globalisation voire d'infantilisation à propos des pratiques numériques réelles des usagers. Par exemple, dans les entretiens PRINT, la télévision et les consoles de jeux sont quasi absentes des discours, comme si les professionnels continuaient de les envisager selon des représentations datées : celle des téléviseurs d'ancienne génération plutôt que des « *smart TV* » actuelles. Or, d'après l'enquête CAPUNI-EMS nationale de 2025, ces supports sont plutôt bien identifiés par les professionnels comme les pratiques les plus courantes des usagers :

- Vidéo : 72 %
- Musique et podcasts : 66 %
- Jeux vidéos : 66 %
- Réseaux sociaux : 60 %
- SMS : 59 %

De manière générale, les usages récréatifs et les supports domestiques (télévision, console, domotique) demeurent invisibilisés dans les entretiens, comme si ces formes de pratiques numériques constituaient un impensé institutionnel. L'intelligence artificielle n'est évoquée spontanément que par un répondant sur neuf (par un directeur d'établissement). L'ensemble traduit une vision très techno-administrative du numérique en établissement, centrée sur ses dimensions instrumentales, et occultant la diversité réelle des pratiques et des supports mobilisés par les publics.

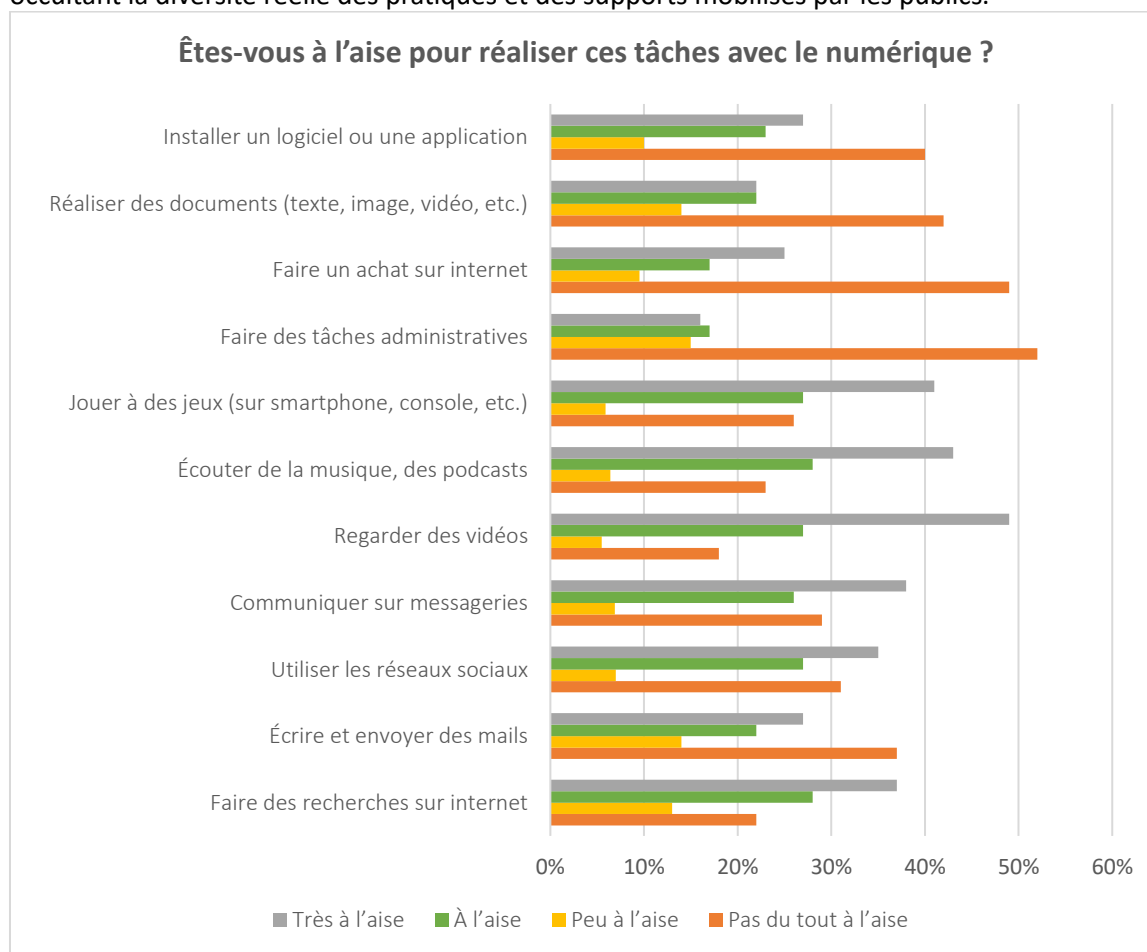


Figure 2 : CAPUNI EMS - Enquête 2025 Personnes accompagnées (France)

## *Des usages numériques visibles pour les professionnels, mais peu reconnus institutionnellement*

Contrairement à ce que souligne la littérature sur les pratiques professionnelles, où la médiation numérique reste souvent un travail invisible, les entretiens menés dans le cadre de PRINT montrent que les travailleurs sociaux sont, au contraire, plutôt conscients du temps et de l'énergie que cette dimension représente dans leur quotidien.

Ils identifient clairement les moments où ils accompagnent les personnes dans leurs démarches en ligne, leurs apprentissages numériques (abstraction très souvent faite de leurs usages récréatifs), et reconnaissent que ces situations mobilisent des compétences spécifiques et surtout du temps.

*Pouvez-vous me parler du lien de votre équipe [professionnelle] avec le numérique ?*

*« Les résidents ont une demande forte sur le numérique de pouvoir être, épaulé là-dessus sur vraiment les bases en fait. Si j'ouvre une page Word, comment je fais pour taper un texte ? [...] je veux aller sur mon compte bancaire, je veux taper les chiffres, mais ça ne marche pas. Tout simplement que la touche verrouillée n'était pas activée. Vous voyez des choses comme ça ? Toutes bêtes en fait, mais on a vraiment cette demande de résidents. »*

*Pouvez-vous vous présenter et m'expliquer votre métier ?*

*« On va mettre à jour le profil en espace personnel sur le site France travail, où on remet à jour le CV, les compétences pour permettre aux salariés de pouvoir repostuler en plus grande autonomie sur des postes qu'ils auraient pu repérer sur le site de France Travail »*

Ce travail de médiation, bien que réel et conscientisé, demeure toutefois faiblement reconnu par les institutions. Il est rarement inscrit dans les fiches de poste, encore moins valorisé dans l'évaluation ou la formation continue.

En parallèle, les entretiens et les accompagnements sur le terrain font apparaître un phénomène récurrent de transfert de responsabilité : selon l'âge, l'appétence ou le capital culturel, certains travailleurs sociaux délèguent spontanément l'accompagnement numérique à des collègues ou intervenants perçus comme « plus à l'aise » avec le sujet. Ce glissement, souvent implicite, contribue à entretenir une forme d'asymétrie dans les équipes : les compétences numériques deviennent une spécialité individuelle plutôt que des compétences partagées et reconnues collectivement.

