

Le numérique dans les métiers du lien

Jean-Luc Rinaudo

Lire la presse, consulter un trajet, réserver un billet de train, consulter la carte d'un restaurant, chercher un hébergement pour des vacances, correspondre avec ses collègues, ses amis, sa famille, jouer, écouter de la musique, regarder un film ou une émission de télévision, vérifier l'orthographe d'un mot ou traduire une expression en langue étrangère, contacter une administration, payer ses impôts, commander des vêtements ou faire ses courses... La liste pourrait s'étendre probablement sur toute une page. Les technologies numériques ont envahi notre vie quotidienne.

De même, le numérique est de plus en plus présent dans les sphères professionnelles. Dans les champs de l'éducation, de la formation ou du soin, les professionnels comme les personnes qui leurs sont confiées, apprenants ou patients, ont à faire avec les technologies de l'information et de la communication : l'enseignement à distance (Linard, 1990), l'accompagnement en ligne d'un patient malade chronique ou âgé (Dubreuil et Hazif-Thomas, 2013), la médiation du jeu vidéo ou de la réalité virtuelle (Haza, 2019), la sociabilité juvénile (Rodriguez, 2014) ou l'accompagnement en travail social des jeunes via les réseaux sociaux (Rollet, 2019)... Là encore, la liste pourrait être très longue.

Dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, les premiers travaux de recherche ont commencé par montrer l'intérêt de ces nouveaux outils, proposant, souvent de manière partisane, de généraliser les pratiques des pionniers. Si la tentation de la démonstration des avantages des technologies pour l'apprentissage, le soin ou la pratique professionnelle est toujours présente dans certains travaux, des recherches actuelles, de plus en plus nombreuses, se font moins techno-centrées. Autrement dit, elles ne se focalisent plus autant qu'auparavant sur la valeur ajoutée supposée des technologies numériques, mais davantage sur les pratiques ordinaires à l'œuvre dans ces champs au quotidien. Ainsi, lorsque les chercheurs qui conduisent de telles recherches sur les pratiques ordinaires des sujets qu'ils rencontrent se réfèrent à la psychanalyse, on peut sans doute avancer, sans abus de langage, qu'ils contribuent à éclairer la psycho(patho)logie du virtuel quotidien, comme l'a énoncé Sylvain Missonnier (2003).

Dans ce champ, les chercheurs étudient les dimensions subjectivantes tout comme les dimensions aliénantes des pratiques numériques, en centrant

leurs travaux sur des situations singulières, étudiées en profondeur, et évitent les discours généralistes. Les pratiques médiatisées des enseignants, des soignants, des apprenants ou des patients se construisent en tension entre un travail de déliaison et un travail de construction et de renforcement du lien (Rinaudo, 2011). On peut rapprocher cette tension entre déliaison et subjectivation du concept de *pharmakon* souvent évoqué à propos des technologies numériques : le meilleur comme le poison.

Les métiers du lien sont, tout à la fois, « centrés sur un travail de symbolisation et d'appropriation subjective de l'expérience vécue du sujet rencontré » (Roussillon, 2019, p. 42) et, en ce sens, ils s'inscrivent dans des dispositifs de médiation, mais sont également traversés par des mouvements psychiques de déliaison. Claudine Blanchard-Laville (2013, p. 194) rappelle que l'acte formateur est infiltré par des fantasmes de vie et de mort. Il est donc tout à fait raisonnable de penser que les pratiques médiatisées par le numérique, dans le champ des métiers du lien, ont pour effet de donner à voir, en les amplifiant, les processus psychiques de déliaison et de subjectivation à l'œuvre.

Comme les autres outils, les technologies numériques permettent à l'être humain de s'affranchir des limites de son propre corps pour s'approprier son environnement. Mais ce qui leur est spécifique, c'est qu'elles constituent des technologies de l'intelligence, comme le repérait Pierre Lévy (1990). Grâce à la vitesse de traitement de l'information et aux capacités de calcul, elles ne font pas qu'amplifier les bras ou les jambes des usagers mais fournissent des outils qui, potentiellement, aident à penser. Dans les débats qu'elles soulèvent chez leurs utilisateurs et dans la société, les chercheurs repèrent inquiétude et engouement. On peut y voir une nouvelle version d'une querelle entre les anciens tenants de la tradition et les modernes férus de technologies et de changement. Les cliniciens y entendent plutôt, chez certains, une peur sourde d'un possible remplacement de l'homme dans ses activités par une machine. Si, lorsqu'il s'agit de travaux dangereux ou pénibles, on peut louer ce remplacement, le constat est tout autre dans les métiers du lien. Cette peur d'un remplacement n'est pas à considérer comme une revendication corporatiste. Elle est une forme d'opposition aux modèles qui considèrent l'éducation ou le soin comme une fabrication, possiblement reproductible, pouvant être transcrite en algorithmes, où le professionnel n'est plus un sujet mais un acteur interchangeable. Cette peur, souvent inconsciente, constitue ainsi une réaffirmation que les métiers du lien sont une *praxis*, un art de faire porté par des sujets en interaction.

