Dussart Patrick – Maitre-assistant

Rousseaux Arnaud – Maitre de formation pratique

2025 : Mobilité internationale

ERASMUS + : BIP Intensive Week 'Digitalisation in Social Work'

Objectifs du programme

- Les étudiants connaissent et comprennent les concepts et développements numériques de base en relation avec le travail social.
- Les étudiants ont pris conscience de l'importance de la numérisation dans le travail social.
- Les étudiants ont acquis des compétences pratiques dans l'utilisation d'outils et d'applications numériques pertinents.
- Les étudiants ont acquis une compréhension des opportunités et des défis liés à la numérisation du travail social et sont capables d'y réfléchir de manière critique.
- Les étudiants connaissent les tendances technologiques pertinentes et leurs implications pour la pratique du travail social.
- Les étudiants connaissent les compétences numériques pertinentes pour une utilisation responsable des technologies dans le travail social. Ils connaissent les approches visant à promouvoir les compétences numériques dans différents contextes.

Deux Composantes, une virtuelle et une physique, en Allemagne.

Durant la composante virtuelle, les étudiants des différents pays partenaires sont répartis en groupes internationaux.

Arnaud : *« mon rôle est de les encadrer, de leur fournir du support et de l'assistance dans la mise en place de leur collaboration et de l'élaboration de leur projet »*.

Chaque équipe doit concevoir un projet liant numérique et travail social (une application, un site, l'utilisation d'un appareil dans le cadre du travail, etc.).

C'est à la fin de la composante physique que les équipes présenteront leur projet à l'aide du support de leur choix, présentation classique, mock up, prototype développé, etc. Il n'est pas nécessaire que le projet soit « fonctionnel » le jour J mais démontrer sa « faisabilité ».

Retour sur notre mobilité effectuée à Heidenheim, Allemagne, du 24 au 28 mars 2025.

Nous sommes partis pour encadrer sept étudiants de notre département mais également animer un séminaire.

Il s'agissait également pour nous de découvrir et d'échanger sur les pratiques d'enseignement en lien avec la digitalisation du service social et de montrer les spécificités belges et plus précisément de la fédération Wallonie-Bruxelles en la matière.

J 1 : Premier contact et premières réflexions

La matinée est rythmée par une introduction (instances, etc.), un rappel des attentes et une description complète du planning (on ne rigole pas avec le planning, il va falloir être à l'heure !).

L'après-midi laisse place à un premier exposé de la part du professeur Michael Batz. Il nous expose sa vision de la digitalisation dans le travail social. Des questions, des pistes de réflexions et des interpellations autour de diverses thématiques ponctuent son exposé.

Une thématique est traitée en particulier pour bien illustrer le propos : l'utilisation de la réalité virtuelle (VR) pour susciter l'empathie. Un premier travail de groupe après avoir visionné des vidéos 360° a lieu et débouche sur des échanges souvent très pertinents entre les étudiants.

Nous avons terminé la journée par un "Exit Game" (plus connu chez nous sous le nom "Escape Game"). Une plongée dans l'addiction à Internet.

Il a été demandé aux étudiants de se regrouper par équipe "projet" pour les forcer un peu à se retrouver en face à face avec les interlocuteurs qu'ils n'avaient alors rencontré que de manière virtuelle.

J 2 : Visite extérieure

Matin : Visite du second Campus universitaire de DHBW à Heilbronn

Départ le matin à 8h tapante, parti pour 2h45 de bus, un accident sur l'autoroute ayant rallongé notre trajet. On en profite pour découvrir la campagne allemande.

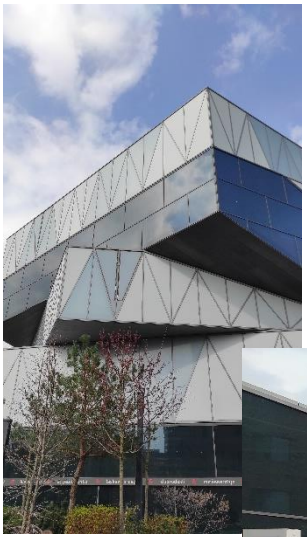
10h45, arrivée sur le campus principal à Heilbronn, un immense site partagé par plusieurs universités.

Programme du jour : Présentation par M. Batz.

