



Le travail social et le numérique sont-ils indissociables ?

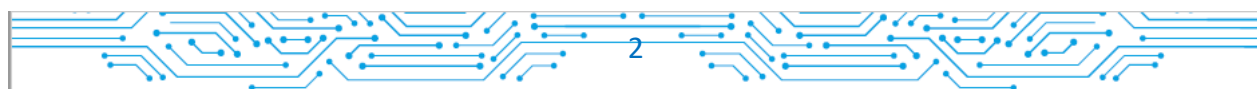
Mémoire soumis dans le cadre de
la consultation des Etats généraux du travail social au Québec
Automne 2023

Sylvie Jochems, Professeure, École de travail social, UQAM
Jochems.sylvie@uqam.ca

- Co-fondatrice et coordonnatrice du Groupe thématique international “Travail social à l’ère numérique” (GT-TSEN) à l’Association internationale pour la formation, la recherche et l’intervention sociale (AIFRIS).
 - Co-responsable du Groupe de travail no 26 à l’Association internationale des sociologues de langue française (AISLF)
 - Responsable, en collaboration avec Josée Grenier et Flavie Lemay, du colloque « Travail social numérique : une nouvelle spécialité ? » au Congrès de l’ACFAS 2024.
-

Table des matières

Introduction	3
SECTION 1	6
Thème A : Perspectives du travail social à l'ère numérique.....	6
A1. Un monde en transformation.....	6
A2. L'engagement du travail social.....	7
A3. Définition(s) et finalités du travail social	8
Thème B : Le numérique et les pratiques du travail social.....	9
B1. États des lieux : des objets numériques et des milieux de pratique	11
B2. Pratiques d'intervention socio-numérique.....	12
B3. Impact des pratiques socionumériques en travail social sur la vie des personnes, familles, groupes et collectivités.....	14
B4. Reconnaissance de la contribution du travail social.....	14
Thème C : Le numérique, l'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques.....	15
Thème D : La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social	15
D1. La formation initiale et continue.....	16
D2. La recherche.....	17
SECTION 2. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	18
Bibliographie sélective	20



Introduction

“Les nouvelles technologies n’ont rien à voir avec le travail social”

“Il faut prendre le virage technologique”

“Le féminisme en ligne, c’est du féminisme virtuel”

“Les jeunes sont habiles puisqu’ils sont nés avec Internet”

“Les technologies de l’information et de la communication

n’aideront pas les plus pauvres de la société”

“Je suis un ordinosaure”

“Un travail robotisé [...] bientôt on va parler à des robots ... non mais avoir su que le travail social déclinerait autant j’aurais étudié en informatique ou comptabilité haha!”.

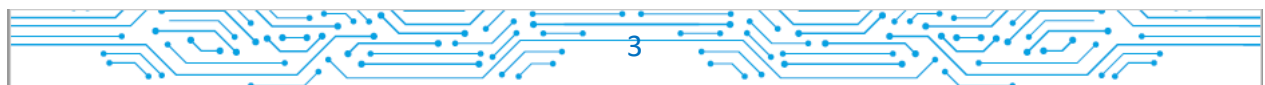
“Les médias sociaux sont dangereux pour les plus vulnérables de la société”

Cette contribution aux États généraux du travail social 2023 au Québec est motivée par trois objectifs

1. Postuler que “Le numérique est indissociable du travail social”. De fait, contrairement à ce que les fiches thématiques des États généraux du travail social au Québec laissent penser, le numérique traverse les quatre grands thèmes qui illustrent, dans cette consultation, l’ampleur et la teneur des défis du travail social. Bref, le numérique est tout aussi présent en travail social qu’en société. Il ne se restreint pas qu’au thème B “les pratiques en travail social”.

2. Amorcer une réponse à la question principale de la consultation des États généraux du travail social au Québec : “Pourquoi le travail social peut-il répondre de manière engagée aux enjeux et aux besoins de la société québécoise en constante évolution et transformation ?”

