



## et débats

### Nouvelle technologie de communication ou nouvelle forme d'exclusion ?

**21 mars 2014**

Entre démarche de prévention et dynamique d'appropriation, comment aborder dans le champ médico-social le rapport au virtuel ?

#### Présentation de la question

La question des nouvelles technologies et de leurs applications n'échappe pas à notre champ d'activité. La montée en puissance de ce média signe pour certains de nos usagers leur inscription dans la modernité. Mais il y aurait là, pour d'autres, comme un risque correspondant à la possibilité d'une effraction de l'enveloppe de protection que représente la prise en charge éducative au sens large par l'immersion dans le virtuel.

Il y a quelques années, dans nos institutions, nous ne savions que faire au moment de l'émergence des téléphones portables. Sans être certain que cette question soit aujourd'hui réellement réglée au regard des droits dévolus aux usagers que dire des transformations initiées à l'ère des Smartphones, du tout image et de l'accessibilité à tous les messages. Cette nouvelle technologie favorise la possibilité de mise en lien prônant une logique de connexion permanente. Elle peut induire par ailleurs une forme d'omnipotence d'un

lien virtuel qui peut à l'extrême s'avérer sans échappatoire et donc particulièrement déstabilisant pour un public fragilisé.

Entre facilité de communication et outil de convivialité, il n'empêche que d'une part l'utilisation des nouvelles technologies ne laissent ni tranquilles les bénéficiaires ni les professionnels mais que d'autre part elles viennent interroger nos actions éducatives et les transforment.

De fait, tour à tour, nous supposons, constatons, subissons ou encourageons et accompagnons sans la maîtriser, une mutation que certains considèrent comme une révolution sans précédent alors que d'autres tentent d'en définir des limites pour en contenir les effets susceptibles de déboucher sur des formes d'addiction ou de dépendance.

Aujourd'hui, pour les éducateurs que nous sommes, les réponses simplistes en la matière sont révolues, mais alors quelles postures adapter, quelles pratiques consolider pour ne pas entériner la fracture numérique et promouvoir la personne sans qu'elle s'annihile dans l'illusion du virtuel ? En d'autres termes comment permettre à nos publics de ne pas rester situés au ban de ce qui aujourd'hui, fait société ?



## Synthèse des éléments de réflexion et débats

La thématique d'entrée est portée par un professionnel intervenant dans le cadre d'un SESSAD (Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile).

L'origine de la proposition rejoint un ensemble de réflexion qui s'inscrit dans les contributions visant à la formalisation d'un nouveau projet de service avec comme interrogation centrale, la place que pourrait, devrait, prendre les nouvelles technologies au regard des pratiques d'accompagnement socio-éducatif ?

La recherche d'une certaine efficacité amène les professionnels à utiliser dans le cadre des démarches avec les bénéficiaires leurs téléphones portables afin de s'assurer d'une réelle réactivité, configuration qui peut aboutir à un flou entre vie professionnelle et vie privée et vient pointer la difficile question des limites et modalités pour garantir l'intimité de tout à chacun.

Cet aspect peut se concrétiser dans le champ de nos métiers par l'art de scinder ce qui relève de l'urgence qu'il faut différencier des demandes de réponse immédiates. Ces dernières méritent bien souvent d'être différées pour éviter que les professionnels ne soient en quelque sorte assujettis à une forme d'emprise. De fait ils peuvent se trouver comme acculés face à une obligation proche d'une dictature de la réponse à tout prix ou à tout heure.

A travers ces éléments nous repérons

l'émergence d'un risque de nouvelles dépendances, dépendance aux nouvelles technologies mais aussi nouvelles formes de dépendance entre usagers et professionnels. Ces derniers pouvant alors être investis ou s'auto investir de capacités illusoires conduisant à répondre à toutes sollicitations.

Dans ce qui apparaît rapidement comme un dilemme, n'y aurait-il guère de place pour ce qui échappe, et dans ce cadre, qui fait plaisir à qui ? Qui se fait plaisir et comment ? Et au prix de quel effacement ?

De façon concrète y a-t-il d'autres solutions que de poser la limite qui consiste à ne communiquer aux familles que les strictes coordonnées téléphoniques du service. Sur le fond chaque équipe est amenée à poser un cadre permettant l'utilisation des nouvelles technologies qui tiennent compte des freins et des opportunités.