*Qu'est-ce qui a compliqué l'organisation de vos ateliers numériques ?*

*« On ne peut pas le remplacer [le bénévole qui s'occupe des ateliers numériques] il est tout seul en fait, on lui fait confiance. »*

*Que pouvez-vous me dire si je vous parle du numérique au sens large, dans la manière dont vous l'utilisez aujourd'hui avec les personnes qui sont accueillies au sein de votre établissement ?*

*« Et vous voyez, j'ai moi mon secrétaire dans mon service, qui est lui très très à l'aise avec l'informatique, on en parlait encore cette semaine, il passe je ne sais combien de temps à faire des petits dépannages auprès des résidents sur l'informatique par exemple. Mais par contre, il est bien identifié par les résidents comme le Dépanneur, des petits soucis informatiques »*

*Que comptez-vous mettre en place par la suite dans le cadre du numérique au sein de votre structure ?*

*« Si d'autres collègues veulent se greffer aussi parce que ça peut être un frein aussi, moi je peux pas porter le projet toute seule, c'est compliqué »*

Ainsi, la médiation numérique, bien que largement intégrée dans les pratiques de terrain, reste en marge des cadres institutionnels qui structurent le travail social. PRINT met ici en évidence un paradoxe fort : la visibilité par les acteurs d'un travail quotidien essentiel, face à la non-reconnaissance organisationnelle d'une compétence pourtant devenue indispensable, ce qui est tout à fait cohérent avec les résultats de la recherche CAPUNI-EMS.

Les pratiques numériques explicites répondent aux attendus de l'institution et deviennent des normes d'usages en établissement 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, 2020 : 46). Si l'accompagnement aux démarches administratives en ligne s'est imposé aux travailleurs sociaux, c'est une démarche implicite et ces pratiques numériques sont invisibilisées. *« 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'utilisateur »* (Sorin, 2020 : 49).

## B – PEDAGOGIE ET EMPOWERMENT

La question de l'accompagnement numérique, abordée de manière récurrente dans les entretiens, met en lumière deux constats complémentaires. D'un côté, les professionnels soulignent la faiblesse de l'offre de formation continue sur le numérique proposée au sein de leur structure, souvent jugée inadaptée aux réalités de terrain. De l'autre, les participants au projet PRINT décrivent des formats d'accompagnement (observation des ateliers, co-conception, co-animation et accompagnement à la posture en médiation numérique.) bien plus pertinents, adaptés à leurs besoins concrets et en phase avec leurs pratiques professionnelles.

### *Des formations continues encore limitées et peu structurantes*

Dans la majorité des structures, les formations au numérique concernent principalement la prise en main d'outils techniques imposés par les établissements (dossiers usagers informatisés - DUI, logiciels métiers, outils de pointage, etc.). Ces formations, si elles existent, sont perçues comme trop ponctuelles et centrées sur des aspects instrumentaux de prise en main, sans véritable accompagnement de l'appropriation et des évolutions des pratiques :

*Que pouvez-vous me dire des formations proposées aux professionnels autour du numérique ?*

*« Alors tous les professionnels ont été formés, donc aux outils professionnels. Ils ont plus ou moins d'appétence pour les utiliser, mais ils sont tenus de le faire, comme pour la suite Microsoft. »*

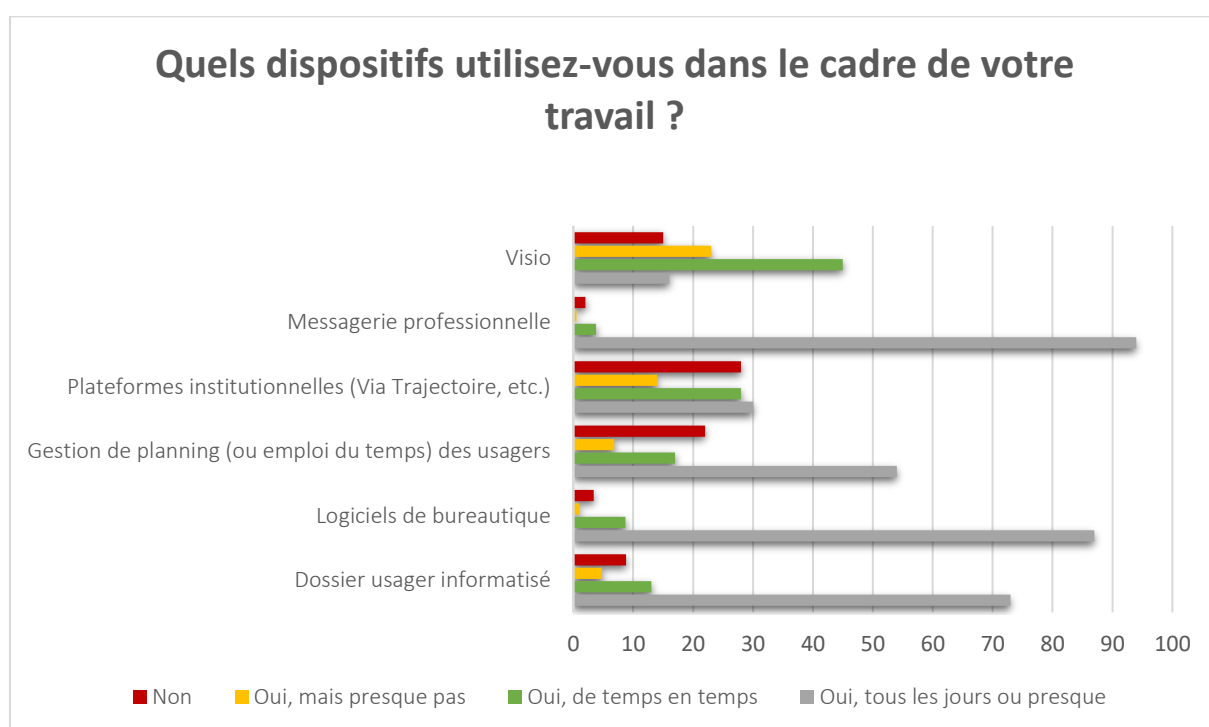


Figure 3 : Enquête CAPUNI EMS Professionnels 2024 (France)

Ce qui fait que courrier électronique, la bureautique, le DUI et la gestion de planning s'utilisent « tous les jours ou presque » alors que les applications de communication, ludiques ou de loisirs sont presque ignorées.