3. Formuler des recommandations.



Précisons-le d'entrée de jeu. Les **technologies** ont depuis longtemps fait l'objet d'interrogations philosophiques et, plus largement, en sciences humaines et sociales¹. L'étymologie de ce terme "technologies" nous indique qu'il est un dérivé de deux mots grecs: *Techne* pour art et métier; *logos* pour discours (Littré, 1863-1877 cité par Beaune, 1980). L'usage le plus courant semble être qu'il est une théorie d'une technique ou encore pour désigner un ensemble de techniques (Lalande, 1902-1923 cité dans Baune, 1980). Mais les technologies sont aussi considérées comme un discours (Haraway, 1985), voire une idéologie (Habermas, 1968) et du moins, le produit de relations sociales (Simondon, 1958; Wajcman, 2002).

J'utiliserai plus précisément le terme « **numérique** » pour aborder la relation entre le travail social et ces objets, voire technologies de l'information et de la communication. Le choix du terme « numérique », bien que sa définition ne fasse pas consensus, est ici générique et prend en compte l'évolution du langage courant². Bref, au bas mot, le numérique désigne :

« toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données. Ce terme englobera les interfaces, smartphones, tablettes, ordinateurs, téléviseurs, ainsi que les réseaux qui transportent les données. Il envisagera à la fois les outils, les contenus et les usages » (Dubasque, 2019a).

On remarquera d'ailleurs que le terme "**digital**" soit davantage employé du côté anglophone évoquant le rôle des doigts dans la manipulation de l'information numérique et que "*digit*" réfère aux chiffres. Or la sémantique en français du mot « digital » ne permet pas d'inclure cette riche combinaison de sens entre "doigt" et "chiffre" même si, en français, ce qui est digital sous-tend l'idée de traces par les doigts (ex: empreinte digitale). Bref, le terme "numérique" est actuellement d'usage en français.

Que les technologies numériques soient qualifiées de pervasives³ (Boullier, 2015) ou d'universelles (Meyer, Bouquet et Gelot, 2019) ou non, **elles sont de fait bien présentes dans les milieux et champs d'action du travail social**. De surcroît, la pandémie de Covid-19 a soulevé un intérêt certain, des débats voire des controverses avec plus d'acuité qu'auparavant (Mishna et al., 2021). Malgré l'intérêt mitigé des personnes actrices du travail social envers les objets et technologies numériques (Simpson, 2017; Fronck et Chester, 2016; Wolf et Goldkind, 2016), le développement sur près de 40 ans (1985-2023) des publications scientifiques et éditoriales sur ce champ thématique (Jochems, 2023) indique que plusieurs questions se posent avec une grande pertinence au point que certaines personnes affirment voir poindre un *Digital Social Work*, un *e-Social Work* ou même une nouvelle spécialité "transversale" au travail social (Lopez Pelaez et al., 2023).

¹ Simondon, 1958; Leroi-Gourhan, 1964; Habermas, 1968; Heidegger, 1985; Latour, 1989; Ellul, 1981; Feenberg, 2004; pour ne citer que ceux-ci.

² Par exemple, l'utilisation de l'expression « autoroute de l'information » semble dépassée. Mais plusieurs persistent et varient : informatique, nouvelles technologies, réseaux sociaux, technologies de l'information et de communication, technologies de l'information, web 1.0, web 2.0, médias sociaux, ...

³ Pervasivité : « [Le numérique] pénètre toutes nos activités, des plus intimes aux plus collectives. [Il] agit avant tout comme amplification ainsi que l'a montré Elisabeth Eisenstein (1991) pour l'imprimerie. [Et le numérique] fait quelque chose en propre qu'il faut pouvoir repérer dans chaque situation [ie] possède des qualités propres qui le rendent capable de nous faire agir autrement» (Boullier, 2015 : 6).



Or, force est de constater que **la relation entre le travail social et le numérique** est beaucoup moins documentée en langue française et de surcroît, dans le contexte québécois et qu'il faille dorénavant relever ce défi collectivement.

Pour répondre à ces objectifs, ce mémoire se déploie sous deux sections et étayé par quatre sources principales.