Bon nombre de professionnels ont été bousculés par l'arrivée galopante des nouvelles formes du virtuel. Dès lors il importe de réfléchir notre propre rapport aux nouvelles technologies pour dépasser ce dont nous sommes intrinsèquement porteurs. Certains d'évoquer leur impression de se sentir dépassés voire agressés et d'autres d'affirmer qu'il y a là un espace d'échange et de liberté. Par ailleurs est pointé que les nouvelles technologies mettent en exergue des asymétries inversées parfois sans précédent entre bénéficiaires, parents et professionnels.



*«Les nouvelles technologies mettent en exergue des asymétries inversées parfois sans précédent entre bénéficiaires, parents et professionnels»*

augurant de nouvelles alliances entre addicts ou réfractaires alors que pour les professionnels il s'agit de rendre possible dans ce cadre de nouvelles perspectives relationnelles.

S'approprier au mieux l'outil, assimilé par certains comme objet de désir, devient incontournable à condition de ne pas oublier de le prendre en compte en y associant opportunités et inconvénients. Le risque repéré serait de n'inscrire son utilisation que dans le temps d'un immédiat qui correspond

*«Le risque repéré serait de n'inscrire son utilisation que dans le temps d'un immédiat qui correspond à une abolition du temps lui-même»*

à une abolition du temps lui-même. Sidansnosdifférentes structures, nous avons fixé des règles, elles demeurent fluctuantes car chacun a tendance à les interpréter ou à les aménager d'autant qu'elles évoluent avec l'époque et en fonction de l'impact grandissant des nouvelles technologies sur nos comportements.

En ce domaine certains identifient de nouveaux cli va-ges en lien à la maîtrise plus ou moins supposée de l'outil. Il y aurait dès lors de nouvelles configurations de groupes secondaires

A ce jour, on n'a pas trouvé la solution idéale et c'est peut être mieux ainsi. N'empêche, il y a quelques années, dans bon nombres de structures médico-sociales le caractère d'utilisation en urgence codifiait une pratique qui concernait prioritairement les médecins puis les infirmiers et petit à petit les chefs de service pour aboutir aujourd'hui à une forme de tyrannie du joignable. Dans ce cas de figure, n'oublions nous pas un peu vite, que l'attente crée du lien parfois du rêve en tout cas un espace propice à l'élaboration d'une pensée permettant dans le cadre des relations humaines d'appréhender ce que les psychologues identifient comme étant « le transfert ».

Alors, au niveau de nos pratiques, quelle plus-value grâce à l'utilisation des nouvelles technologies (téléphone portable et pratique des SMS en particulier) ?

Au final, « si je réponds dans l'instant suis-je réellement plus important » ?

Certains professionnels apparaîtraient comme cannibalisés par l'outil par défaut de réflexion entre fin et moyen, sans avoir pu clarifier, la question centrale du besoin, pour qui et pourquoi ?

A ce stade la richesse d'expérience et les observations des professionnels constituent un matériel précieux. Répondre sans cesse correspond à transmettre un message qui pourrait être traduit par l'expression « on est tout le temps là », ce qui correspond à un



leurre, une duperie ou chacun peut être pris à son propre « je ».

De fait la locution : « on est tout le temps là » renvoie à une dynamique de fermeture assimilable à l'idée de fusion par gommage des espaces entre soi et l'autre. Pour les professionnels il s'agit là d'une posture paradoxale à l'opposé de l'idée d'éducation qui n'a pour objectif que de contribuer à conduire hors de la fusion et favoriser l'individuation.

La dernière partie des échanges aura permis de poursuivre le partage des réflexions à partir du mot -envahir-. Nous sommes les uns et les autres envahis de message, envahis de

*« Il s'agit bien de définir les limites de la relation à l'autre et le rapport aux nouvelles technologies en tant que média ».*

mail ou de multiples sollicitations tour à tour perçues comme libératrices ou aliénantes pour peu que l'on soit en capacité de faire des choix, de « laisser des blancs », d'oublier ou au contraire de se laisser pénétrer sans limite par un flux de message continu. Le travail éducatif s'inscrit dans cette dimension ; il s'agit bien de définir les limites de la relation à l'autre et le rapport aux nouvelles technologies en tant que média.

Dans nos établissements et structures, il s'agit de repenser les limites de l'accompagnement, d'accueillir sans se laisser envahir ; d'acter ce principe comme un point d'ancrage éthique

qu'il nous faut sans cesse réinterroger et consolider. Il s'agit bien de l'art de savoir s'arrêter et parfois cela commence par le simple geste d'arrêter son portable ou tout au moins de le mettre en veille pour être accessible et entendre d'autres chants, d'autres polyphonies. Autrement dit, approcher malgré les dissonances, entre silences et tapages, ce qui constitue la musique de l'autre.

*Prise de note et compte rendu réalisé par  
Jean Dumel*