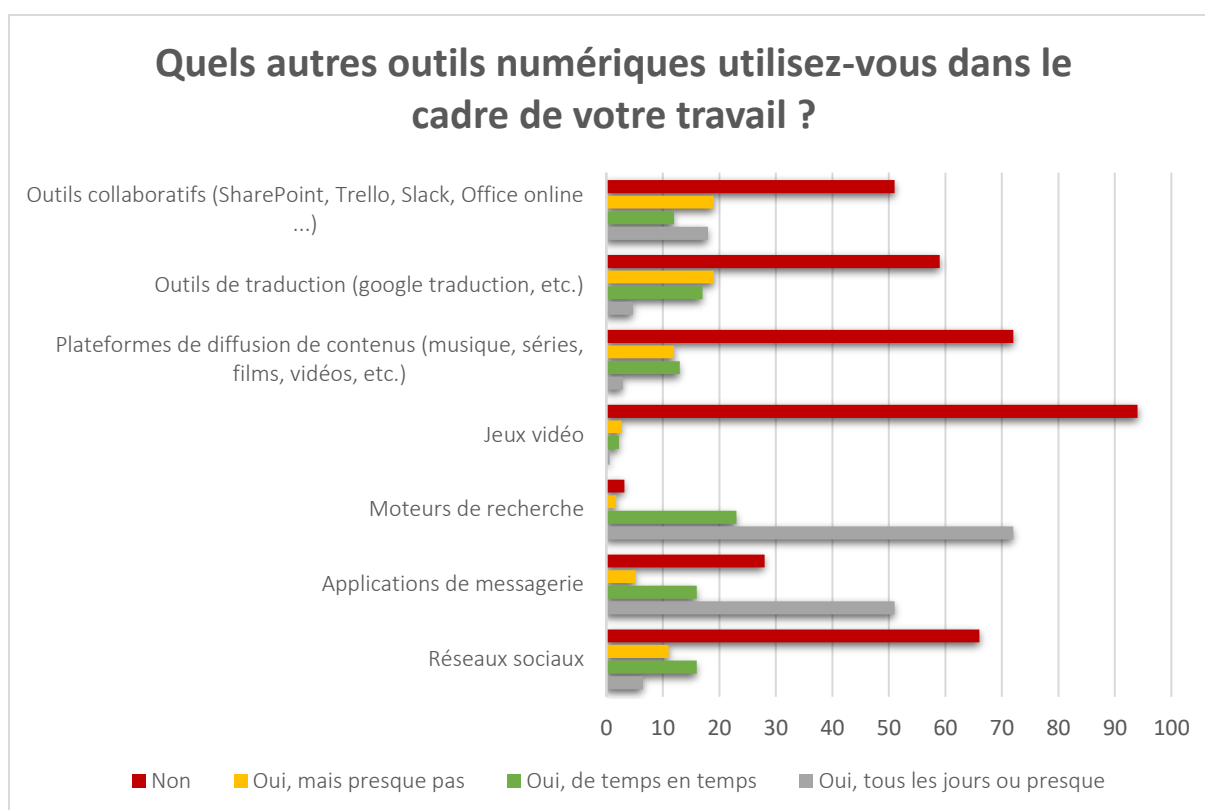


Figure 4 : Enquête CAPUNI EMS Professionnels 2024 (France)

Quelle est votre relation (professionnelle) avec le numérique ?

« Le numérique ? euh, j'ai envie de dire non, c'est pas, une chose, moi professionnellement je me sens pas assez formé et pas à l'aise en fait avec beaucoup de choses »

Est-ce qu'il y a des choses qui vous sont proposées pour monter en compétence sur le numérique en tant que professionnels ?

« C'est juste quelques collègues qui ont été formés et qui devaient former les autres collègues. Ce n'était pas très efficace... Et entre-temps, les collègues sont partis, donc après il n'y avait plus personne qui savait. On se débrouille quoi. »

Que pouvez-vous me dire des formations proposées aux professionnels autour du numérique ?

« On voit que ce n'est pas suffisant puisqu'on a fait plusieurs formations... mais il n'y a pas vraiment d'autres relais : les gens se saisissent, font à la place de, mais pas forcément avec. »

Ces formations ne parviennent pas à créer une véritable dynamique collective d'apprentissage. Les professionnels expriment un besoin d'accompagnement plus continu et réflexif, permettant d'interroger les transformations du travail plutôt que la seule maîtrise des outils. En effet, 7 répondants sur 9 soulignent d'une manière ou d'une autre qu'ils ne sont pas à l'aise avec le numérique :

Quelle est votre relation (professionnelle) avec le numérique ?

“Même Outlook, tout ça. Enfin, je suis assez facilement en difficulté en fait. Et puis en plus, ça va vite. Avec l'intelligence artificielle tout ça. Enfin, je me sens un peu, je ne vais pas dire largué mais à part utiliser le mail et écrire un peu sur Word, je sais pas faire grand-chose quoi”

Quelle est votre relation (professionnelle) avec le numérique ?

*« C'est drôle parce que justement, je suis pas forcément très attirée par le numérique donc j'en ai beaucoup rigolé parce que c'était pas du tout du tout mon truc à la base »*

Les travailleurs sociaux seraient-ils des « éloignés » du numérique comme d'autres ? Un extrait de l'article « La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique » vient éclairer la question : *« s'il existe plusieurs définitions de l'éloignement du numérique, qui sont autant de dimensions différentes du phénomène, il convient toutefois de se départir de toute vision binaire inclus-exclus, qui présente le défaut majeur d'invisibiliser la diversité des situations et des pratiques. A ce titre, le concept des capacités numériques (cf. supra) est éclairant, puisqu'il permet de mettre la focale sur la capacité des individus à pouvoir tirer profits des technologies numériques. Par ailleurs, cette vision, plus à même de prendre en compte les contextes dans lesquels les différentes formes d'éloignement du numérique prennent place, permet de reposer l'enjeu de l'inclusion numérique sur sa base sociale, puisque la nature capacitante ou non-capacitante des technologies numériques est en réalité grandement conditionnée par les conditions d'existence des individus. Il convient en particulier de mieux prendre en compte les capitaux culturels (particulièrement le niveau de diplôme) et numériques des individus, dont l'analyse montre qu'ils sont centraux tant dans le rapport aux technologies que dans le développement de pratiques numériques différenciées. Partant de ce constat, il convient également de relativiser la pertinence d'une évaluation trop générale du nombre d'éloignés du numérique. En effet, à la quête d'un chiffre précis d'éloignés qui paraît dénué de sens, il serait préférable de représenter le phénomène sous la forme d'un halo permettant de considérer les individus comme plus ou moins éloignés du numérique, en fonction des attentes et besoins subjectifs qu'ils formulent. »<sup>7</sup>*

Par ailleurs, la formation au numérique demeure faiblement priorisée par rapport à d'autres thématiques jugées plus centrales à l'accompagnement social :

*Est-ce qu'il y a des choses qui vous sont proposées pour monter en compétence sur le numérique en tant que professionnels ?*

*« On pourrait en faire la demande aussi [des formations au numérique], mais c'est vrai qu'on privilégie plutôt des choses plus en lien avec les accompagnements. »*

Ainsi, malgré une maîtrise souvent jugée insuffisante, la formation entre pairs reste peu développée et la compétence numérique rarement perçue comme un enjeu stratégique du métier.