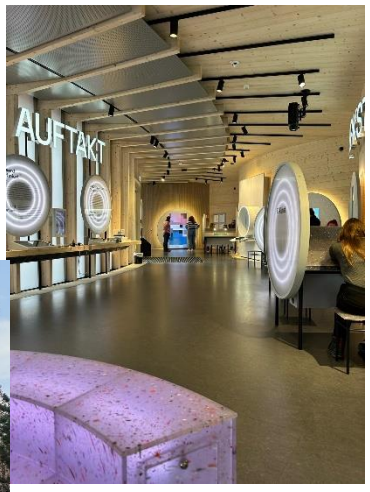
Sujet du jour : Help-apps in social Work.

Comparatif entre les applications de santé, hyper encadrées et développées en Allemagne, et les 'help-apps' ou 'self-apps' (ou applications pour le domaine social) pour lesquelles aucun cadre n'existe. Très peu d'études se sont penchées d'ailleurs penchées sur le sujet.

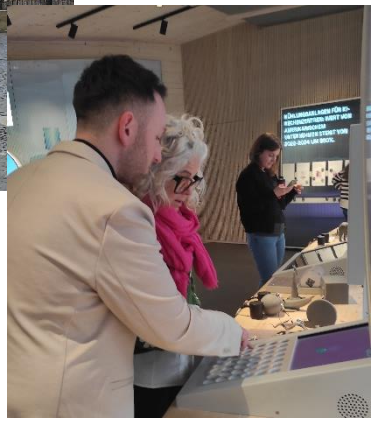
Avantages, inconvénients, risques, etc. Une app peut-elle réellement remplacer un assistant social ? Est-ce réellement un outil complémentaire ?



Après-midi : Visite du plus grand centre d'expérimentation scientifique d'Allemagne, « Experimenta »



Nombreuses interactions scientifiques et une aile dédiée à l'intelligence artificielle, pour mieux la comprendre et mieux l'exploiter.



J 3 : Le marathon des séminaires

Journée marathon des présentations, il va falloir boire du café et bien s'installer, c'est parti pour plusieurs heures.

Présentation 1 : « Secrets behind the screen. Social work and child protection » par Eeva-Kaisa Kinnunen, Finland.

Explications de la législation finlandaise pour la protection des enfants, le cadre légal de travail des assistants sociaux, les droits et devoirs des enfants et des parents.

Est-il possible via des interventions à distance de déceler les mêmes éléments qu'en présentiel ? La gouvernance pousse de plus en plus vers cela afin de limiter les budgets, mais est-ce vraiment fiable ?

Comment, si l'on veut rester objectif et respecter au mieux la loi, concilier intervention virtuelle et présentielle ? Est-ce réellement possible ?

Présentation 2 : « Socio-digital challenges for social work in the metaverse » par Pablo Alvarez-Pérez, Portugal.

Nous abordons ici le sujet des metaverses, ces réalités virtuelles alternatives, qui pour certains, sont parfois bien plus réelles que notre propre monde.

Les études montrent une explosion du succès des metaverse, que des budgets énormes y sont alloués, que le nombre d'utilisateur y est en évolution constante. Le nombre de jeunes utilisateurs de moins de 14 ans est d'ailleurs énormes, près de 50% y ont une activité régulière d'une heure ou plus.

Mais où est la place des travailleurs sociaux dans ce domaine, alors que les utilisateurs y sont. Les travailleurs sociaux n'ont plus vraiment le choix que d'investir ce média.

Mais qu'en est-il de l'aspect législatif ?

Dans le monde réel, les assistants sociaux sont souvent associés à un service public, des lois existent pour les encadrer. Les metaverses cependant dépendent de structures privées, les lois y sont souvent très floues, voire inexistantes.

Quels sont les risques et les enjeux ? Faut-il laisser les jeunes connectés dans ces réalités virtuelles sans assistance ?

M. Alvarez-Pérez évoquera plusieurs études ainsi que quelques pistes de "solutions"...

Présentation 3 : « When technology listens : AI-driven counseling in social work » par Vienna Schepperle & Julia Graf, Allemagne

La réflexion va ici porter sur ce que peut apporter une IA, et plus particulièrement un chatbot, dans le travail de l'assistant social.

Il en existe une multitude, et ce pour n'importe quel sujet, alors comment sélectionner le bon ?

Plusieurs pistes d'utilisations sont envisagées : résumé d'entretien, traduction et vulgarisation du langage, assistance à l'élaboration de feedback, entrainement vocal, ...