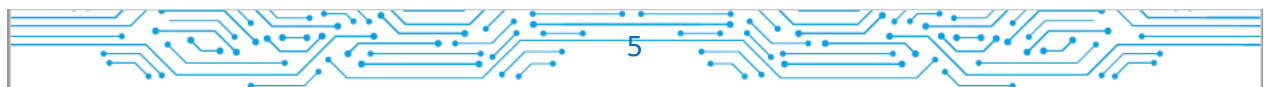
Section 1. Pourquoi le travail social doit-il répondre de manière engagée aux enjeux et aux besoins de la société québécoise en constante évolution et transformation à l'ère numérique ?	Thème A : Perspectives du travail social à l'ère numérique
	Thème B : Les pratiques du travail social et le numérique
	Thème C : L'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques dans le domaine socio-numérique
	Thème D : La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social
Section 2.	Conclusion
	Recommandations

Quatre sources principales :

1. Une recension de recommandations issues d'événements hors Québec équivalents aux États généraux du travail social au Québec (2023) :
 - a. 2015-2019 *Grand Challenges for social work* aux États-Unis (Sage et Singer, 2023);
 - b. 2017-2019 Groupe de travail « Usage du numérique et travail social » du Haut conseil du travail social (HCTS⁴) de France (Dubasque, 2019a,b);
 - c. 2020-2021 Conférence internationale coorganisée par IFSW, IASSW et ICW⁵ (Lopez Pelaez et Kirwan, 2023).
2. Une revue de littérature systématique de 1985-2023 portant sur le travail social et les technologies, notamment numériques (Jochems, 2023-2024);
3. Jochems, Sylvie (2022). *Parlons du numérique en temps de pandémie de Covid-19 ! Groupes de discussion sur les pratiques d'intervention en action collective au Québec*. Montréal : Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal. Recherche menée en partenariat avec la Table nationale des corporations de développement communautaire (TNCDC), la Coalition montréalaise des tables de quartier (CMTQ), la Table jeunesse Saint-Hubert (TJ-SH) et la Table jeunesse Samuel de Champlain (TJ-SAM) ainsi que le Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action collective (RQIIAC)
4. Les travaux des membres du Groupe thématique international « Travail social à l'ère numérique » 2019-... de l'Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale (AIFRIS).

⁴ <https://solidarites.gouv.fr/le-haut-conseil-du-travail-social-hcts>

⁵ International Federation of Social Workers (IFSW), International Association of Schools of Social Work (IASSW), International Council on Social Welfare (ICSW).



SECTION 1

Pourquoi le travail social doit-il répondre de manière engagée aux enjeux et aux besoins de la société québécoise en constante évolution et transformation à l'ère numérique ?

Thème A : Perspectives du travail social à l'ère numérique

A1. Un monde en transformation

La thèse selon laquelle le travail social est en-train-de-se-faire dans ce « moment numérique » (Sorin, 2019; Sorin 2023) est à prendre au sérieux. Tout comme le constatent des groupes de travail américains (Sage et Singer, 2023) et français (Dubasque, 2019a), **le numérique est omniprésent dans nos sociétés occidentales et par conséquent en travail social.**

Cette omniprésence s'incarne même dans les pratiques d'écriture qui tendent à écrire "internet" avec une minuscule qui « marque [ainsi] le plein d'encastrement d'internet dans nos vies courantes, dans le déroulé quotidien de la vie en société, dans nos habitudes, dans notre "ordinaire", un peu à la manière de la (R)radio, de la (T)télévision ou du (T)téléphone » (Martin et Dagiral, 2016: intro).

Elles touchent inévitablement le travail social (Meyer, Bouquet et Gelot, 2019). **Les personnes actrices du travail social ne peuvent dorénavant en faire fi** : c'est le message que le Conseil supérieur du travail social français lançait dès 2001.

« La présence massive du numérique dans tous les pans de la société et à toutes les échelles de la vie s'impose à tous aujourd'hui. Les enjeux d'utilisation de l'informatique en réseau sont et seront considérables pour la population comme pour les professionnels » (Groupe « Usages du numérique et travail social » du Haut conseil du travail social de France cité par Dubasque, 2019a : 90).