*PRINT : un modèle d'apprentissage plus ajusté aux réalités professionnelles*

Quatre grandes logiques sont identifiées dans l'activité numérique des travailleurs sociaux (Sorin, 2020). La première, l'informatisation renvoie à une activité où les travailleurs sociaux mobilisent les technologies numériques pour traiter et partager l'information concernant l'utilisateur ou son accompagnement. La deuxième, l'information englobe le temps d'activité où les travailleurs sociaux emploient le numérique pour accéder à des informations utiles à l'accompagnement des personnes et à réaliser une veille professionnelle. La troisième, la médiatisation concerne la communication numérique des travailleurs sociaux avec les personnes accompagnées. **La quatrième, la médiation touche à l'accompagnement des pratiques numériques des personnes.**

---

<sup>7</sup> ANCT, CREDOC, CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023. Synthèse p. 5

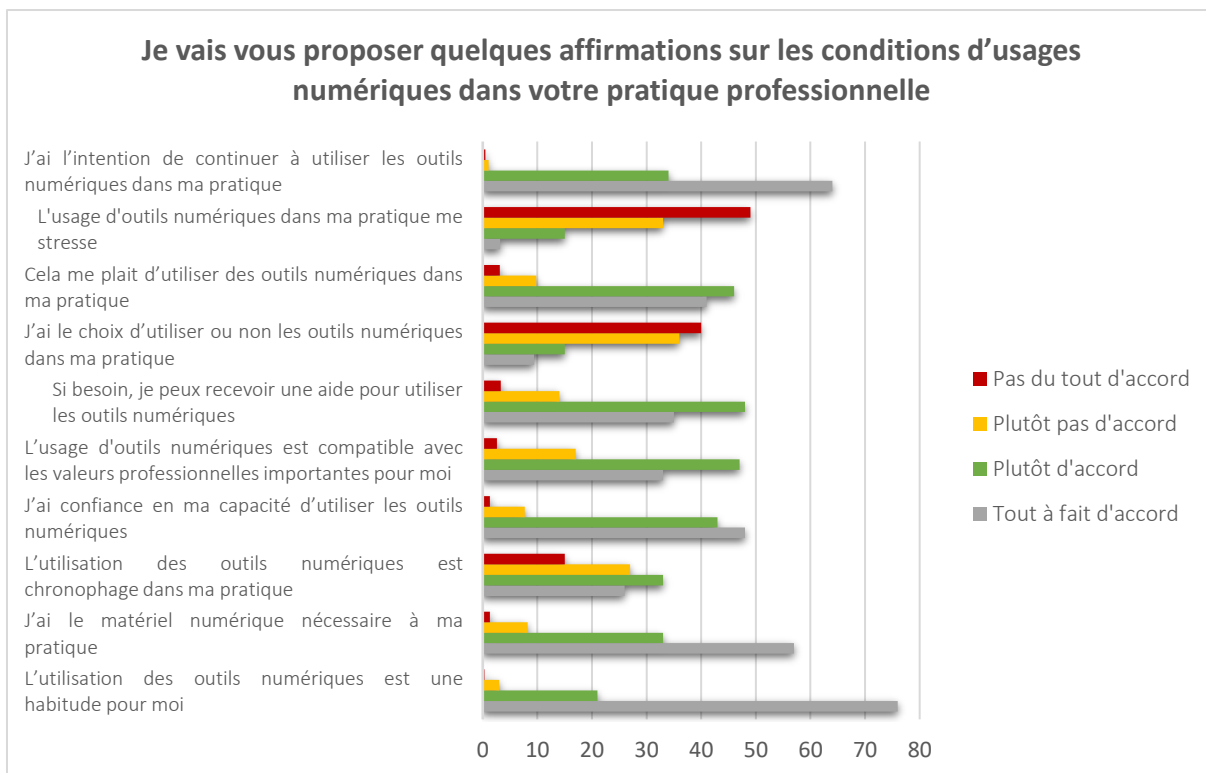


Figure 5 : Enquête CAPUNI EMS Professionnels 2024 (France)

Sur la figure ci-dessus, on voit bien que les travailleurs sociaux ne sont pas si éloignés des usages du numérique et se projettent dans un investissement qui transformera leurs activités. Si le processus d'appropriation démarre, son institutionnalisation est très lente et c'est là que des dispositifs d'accompagnement comme PRINT sont importants. Informatisation, information, médiatisation et médiation numérique font appel à des compétences nouvelles pour les travailleurs sociaux, pas ou peu formés dans ces domaines. Ce qui fait de PRINT un atout précieux pour la professionnalisation « numérique » du travail social. En effet, À rebours de ces limites, le projet PRINT se distingue par une approche pédagogique perçue comme plus accessible, plus engageante et mieux articulée à la posture des travailleurs sociaux.

Les participants, bien que souvent peu familiers du numérique, décrivent un dispositif progressif, qui valorise l'expérimentation et l'entraide plutôt que la technicité.

*Quel est votre lien avec le numérique ?*

*« Avec du recul, je me suis dit que ce n'était peut-être pas plus mal de ne pas avoir trop de connaissances : ça permet aux personnes accompagnées de relativiser leur propre niveau, et d'apprendre ensemble. »*

Cette approche place les professionnels dans une **position de co-apprentissage** avec les publics, en cohérence avec leur posture habituelle d'accompagnement. La pédagogie de PRINT soutient à la fois la montée en compétence et la réflexion sur les usages, tout en donnant des outils concrets pour animer des ateliers :

*Que vous ont apporté les ateliers numériques ?*

*« Pour animer des choses, de ce côté-là en tant que travailleur social, ce n'est peut-être pas trop compliqué pour nous. [...] C'était plus les outils numériques que je ne savais pas où aller chercher. »*

Que vous ont apporté les ateliers numériques ?