Quelles sont les avantages et inconvénients, faut-il totalement se reposer sur les propositions de l'outil numérique ?

Présentation 4 : « The digitalization of social work : Between opportunities and threats » par Patrick Dussart, Belgique

Alors là, chapeau à nos étudiants, nous vous laissons découvrir les photos, ils avaient prévu une surprise (pour mon collègue Patrick et le soutenir dans cet exercice peu évident pour lui à cause de la barrière linguistique).

Suite logique et synthèse des nombreuses thématiques déjà abordées depuis le début de semaine, il est ici question de parler de la place de l'assistant social et de son interaction avec les outils digitaux.

Certes, des opportunités existent et sont à saisir, mais il faut le faire intelligemment et surtout ne pas délaisser le rôle de l'assistant social ancré dans la réalité du terrain, ne pas déléguer à l'outil des tâches qu'il n'est pas capable de réaliser aussi finement, avec autant de sensibilité qu'un être humain.

Présentation 5: « Technological developments and future prospects » par Anke Hutzschenreuter

Il s'agit ici d'une présentation plus théorique sur la manière de fonctionner des technologies derrière l'IA: Machine Learning, NLP, Robotics, ...

On est donc ici plus sur une explication "technique" du "comment cela fonctionne" pour mieux appréhender des possibilités d'utilisation.

Par exemple, le "computer vision", qui montre que l'ordinateur peut exploiter une vidéo bien mieux que l'humain, par exemple pour reconnaitre certaines émotions, les battements de coeurs, la respiration, etc.

La séance se clôture sur un petit travail de groupe : imaginer ce que pourrait être l'avenir des travailleurs sociaux avec ces technologies, et modéliser cela en une image à l'aide de l'IA.

J 4 : Place aux étudiants

Cette journée est marquée par la présentation des travaux des différents groupes étudiants.

Chaque équipe est répartie dans un espace et doit présenter en ligne durant 3 heures sont projets, à raison d'une présentation toutes les 30 minutes. Ils enchainent donc 6 présentations, avec un public qui se connectent aux différentes salles de visioconférence.

En parallèle des présentations des étudiants, deux « keynotes » se déroulent également en ligne :

- 10h : Entrepreneurial thinking in digital social work : creating innovative solutions and boosting your career" (Nika Mendelev)
- 11h : Digitalisation in social economy : the normative framework of artificial intellignece" (Prof. Dr. Roman Grinblat)

Certificate

This certificate is solemnly awarded to

In recognition of the development of a digital project that addresses a current challenge in social work and offers an innovative solution in an international project group as part of the Erasmus+BIP intensive week 'Digitalisation in Social Work' from 24.03. to 28.03.2025 at the DHBW Heidenheim.

The project took particular account of aspects of internationality and interculturality, which is why the

Intercultural Award

is hereby conferred.

With this award, we would like to thank you for your special commitment and congratulate you on your success!

Heidenheim, 27. March 2025

Eava-Kaisa Kinnunen, Laurea University of Applied Sciences
Pablo Álvarez-Pérez, ISCTE - University Institute of Lisbon
Patrick Dussart, Haute Ecole en Hainaut
Arnaud Rousseaux, Haute Ecole en Hainaut
Michael Batz, DHBW Heidenheim
Claudia Mayer, DHBW Heidenheim

Après une discussion entre experts des différents pays participants, nous délivrons à chaque équipe un award, aussi divers que varié. Qu'il s'agisse du projet « Couteau suisse » au projet le plus impactant, chaque équipe est mise à l'honneur.

La journée se termine par une dernière conférence :

« Digital competence and skills » par le Prof. Dr. Roman Grinblat.

Il s'agit d'une réflexion sur le référentiel de compétence utilisé actuellement en Allemagne pour les assistant sociaux et sur les compétences digitales qu'il faudrait réfléchir/ajouter à la formation et au profil de formation/travail.

Un comparatif entre la situation des différents pays partenaires se déroule ensuite.