Ce monde en transformation fait bien sûr l'objet de nombreux essais politiques, économiques, sociologiques et philosophiques qui tentent de l'articuler à ces innovations technologiques. L'usage courant de multiples métaphores⁶ en sciences sociales révèlent ces tentatives à circonscrire et à nommer ce monde en profonde mutation (Jochems, 2007a) : « Société programmée », « société post-industrielle », « société de l'information », « société en réseaux », « capitalisme informationnel », « capitalisme cognitif », etc.

« La mutation sociale, économique et politique dont il est question ici se reconnaît aujourd'hui par une réorganisation en profondeur du monde du travail et de l'industrie, du commerce, de l'information et du divertissement, de la culture, de la communication et bien sûr, des activités politiques des individus, groupes, partis, associations, et des modes de gouvernement. Notre vie quotidienne est traversée de part en part par ces recompositions, ruptures, disruptions, métamorphoses engendrées par la pénétration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le tissu de nos relations sociales et de nos interactions dans nos activités de tous les jours [je souligne] » (Proulx, 2020).

L'innovation technologique (intelligence artificielle, réalité virtuelle et augmentée, exosquelette, domotique, etc.) est permanente et générera assurément à la fois de l'incertitude (Boullier, 2015) et un engouement certain, en société comme en travail social. Il y a d'ailleurs lieu de penser que « [les] pratiques numériques s'inscri[rent] dans des enjeux professionnels déjà « classiques », qu'elles contribuent à actualiser » (Sorin, 2023). L'expression « distinction fractale » a en outre

⁶ Touraine; Castells, 1996; Moulrier-Boutang, 2007



été proposée pour signifier que le travail social, telles les sciences sociales, « évolue dans un éternel recommencement » en suscitant inévitablement des « divisions, conflits et ingestions » de la part des uns et des autres (Rullac, 2014).


Bref, le travail social ne peut faire l'économie de débats que suscitent des activités telles celles de conception, de production, de diffusion, d'accès ou d'usage du numérique.

"[ICT] have become an integral part of daily life" (Ryan et al, 2018);

"The overwhelming finding was that it is no longer possible not to engage in the use of ICT" (Mishna et al, 2014).

A2. L'engagement du travail social

Cela dit, puisque ces analyses sont en quelques sortes le socle de l'action du travail social, le premier engagement du travail social est d'être *constant dans la mise à l'épreuve de ses analyses des problèmes sociaux*. Autrement dit, il apparaît évident que le travail social ne peut se contenter de s'appuyer sur des postulats qui ne feraient plus sens dans ce monde en transformation. Aussi :



Le travail social doit contribuer à documenter, nommer et discuter des problèmes sociaux en contexte numérique au Québec

Le travail social doit nécessairement prendre en compte la pluralité des expériences en contexte numérique et les points de vue des personnes premières concernées, dites aussi destinataires de l'intervention sociale, et des organisations les représentant

Puisque les objets ne sont pas neutres ie parce que les concepteurs y ont inscrits des caractéristiques culturelles, genrées, économiques et politiques, **le travail social doit également s'engager à prendre une place active dans la conception, la diffusion, l'implantation et l'évaluation des objets numériques, voire des dispositifs socio-techniques** (Carton, 2011; Howard, 1995; Huuskonen et Vakkari, 2013; Pleace, Burrows, Loader, Muncer et Nettleton, 2003; Schneider, 2017)

Sans être exhaustive, voici tout de même des exemples de problèmes et d'enjeux sociaux dont le travail social doit se saisir selon une large revue de littérature scientifique (Jochems, 2023-2024).

Que sont les problèmes et enjeux sociaux à l'ère numérique ? Quelques exemples ...