En outre, dans un contexte où les institutions tentent de mesurer l'efficacité des pratiques des professionnels, en imposant des réingénieries pédagogiques par le biais de protocoles rigides qu'il s'agit d'appliquer strictement plutôt que de les interpréter en situation, les outils numériques peuvent apparaître chez certains professionnels des métiers du lien, comme présentant le risque de perte de leur signature (Blanchard-Laville, 2001), c'est-à-dire de ce qui les constitue en tant que professionnels singuliers. Je fais l'hypothèse qu'ils vivent leur rapport aux technologies numériques

comme une attaque contre la liaison qui contribue à défaire ou morceler leur identité de sujet professionnel.

Pour d'autres, les technologies numériques sont justement un élément supplémentaire au côté d'autres « outils » comme leur voix ou leur posture, qui leur permet d'affirmer leur signature. Ils vivent alors inconsciemment l'usage professionnel du numérique comme un élément de renforcement de leur développement professionnel en tant que sujet.

Les outils numériques sont assez souvent investis d'une valeur affective particulière. Ils sont donc investis d'une fonction, c'est-à-dire d'un lien, au sens de Bion (1957/1983), et c'est celle-ci qui est intéressante à étudier pour les chercheurs cliniciens, plutôt que les spécificités de l'objet technique lui-même. C. Blanchard-Laville (2008) a repéré deux types de liens à l'œuvre chez les enseignants : leur rapport au savoir et leur lien avec les apprenants. Je propose qu'à ces deux types de liens, s'ajoute un troisième : leur lien aux outils numériques, articulé aux deux autres.

Ce numéro de la revue Cliopsy rassemble cinq textes qui interrogent les effets de pratiques ordinaires médiatisées par des outils numériques dans l'exercice de métiers du lien.

Grégoire Thibouville propose, à partir de sa propre expérience d'un groupe de formation dans le champ de la psychanalyse auquel il participe à distance, à travers un dispositif numérique, d'étudier les notions de présence-absence, d'intérieur et d'extérieur, donc de limites. Il interroge également l'effacement des corps qu'induit l'utilisation des outils de la distance, dans ce « e-groupe ». Les questionnements que soulève G. Thibouville dépassent largement le contexte de la formation psychanalytique et rejoignent ceux posés dans le champ de la formation, par exemple lors de l'utilisation de robots de téléprésence (Rinaudo, 2018) ou dans le champ de la visioconsultation (Haddouk, 2017).

Catherine Weismann-Arcache, Steve Bellevergue, Lisa Richard-Lefevre et Jean-Michel Coq proposent un article construit à partir de l'analyse de deux situations cliniques dans le domaine du soin, qui mettent à l'épreuve les outils numériques : le jeu vidéo dans un travail psychothérapeutique avec des adolescents, d'une part, et le robot en chirurgie, d'autre part. Les auteurs interrogent l'effet potentiellement désorganisant ou structurant de ces outils numériques. Comme dans le texte de G. Thibouville, les notions de limites sont convoquées, en particulier la différenciation qu'avait pointée Searles (1986) entre humain et non humain. Les auteurs rappellent fort justement que les technologies peuvent renforcer le fantasme de toute puissance des professionnels qui les mettent en œuvre dans leurs pratiques. Les trois autres articles sont centrés sur le champ éducatif.

Dominique Méloni s'intéresse à la question de l'orientation assistée par les technologies numériques. Elle repère le paradoxe entre une demande sociale adressée aux adolescents de se déterminer quant à leur orientation scolaire et professionnelle, d'une part, et le vécu de l'adolescence caractérisé par

l'écroulement des repères anciens et la rupture de l'équilibre de l'enfance qu'entraînent les bouleversements de la puberté, d'autre part. Ce paradoxe n'est certes pas lié à l'usage de technologies numériques, mais ces dernières lui donnent un éclairage plus intense. En particulier, la volonté de maîtrise mise en œuvre via le numérique et l'Internet objet supposé savoir, renforce des vécus de déliaison psychique et de possibilité d'un savoir sans sujet. D. Méloni invite les professionnels de l'orientation, psychologues, enseignants ou Conseillers Principaux d'Éducation à ne pas céder leur place à la machine afin de préserver une parole et les phénomènes transférentiels qu'implique la rencontre avec un adulte pour un adolescent.