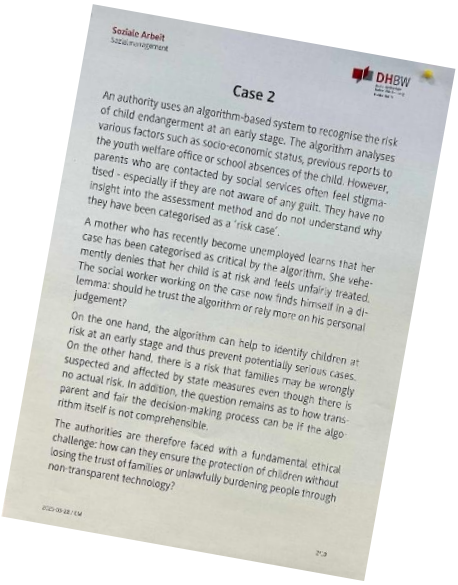
La fin de journée nous laisse un peu de temps libre pour visiter la ville, et nous avons rendez-vous en fin de journée pour un repas réunissant l'ensemble des participants au BIP, pour un moment convivial et chaleureux.

J 5 : La fin du programme

9h-11h : Dernière présentation de ce BIP : "Ethical perspectives of digitalisation in social work" (Prof. Dr. Claudia Mayer)

Réflexion sur les questions d'éthiques. La présentation est séparée en plusieurs temps, le premier plus théorique est suivi par un workshop. Les étudiants sont invités, par groupes (créés très aléatoirement et pour le coup très diversifiés) à réaliser une étude de cas en répondant à 5 phases.

Cette matinée clôture le programme de ce BIP, riche en enseignement et compétences pour nos étudiants et nous-même.



Soziale Arbeit
Sozialmanagement

DHBW

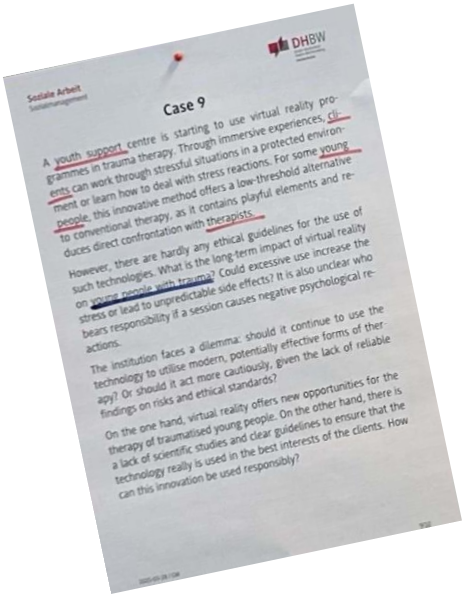
Case 2

An authority uses an algorithm-based system to recognise the risk of child endangerment at an early stage. The algorithm analyses various factors such as socio-economic status, previous reports to the youth welfare office or school absences of the child. However, parents who are contacted by social services often feel stigmatised - especially if they are not aware of any guilt. They have no insight into the assessment method and do not understand why they have been categorised as a 'risk case'.

A mother who has recently become unemployed learns that her case has been categorised as critical by the algorithm. She vehemently denies that her child is at risk and feels unfairly treated. The social worker working on the case now finds himself in a dilemma: should he trust the algorithm or rely more on his personal judgement?

On the one hand, the algorithm can help to identify children at risk at an early stage and thus prevent potentially serious cases. On the other hand, there is a risk that families may be wrongly suspected and affected by state measures even though there is no actual risk. In addition, the question remains as to how transparent and fair the decision-making process can be if the algorithm itself is not comprehensible.

The authorities are therefore faced with a fundamental ethical challenge: how can they ensure the protection of children without losing the trust of families or unlawfully burdening people through non-transparent technology?



Soziale Arbeit
Sozialmanagement

DHBW

Case 9

A youth support centre is starting to use virtual reality programmes in trauma therapy. Through immersive experiences, clients can work through stressful situations in a protected environment or learn how to deal with stress reactions. For some young people, this innovative method offers a low-threshold alternative to conventional therapy, as it contains playful elements and reduces direct confrontation with therapists.