- Asocialité en ligne (Lemay, Couturier, Jochems et Aubry, 2022)
- Accès et accessibilité aux technologies numériques ; Littératie numérique;
- *Digital divide*, fracture numérique et inégalités numériques (Plantard 2019; Rallet et Rochelandet, 2004; Bahary-Dionne et Gentelet, 2020);
- Démocratie en ligne; identité et citoyenneté numérique; la désinformation; la place des citoyen.ne.s dans la conception des dispositifs socio-techniques (Westwood, Dill, Campbell et Shaw : 2017).
- Dématérialisation et accès aux droits sociaux à l'ère numérique (Jacob et Souissi, 2022);
- (Cyber)dépendance aux écrans; (cyber)violence en ligne; exposition à des contenus inappropriés; incitation à des comportements à risque; ...
- Impacts écologiques de l'accès et des usages aux technologies numériques au regard de la justice écosociale
- Acceptabilité sociale des technologies numériques en travail social et dans la population (Meyer, 2023; Hodzic et al., 2021).



A3. Définition(s) et finalités du travail social

La définition du travail social doit être en constant réexamen dans ce monde en transformation permanente. Elle ne peut se figer et demeurer unique à moins de postuler qu'il est possible d'atteindre une seule vérité, une connaissance objective et exacte, tel le propose la cybernétique (N. Wiener) : une science de la communication qui vise essentiellement à pallier aux erreurs humaines (Lafontaine, 2004). *A contrario*, le monde est malléable par la multitude des interactions qui s'y jouent mais sa prévisibilité est incertaine. Par conséquent il est plus que temps d'admettre le phénomène de contingence⁷ (Martuccelli, 2015) et d'y faire face en travail social. Pour le moins, il est davantage fécond d'apprécier la pluralité des expériences (James, 2007) dans ce contexte mouvant : un principe de premier plan aux fondements même de la démocratie.



Reconnaitre la pluralité « des » définitions du travail social



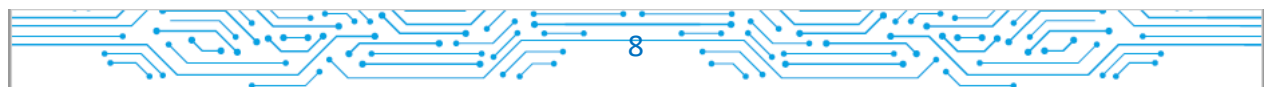
Accorder une attention particulière aux controverses en travail social comme exigence démocratique à l'ère numérique

C'est pourquoi, nous devons passer de la quête à « la » définition du travail social, à la reconnaissance « des » définitions du travail social dans ce monde en transformation.

Pour faire vivre cette pluralité de définitions du travail social, nous devons accorder une attention particulière aux controverses qui dynamisent plus que sclérosent le débat à l'ère numérique. Cela dit, **une des controverses** pour laquelle je souhaite attirer l'attention des États généraux touche à notre conception même du lien social (Latour, 2007) : Quel est le statut des objets non-humains, vivants et non-vivants dans notre définition du travail social ? Cette controverse est d'autant plus vive dans le contexte des changements climatiques et de celui des innovations technologiques fulgurantes. Autrement dit, cette discussion de fond est des plus pertinentes à la fois à l'orée du développement du travail écosocial et du travail social « numérique » : Dans quelles mesures le travail social doit-il prendre en compte le territoire géophysique, les abeilles et les bactéries, les téléphones intelligents et les applications mobiles, les arbres et le béton, les ondes électromagnétiques et les jeux vidéo en ligne ? Ces objets non-humains, vivants ou non vivants, doivent-ils être considérés dans le contexte où se jouent les liens sociaux (ie en-dehors des liens sociaux) ou devrait-on les appréhender comme des acteurs (dits aussi « actants ») partie prenante des liens « sociaux », voire des interactions sociales (Akrich, Callon et Latour, 2006) ?

Une deuxième controverse utile de souligner ici est de se positionner à savoir si les personnes qui pratiquent l'intervention sociale doivent ou non, face à l'usage et au non-usage des populations vulnérables (Sorin, 2019), assumer « l'accompagnement numérique » (Sorin, 2023) par et pour les personnes destinataires de l'intervention sociale et leurs organisations les représentant.