« Ça me permet aussi de voir comment les personnes accueillies réagissent à ce qu'elles apprennent ; ça me donne une idée d'où elles en sont. »

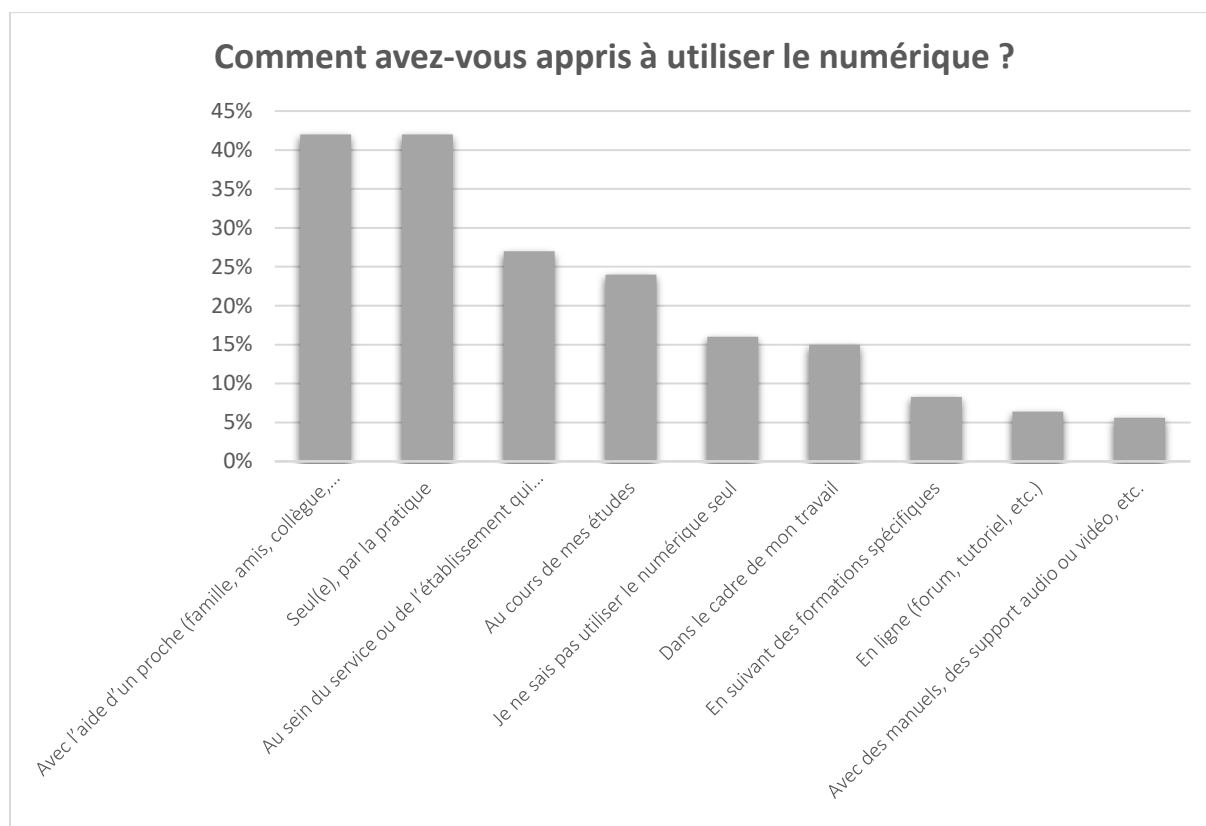


Figure 6 : CAPUNI EMS - Enquête 2025 Personnes accompagnées (France)

Dans l'enquête CAPUNI-EMS « personnes accompagnées », on voit que l'auto et co-apprentissage (avec les proches) dépassent les 40% de réponses, les demandes d'aide « au sein du service » ne sont pas négligeables et renvoie à cette position de co-apprentissage des professionnels avec les publics

Plusieurs éléments expliquent cette adéquation entre le dispositif et la culture professionnelle du secteur :

- Une complémentarité forte entre la pédagogie de PRINT et la posture réflexive des travailleurs sociaux ;
- Un dispositif perçu comme soutenant la méthodologie de projet, favorisant la confiance et la construction progressive de compétences ;

À ce stade, on observe avant tout une dynamique d'empowerment<sup>8</sup> en construction, davantage qu'une autonomie pleinement consolidée.

PRINT fonctionne comme un espace de transition, où s'amorce une reconnaissance du numérique comme compétence transversale du travail social, sans que cette légitimité ne soit encore véritablement institutionnalisée.

<sup>8</sup> Dans le cadre du projet PRINT, nous entendons par "empowerment" la reconnaissance et le renforcement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées. Cette approche suppose une posture non descendante, fondée sur la coopération horizontale entre professionnels, usagers et formateurs. Elle invite à rééquilibrer les rapports de savoir et de légitimité dans les démarches de formation et d'accompagnement, pour que chacun puisse contribuer, apprendre et décider à partir de son expérience propre.

Dans cette perspective, le soutien à la mise en place d'ateliers comme développée par PRINT apparaît comme un levier central. Elle joue souvent un rôle d'amorce : les professionnels accompagnés évoquent un sentiment de soulagement face à des formats d'accompagnement au numérique qui leur redonnent prise sur un univers perçu jusque-là comme opaque ou contraint. Ce premier pas leur permet ensuite de s'engager dans d'autres démarches : participation à des formations complémentaires, animation d'ateliers numériques, ou encore mise en œuvre de projets concrets via la boîte à projets PRINT. Pour plusieurs professionnels, cette expérience constitue aussi un gain de légitimité : elle favorise leur implication dans des journées thématiques, des échanges de pratiques ou des temps collectifs de type communauté de professionnels.

Cette dynamique d'entraînement d'un axe à l'autre du projet PRINT est d'autant plus pertinente qu'elle va à l'encontre de nombreuses observations issues d'autres champs, notamment celui de l'éducation nationale, où les formations instrumentales tendent souvent à démobiliser les professionnels. Dans PRINT, au contraire, la formation conçue comme espace de pair-aidance et de mise à disposition de ressources, au-delà de la simple prise en main technique, agit comme un véritable facteur de conversion : elle permet de transformer une ressource externe (le dispositif) en capacité d'action et de transmission au sein des structures.

Cette approche souligne également l'importance de prendre en compte la maturité numérique des professionnels et les conditions offertes par leurs environnements de travail. Autrement dit, la montée en compétence ne peut être pensée indépendamment des contextes organisationnels et des trajectoires individuelles.

Ces constats invitent à repenser, à plus long terme, les compléments nécessaires à la formation initiale des travailleurs sociaux, afin d'y intégrer une compréhension critique et réflexive du numérique comme dimension désormais constitutive de leurs pratiques professionnelles.

## C- FINANCEMENT ET RESPONSABILITE INSTITUTIONNELLE

La question du financement du numérique apparaît, dans les entretiens, comme un angle mort des politiques d'équipement et d'accompagnement. Dirigeants comme salariés affirment majoritairement financer leurs actions numériques sur fonds propres, qu'il s'agisse d'achat de matériel, de formation ou d'ateliers à destination des publics.

*Sur le financement des ateliers numériques, comment ça fonctionne ?*

*« Non, on a fait, on le fait sur nos fonds propres. On avait réfléchi à répondre à un appel à projet, mais il n'y avait pas un volume de pratiques assez important pour que ce soit valorisé. »*  
*« Les outils actuels ne nous permettraient pas, donc là, on a décidé avec la gouvernance qu'on y laisserait quelques milliers d'euros dès qu'on le ferait. »*

Ce premier constat a conduit l'équipe PRINT à interroger plus finement la situation, en distinguant deux niveaux de financement souvent confondus dans les discours :

- **les actions numériques du quotidien** (ateliers, médiation numérique, animations auprès des usagers), le plus souvent financées directement par les établissements ;
- **les financements structurants dédiés au système d'information**, tels que le dispositif national **ESMS Numérique**, destiné à soutenir la modernisation des SI.
- 

Pour éclairer ce second niveau, l'équipe a sollicité le Collectif SI, qui accompagne les ESMS des Hauts-de-France dans la mobilisation d'ESMS Numérique. La vérification confirme qu'aucune des structures rencontrées dans PRINT n'a bénéficié de ce dispositif, pourtant déployé depuis 2020 et doté de plusieurs vagues de financement significatives.