À partir d'un questionnement sur le regard, Christelle Claquin montre, dans l'analyse d'un entretien avec un enseignant, que les pratiques numériques dans la sphère professionnelle modifient son rôle, de passeur à transmetteur de savoirs, et comment elles brouillent le repérage des places des professeurs, élèves et parents. Elle avance que l'utilisation des réseaux sociaux entraîne l'enseignant sur le registre de l'intime et remet au travail le rapport au savoir, avec un jeu entre ce qui est donné à voir et ce qu'il ne faudrait pas voir.

Pour sa part, Kinjal Damani poursuit son analyse des pratiques d'enseignants du second degré médiatisées par les réseaux sociaux, commencée en 2010 et reprise en 2018, à partir d'observations et d'entretiens de recherches avec des enseignants. Elle analyse les processus inconscients mobilisés dans le fait de poursuivre ou d'abandonner une utilisation des réseaux sociaux avec les élèves.

Ce dossier se poursuit par un entretien avec Sylvain Missonnier, professeur de psychopathologie clinique à l'université Paris Descartes. Il donne à voir la construction de son propre rapport aux technologies numériques et propose des pistes pour une psycho(patho)logie du virtuel quotidien en insistant sur l'importance du lien dans la construction du psychisme.

Références bibliographiques

- Bion, W. R. (1983). Attaques contre la liaison. Dans *Réflexion faite* (p. 105-123). Paris : PUF. (Texte original publié en 1957).
- Blanchard-Laville, C. (2001). *Les enseignants entre plaisir et souffrance*. Paris : PUF.
- Blanchard-Laville, C. (2008). Du soin psychique aux enseignants. Psychopathologie du quotidien de l'enseignant. *Cliniques méditerranéennes*, 77, 159-176.
- Blanchard-Laville, C. (2013). *Au risque d'enseigner*. Paris : PUF.
- Dubreuil, A. et Hazif-Thomas, C. (2013). Le web nouveau vecteur d'exigences de la relation médecin-malade : quid des internautes âgés ? *Neurologie, psychiatrie, gériatrie*, 13, 243-249.
- Haddouk, L. (2017). *L'entretien clinique à distance. Manuel de visioconsultation*. Toulouse : Érès.
- Haza, M. (dir.) (2019). *Médiations numériques : jeux vidéo et jeux de transfert*. Toulouse : Érès.
- Lévy, P. (1990). *Les technologies de l'intelligence*. Paris : La Découverte.
- Linard, M. (1990). *Des machines et des hommes*. Paris : Éditions universitaires.

- Missonnier S. (2003). Pour une psycho(patho)logie du virtuel quotidien. Dans S. Missonnier, H. Lisandre (dir.), *Le virtuel la présence de l'absent* (p. 39-85). Paris : EDK.
- Rinaudo, J.-L. (2011). *TIC, éducation et psychanalyse*. Paris : L'Harmattan.
- Rinaudo, J.-L. (2018). Robot de téléprésence à l'université : entre subjectivation et déliaison psychique. Dans J.-L. Rinaudo (dir.), *Téléprésence en formation* (p. 155-170). Londres : ISTE.
- Rodriguez, N. (2014). *Identité, représentations de soi et socialisation horizontale chez les adolescentes âgées de 11 à 15 ans pratiquant l'expression de soi sur Internet*. Doctorat de psychologie. Université Toulouse le Mirail - Toulouse II.
- Rollet, S. (2019). *En quoi le récit de soi sur Facebook peut-il permettre un accompagnement vers la résilience en soutenant l'estime de soi d'un public précarisé et fragilisé ?* Mémoire de master. Université de Rouen-Normandie.
- Roussillon, R. (2019). Une métapsychologie de la médiation et du médium malléable. Dans A. Brun, B. Chouvier et R. Roussillon, *Manuel des médiations thérapeutiques* (p. 42-70). Paris : Dunod.
- Searles, H. (1986). *L'environnement non humain*. Paris : Gallimard.

Jean-Luc Rinaudo

Laboratoire Cirnef
Université de Rouen-Normandie

Pour citer ce texte :

Rinaudo, J.-L. (2019). Le numérique dans les métiers du lien. *Cliopsy*, 22, 9-13.