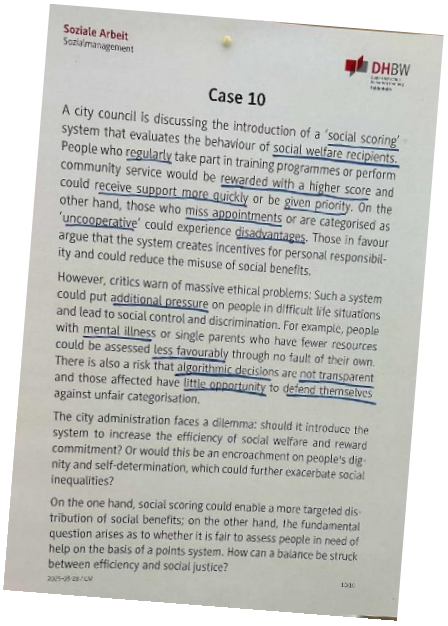
However, there are hardly any ethical guidelines for the use of such technologies. What is the long-term impact of virtual reality on young people with trauma? Could excessive use increase the stress or lead to unpredictable side effects? It is also unclear who bears responsibility if a session causes negative psychological reactions.

The institution faces a dilemma: should it continue to use the technology to utilise modern, potentially effective forms of therapy? Or should it act more cautiously, given the lack of reliable findings on risks and ethical standards?

On the one hand, virtual reality offers new opportunities for the therapy of traumatised young people. On the other hand, there is a lack of scientific studies and clear guidelines to ensure that the technology really is used in the best interests of the clients. How can this innovation be used responsibly?

Dernière étape virtuelle :

Il reste un peu de travail pour les équipes, mettre par écrit sous la forme d'un rapport le projet présenté durant la semaine et y faire les liens avec les nombreuses compétences et connaissances acquises durant cette semaine intensive.



Soziale Arbeit
Sozialmanagement

DHBW

Case 10

A city council is discussing the introduction of a 'social scoring' system that evaluates the behaviour of social welfare recipients. People who regularly take part in training programmes or perform community service would be rewarded with a higher score and could receive support more quickly or be given priority. On the other hand, those who miss appointments or are categorised as 'uncooperative' could experience disadvantages. Those in favour argue that the system creates incentives for personal responsibility and could reduce the misuse of social benefits.

However, critics warn of massive ethical problems: Such a system could put additional pressure on people in difficult life situations and lead to social control and discrimination. For example, people with mental illness or single parents who have fewer resources could be assessed less favourably through no fault of their own. There is also a risk that algorithmic decisions are not transparent and those affected have little opportunity to defend themselves against unfair categorisation.

The city administration faces a dilemma: should it introduce the system to increase the efficiency of social welfare and reward commitment? Or would this be an encroachment on people's dignity and self-determination, which could further exacerbate social inequalities?

On the one hand, social scoring could enable a more targeted distribution of social benefits; on the other hand, the fundamental question arises as to whether it is fair to assess people in need of help on the basis of a points system. How can a balance be struck between efficiency and social justice?

Conclusion

Arnaud : *En quelques mots pour conclure, ce fut une expérience extrêmement intéressante et enrichissante.*

Maitre de formation dispensant des cours de bureautique et de technique de communication à nos étudiants, j'en ressort avec de très nombreuses idées d'améliorations du contenu de mes formations (thèmes à aborder, compétences à développer chez les étudiants, etc.) mais aussi une plus grande aisance en langues étrangères et une vision du travailleur social bien plus grande que celle de départ et surtout la complexité d'accorder cet emploi et les possibilités technologiques. Je suis sorti de ma zone de confort et j'en suis sorti « meilleur ».

Il me reste à mettre tout cela en application désormais, un autre challenge des plus intéressant.

Et si l'expérience devait se représenter, je n'hésiterais pour rien au monde !

Patrick : *Cette mobilité a permis d'avancer dans ce domaine et d'actualiser nos en enseignements par rapport aux enjeux digitaux en service social.*

Plus spécifiquement, en tant que coordinateur de section Bachelier assistant social, la mobilité m'a donné des indicateurs pour piloter la section de manière plus efficiente par rapports aux changements et défis numériques qui sont en place dans notre société. En tant que Maître-Assistant en sciences sociales, et plus spécifiquement en communication et méthodologie du service social, j'ai pu confronter mon enseignement aux autres collègues des EES participantes et échanger constructivement sur cette thématique.

Donc, en résumé :

- *Amélioration des pratiques et prise en compte des développements futurs des aspects digitaux dans la pratique en service social.*
- *Faire coller son enseignement avec les réalités actuelles et les outils disponibles ou à venir (intelligence artificielle, algorithmes, …).*

Pour terminer sur note 'locale' tout en conservant l'internationalité de ce BIP, je vous dis :

Gesundheit, saúde, kippis, santé !