Autrement dit, si les établissements assument déjà sur fonds propres les actions et ateliers numériques du quotidien, ils restent en parallèle **en dehors** des cadres de financement structurants, pourtant destinés à soutenir leur transition. Cette absence d'appropriation éclaire les discours entendus : les structures ne se sentent pas concernées par ces dispositifs, ou ne disposent ni du temps ni des compétences nécessaires pour y candidater.

*Comment sont financées vos actions en lien avec le numérique ?  
Passez-vous par des appels à projets ?*

*« Pour l'instant, on n'a pas trop d'ingénierie sur la recherche de financement, faute de temps et de culture aussi des personnes qui le portent. »*

*« Les travailleurs sociaux, c'est clairement pas leur truc. Aujourd'hui, c'est centralisé à mon niveau [de directeur], mais je n'ai pas le temps d'aller chercher des fondations ou des appels à projets, donc non, c'est en fonds propres. »*

Les OPCO sont parfois sollicités, mais rarement pour le numérique :

*Comment sont financées vos actions en lien avec le numérique ?  
Passez-vous par des appels à projets ?*

*« On fait financer nos OPCO sur d'autres dispositifs de formation, mais qui ne sont pas liés au numérique. »*

Ce manque de ressources dédiées renforce une dépendance aux appels à projets, dont la temporalité et la complexité constituent un frein réel. L'absence d'accès à ESMS Numérique joue ici un rôle central : les obligations de candidature en grappe, les cibles d'usage élevées ou encore les contraintes liées aux éditeurs référencés Ségur rendent le dispositif difficilement mobilisable pour des structures de petite taille, dispersées ou hors du champ L.312-1 du CASF.

Certaines structures bénéficient ponctuellement d'opportunités matérielles locales, sans que cela s'inscrive dans une stratégie globale :

*Avez-vous du rechercher des financements spécifiques pour la mise en place de vos ateliers numériques ?*

*« On n'a pas eu de financement à proprement parler, parce qu'on avait déjà une salle informatique avec quelques ordinateurs. »*

*« Au fil des ateliers, nos ordinateurs nous ont lâché... Heureusement que [l'accompagnateur PRINT] nous a amené des ordinateurs, sinon on aurait été bien embêtés. »*

L'ensemble dessine un décalage persistant entre la volonté de s'engager dans la transition numérique et les moyens mobilisables pour y parvenir. Là où d'autres régions se sont appuyées sur des cadres de financement structurants (déploiement du DUI, DMP, etc.), les acteurs rencontrés dans PRINT décrivent un ancrage plus local, progressif, parfois artisanal, où l'expérimentation prime sur la planification.

## D- APPROPRIATION DU NUMERIQUE ET RAPPORT AUX USAGES

Dans les entretiens, la question des écrits professionnels occupe une place importante et révèle un rapport singulier au papier, à la fois familier, rassurant et ancré dans la culture du travail social. Les professionnels soulignent y recourir notamment lors des entretiens avec les personnes accompagnées, évoquant fréquemment la double saisie que cette pratique implique : des notes manuscrites d'abord, puis leur retranscription numérique :

*Qu'est-ce que vous pouvez me dire de votre lien ou celui de vos collègues avec les outils numériques de la structure ?*

*« Par exemple, moi je suis plutôt de la vieille école : je vais faire un entretien avec le salarié, puis je vais reporter sur l'ordinateur, parce que j'ai vraiment envie d'être en lien direct avec la personne. »*

Cet attachement au papier ne s'accompagne pas d'un discours de résistance active. S'il renvoie à un héritage professionnel, il semble relever davantage d'une habitude incorporée, plus que d'un positionnement de principe. Contrairement à ce que décrivent souvent les travaux sur les écrits professionnels, les entretiens font apparaître non pas une opposition frontale au numérique, mais une résistance "molle" ou une adaptation tranquille.

*Comment est-ce que vous financez vos activités autour du numérique ?*

*« La crise de l'informatique, ça fait partie de l'accompagnement de la personne, en fait. »*

*Qu'est-ce que vous pensez du numérique ?*

*« Je pense qu'aujourd'hui, c'est un outil primordial pour piloter nos activités, même si l'on a encore un peu de retard dans le secteur associatif. »*

*Vous diriez que les professionnels de la structure ont quelle relation avec le numérique ?*

*« Globalement, on est obligé quand même d'avoir un minimum de connaissances hein. Donc on est on est obligé d'être un petit peu à l'aise quand même, mais on n'est pas tous au même niveau. »*

Le numérique s'impose ainsi sans heurts. Les professionnels en reconnaissent les avantages (gain de temps, traçabilité, pilotage) tout en continuant à s'appuyer sur le papier comme support de pensée et de relation. Il n'est plus vraiment contesté, mais pas encore pleinement approprié : on s'en sert parce qu'il le faut, pour tracer, planifier, rendre compte.

Dans cette coexistence des pratiques, le numérique apparaît comme un "fait social total" (Plantard & Serreau, 2024)<sup>9</sup>, non parce qu'il aurait transformé d'un coup le travail social, mais parce qu'il s'est diffusé partout, en se heurtant moins à une résistance idéologique qu'à un habitus professionnel solidement installé. Un point de bascule idéologique du « moment » numérique du travail social a été l'année 2020 avec les confinements dus à l'épidémie de COVID-19.

Les questions de l'accompagnement à distance et du risque dans les institutions ont souvent trouvé des premières réponses numériques (visioconférences, télétravail...) qui se sont imposées sans beaucoup de débat, installant plus profondément le numérique dans le quotidien des travailleurs sociaux.

*Qu'est-ce que vous pensez du numérique ?*

*« Je ne sais pas si c'est lié à des habitudes professionnelles, mais on est un peu à l'âge de pierre encore, dans les pratiques de certains collaborateurs très attachés au papier. »*

*Quel est le rapport au numérique des professionnels de votre structure ?*

*« Il y a des gens qui le font parce qu'il faut le faire, qui s'en servent parce qu'ils y sont obligés, mais qui préfèrent avoir une conversation téléphonique ou en face à face. »*

---

<sup>9</sup> Plantard, P. & Serreau, M. (2024). Le numérique comme fait social total : évolution des pratiques numériques éducatives pendant les confinements, Terminal[En ligne], 139

*Quel est le rapport au numérique des professionnels de votre structure ?*

*« Mais de toute façon, comme on doit noter nos observations professionnelles sur le enfin sur les, les outils professionnels, tout le monde y passe et mais ça se passe bien dans l'ensemble je ne vois personne à la traîne, ou peut-être des maîtresses de maison... »*

Cette intégration pragmatique repose donc davantage sur l'obligation que sur l'adhésion, mais sans pour autant susciter de défiance. Comme le résume une responsable du projet :

*Réunion de travail PRINT, réaction sur la question de l'utilisation du papier dans le travail social*

*« En quatre ans de PRINT, je n'ai jamais vu de "réfractaires". On entend souvent dire que les travailleurs sociaux sont comme ça, mais je ne l'ai jamais entendu de leur bouche. »*

Ce paradoxe, l'attachement persistant au papier combiné à la reconnaissance du caractère désormais indispensable du numérique, illustre bien la nature du « moment numérique » actuel (Sorin, 2022) du travail social : celui d'un basculement tranquille, où l'on continue à faire « comme avant » tout en sachant que « plus rien ne sera comme avant ». Ce paradoxe est tout à fait significatif des moments de transitions professionnelles que le numérique, et les transformations fonctionnelles qu'il induit, génère. L'analyse des mutations numériques sur le temps long et sur différents secteurs (information, arts, culture, éducation, administration...) proposée par l'anthropologie des usages (Plantard, 2014) va dans le sens de la **dysculturation** (Poirier, 2002<sup>10</sup>) des métiers : la co-existence, pour un temps, de pratiques professionnelles anciennes et nouvelles, associées à des différences de représentations du métier, elles aussi situées historiquement.

Le numérique transforme les manières de travailler, de rendre compte et de penser l'accompagnement, tout en cohabitant avec des pratiques héritées des « habitus » (Bourdieu, 1980<sup>11</sup>) professionnels arrimés au papier. Cette coexistence entre tradition et adaptation ne traduit pas une opposition, mais un désajustement temporel : les représentations professionnelles ne sont pas encore pleinement ajustées aux usages comme normes sociales. Cela interroge la place des travailleurs sociaux dans cette reconfiguration : comment passer d'une posture d'adaptation à une posture d'acteur, capable de s'approprier les nouvelles normes numériques pour en faire un levier d'autonomie et d'utilité sociale, plutôt qu'un cadre subi ? Ces tensions sont présentées autour de concepts d'explicitation dans l'infographie ci-dessous issue de la recherche CAPUNI-EMS :

---

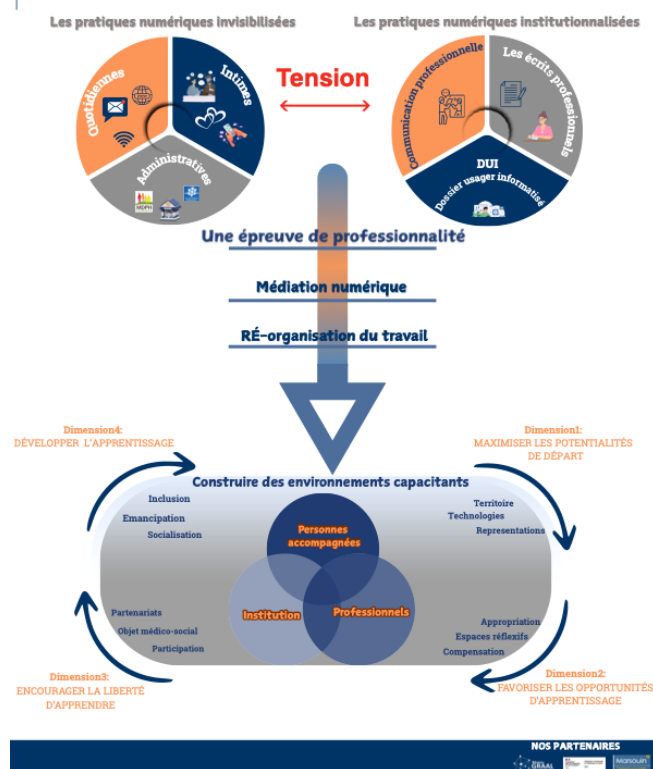
<sup>10</sup> Poirier, J. (2002). (Eds.). Histoire des mœurs, I, Les coordonnées de l'homme et la culture matérielle - II, Modes et modèles - III, Thèmes et systèmes culturels. Coll.Folio, Paris : Gallimard.

<sup>11</sup> Bourdieu, P. (1980). Le capital social, Actes de la recherche en sciences sociales, n°31, janvier, pp. 2-3

## CAPUNI EMS

### Comment les professionnels répondent aux besoins des usagers ?

« Face aux demandes d'aides des publics, la décision d'accompagnement revient aux professionnels. »



Par ailleurs, la question du rapport à l'intelligence artificielle a également été abordée au cours des entretiens (une question finale étant dédiée à leur avis sur l'Intelligence Artificielle). Cette dimension plus récente du numérique semble désormais constituer un nouvel objet frontière : un point de cristallisation des représentations, où se rejouent des inquiétudes déjà observées lors des premières phases de numérisation (informatique, internet, réseaux sociaux).

Ce ne sont plus les écrits informatisés qui concentrent les craintes liées à la déshumanisation, à la sécurité des données ou à la perte du sens du métier, mais bien l'IA perçue surtout comme menace pour l'essence du travail social, plus qu'une opportunité :

*Quelle est votre position vis-à-vis de l'Intelligence Artificielle ? Est-ce que vous l'intégrez à vos pratiques ?*

*“On est en réflexion par rapport à ça, sur les, l'évolution des métiers, c'est surtout ça qui c'est, c'est une vraie réflexion parce qu'on se dit, il y a peut-être des métiers qui risquent de disparaître.”*

*“Si c'est pour dire en fait j'ai plus besoin de mon accueil et je mets une IA, non enfin ça ne m'intéresse pas là pour le coup [...] On serait dans la déshumanisation, pour moi, déshumanisation, pour moi.”*

*“Et réticence, surtout d'un point de vue. Enfin, il faut être très vigilant aussi au niveau des informations de la confidentialité. Moi, pour l'instant, ça me fait encore peur. On n'a pas de règlement officiel au niveau associatif sur l'utilisation de l'IA on ne sait pas si finalement.”*

## 4. Conclusion

PRINT apparaît comme un dispositif de transition douce, qui amorce la reconnaissance du numérique comme compétence sociale, mais sans encore transformer les structures. L'enjeu n'est plus seulement technique, mais axiologique : il s'agit de construire un imaginaire collectif du numérique dans le travail social.

Le projet PRINT éclaire de manière fine les tensions et ajustements qui traversent aujourd'hui le travail social à l'ère du numérique. Loin des discours dichotomiques entre adhésion et résistance, les observations recueillies mettent en évidence un processus de transformation discret, parfois hésitant, mais bien réel.

### Une mutation silencieuse du travail social

Le numérique s'impose désormais comme une composante structurelle du travail social, au croisement de la traçabilité, de la coordination et de la relation d'aide. Pourtant, cette intégration demeure ambivalente : si les professionnels reconnaissent son utilité, ils continuent de s'appuyer sur le papier comme support symbolique et pratique. Ce « basculement tranquille » traduit moins une opposition qu'un décalage temporel entre pratiques et représentations.

### Des usages visibles mais peu reconnus

Contrairement aux constats souvent formulés dans la littérature, les travailleurs sociaux rencontrés ne sont ni en retrait ni indifférents au numérique : ils en perçoivent au contraire la charge de travail, les bénéfices et les enjeux relationnels. Ce qui fait défaut, c'est la reconnaissance institutionnelle de cette compétence émergente. La médiation numérique, bien qu'omniprésente, reste peu inscrite dans les cadres d'évaluation, les fiches de poste ou les plans de formation.

### PRINT comme environnement capacitant

Un environnement capacitant est un cadre qui permet aux individus d'accéder à des ressources internes et externes, de les convertir en réalisations concrètes et de préserver leurs capacités futures d'action, tout en favorisant un apprentissage épanouissant et réussi. L'enjeu est donc d'identifier les facteurs de conversion positifs et négatifs qui favorisent ou, au contraire, limitent la transformation des ressources offertes en véritables opportunités d'action et d'autonomie numérique pour les personnes accompagnées et les travailleurs sociaux. L'hypothèse centrale repose sur l'idée que la pérennisation de la médiation numérique dans les structures sociales ne dépend pas uniquement de la mise à disposition de ressources (formations, équipements, outils), mais de la capacité des organisations à créer un environnement capacitant — c'est-à-dire un cadre collectif lisible permettant aux individus de se reconnaître comme acteurs de leur propre développement numérique, personnel et professionnel, et d'en faire un levier d'appropriation du numérique et d'émancipation citoyenne pour les publics accompagnés. Dans le contexte régional, PRINT agit comme un environnement capacitant, c'est-à-dire un espace où les professionnels peuvent transformer une ressource externe (la formation, l'accompagnement, la boîte à projets) en véritable capacité d'action. En plaçant les professionnels en situation de co-apprentissage et d'expérimentation, le dispositif contribue à redéfinir leur rapport au numérique, non plus comme une contrainte, mais comme une opportunité de développement professionnel et collectif.

### Les conditions de la pérennisation

Pour que cette dynamique s'ancre durablement, deux conditions apparaissent essentielles :

- La reconnaissance institutionnelle du numérique comme compétence transversale du travail social ;
- L'intégration du numérique dans la formation initiale et continue, dans une perspective réflexive et non instrumentale.

### Vers une nouvelle culture professionnelle

Le projet PRINT ne se contente pas d'outiller : il reconfigure les manières de penser et de faire le travail social. En révélant la dimension invisible mais omniprésente de la médiation numérique, il ouvre la voie à la construction d'un imaginaire professionnel renouvelé, où le numérique devient non plus la spécialité de quelques initiés, mais une dimension constitutive de l'accompagnement social. En définitive, l'enjeu n'est plus tant d'acculturer les professionnels au numérique que de reconnaître leur rôle actif dans la fabrique sociale du numérique — un social où l'émancipation passe autant par l'usage des technologies que par la capacité à en définir collectivement le sens et les finalités.

En cela, le projet PRINT préfigure, alimente et illustre la conclusion du dernier rapport :

**La société numérique française : comprendre les freins psychosociaux à l'usage du numérique,** effectué par le CREDOC et le CREAD-M@rsouin est publié en octobre 2025.

*« Enfin, si toute injonction à utiliser le numérique apparaît dès lors comme incompatible avec la réduction des freins psychosociaux à l'usage du numérique, l'atteinte de cette ambition consisterait principalement à faire reculer le déploiement d'un numérique standardisé qui produit des normes sociales d'usages excluantes tout en proposant une médiation numérique capacitante adaptée aux mondes sociaux et culturels des citoyens. » (p. 46)*

## Bibliographie

### Ouvrages

- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Casilli, A. A. (2010). *Les liaisons numériques : Vers une nouvelle sociabilité ?* Éditions du Seuil.
- Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Éditions de Minuit.
- Plantard, P. (2014). *Anthropologie des usages numériques*. HDR Éditions des Archives contemporaines.
- Poirier, J. (Ed.). (2002). *Histoire des mœurs* (Vols. 1–3) : Les coordonnées de l'homme et la culture matérielle ; Modes et modèles ; Thèmes et systèmes culturels. Gallimard.

### Articles de revues

- Pasquier, D. (2018). Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? *Réseaux*, 208–209(2), 9–23. <https://doi.org/10.3917/res.208.0009>
- Puzos, D., Hardouin, M., & Plantard, P. (2022). Formation inclusive au numérique en période de confinement : des ingénieries bouleversées. Étude de cas de la préparation numérique à travers la notion d'environnement capacitant. *Phronesis*, 11(4), 75–95.
- Plantard, P., & Serreau, M. (2024). Le numérique comme fait social total : évolution des pratiques numériques éducatives pendant les confinements. *Terminal*, (139). <https://journals.openedition.org/terminal/10442>
- Bergström, M. (2012). Nouveaux scénarios et pratiques sexuels chez les jeunes utilisateurs de sites de rencontres. *Agora débats/jeunesses*, 60(1), 107–119. <https://doi.org/10.3917/agora.060.0107>
- Bergström, M. (2016). Sites de rencontres : qui les utilise en France ? Qui y trouve son conjoint ? *Population & Sociétés*, 530(2), 1–4. <https://doi.org/10.3917/popsoc.530.0001>
- Sorin, F. (2023). « Déplier la question numérique dans le travail social » : *Sociographe* 81(1), pp. 13-28
- Sorin, F. (2020). « Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : Entre "savoir-faire" et "devoir-faire" » : *Vie sociale*, n° 28, 33-49.

### Rapports institutionnels

- Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), CRÉDOC, & Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin. (2023). *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique* (rapport). ANCT. <https://www.credoc.fr/publications/la-societe-numerique-francaise-definir-et-mesurer-leloignement-numerique>
- Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), CRÉDOC, & Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin. (2025). *La société numérique française : comprendre les freins psychosociaux à l'usage du numérique* (rapport). ANCT. <https://www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Sou2025-5049.pdf>
- Arcep, Arcom, Conseil général de l'économie (CGE), & Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). (2025). *Baromètre du numérique 2025* (rapport réalisé par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie [CREDOC]). <https://www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Sou2025-5015.pdf>

# URIOPSS



*Hauts-de-France*



199-201 rue Colbert - Bâtiment Douai - 5ème étage - 59000 LILLE  
contact@uriopss-hdf.fr - 03 20 12 83 43 - www.uriopss-hdf.fr