⁷ Selon le Larousse, **la contingence** : « Éventualité, possibilité que quelque chose arrive ou non. ». **Les contingences** : « Ensemble des circonstances fortuites qui échappent à la prévision et à la volonté et peuvent conditionner un facteur principal ».



Thème B : Le numérique et les pratiques du travail social

Se responsabiliser à documenter et à discuter des pratiques du travail social à l'ère numérique :

- de ce que les personnes actrices du travail social font du numérique
- et de ce que ces usages produisent dans le monde afin de mieux (ré)orienter les pratiques en travail social en tenant compte des contextes particuliers

Force est d'admettre que **les technologies numériques apparaissent le plus souvent comme une anomalie dans l'imaginaire de la profession du travail social** (Fronek et Chester, 2016; Karger et Kreuger, 1988; Saleebey, 1991; Sawrikar, Lenette, McDonald et Fowler, 2015; Stam, Stanton et Guzman, 2004 ; Parrott et Madoc-Jones, 2008; Simpson, 2017; Wolf et Goldkind, 2016). Il est vrai que les personnes actrices du travail social parlent davantage des objets et technologies numériques depuis l'expérience de distanciation sociale prescrite en temps de pandémie de Covid-19. Et plusieurs d'entre elles portent des préoccupations importantes telles que l'enjeu de « déshumanisation » de liens sociaux devenus "virtuels", d'enjeux éthiques et d'enjeux de technocratisation des pratiques du travail social.

Sans être qualifiées de controverses, on peut tout de même identifier au moins **quatre types de tensions possibles dans les discours en travail social** (Nordesjo, Scaramuzzino et Ulmestig, 2022):

- 1) Les outils numériques sont-ils « bons ou mauvais » pour les relations sociales en travail social ?
- 2) Permettent-ils davantage ou moins d'accessibilité aux services sociaux ?
- 3) La surveillance par le numérique est-elle ou non acceptable ?
- 4) Les outils numériques conditionnent-ils l'intervention sociale ?

Or, il semble stérile de tenter de répondre à ces questions qui imposent *a priori* une vision dichotomique de la réalité : savoir si les technologies sont bonnes ou mauvaises; devoir choisir entre les postures de défection (*exit*) et de loyauté (*loyalty*) (Hirschman, 1995) face aux technologies numériques; etc. Le travail social doit impérativement dépasser la logique dichotomique, voire déterministe (technologique et sociale) (Jauréguiberry et Proulx, 2011) dans laquelle les utopistes et dystopistes s'enfoncent. La sociologie des usages des technologies numériques nous incite plutôt à se responsabiliser à documenter et à discuter (prise de parole) de ce que les personnes actrices du travail social font du numérique et de ce que ces usages produisent dans le monde afin de mieux (ré)orienter les pratiques en travail social et ce, en tenant compte du contexte.

“Nous sommes devant un renversement du sens de la causalité, c'est-à-dire que les humains ne seraient plus “déterminés” par le social et le technique. Le nerf de l'analyse porte davantage sur les manières par lesquelles les agents agissent dans le social avec la technologie” (Proulx, 2012: p.31).



Pour saisir ces tensions, le sociologue Serge Proulx (2020 : 14) rappelle que les pionniers de la micro-informatique ont été de ceux qui, portant une idéologie libertaire (Cardon et Granjon, 2010), ont su promouvoir l'idée qu'il est utile et possible aux quidams de s'approprier le pouvoir de l'ordinateur. Cette **mobilisation d'optimistes** a aussi été alimentée par ces personnes qui portent la conviction que les innovations technologiques peuvent apporter des solutions techniques aux problèmes sociaux en soutenant « devoir prendre le virage technologique ». Mais bien sûr, face à ces utopistes, des **dystopistes** jettent la lumière sur les limites et les dangers de ces innovations.

Les personnes actrices du travail social ne sont pas imperméables à ces discours. D'une part, elles sont exposées à ces narratifs diffusés **du « haut vers le bas »** notamment par la stratégie dite du « Web d'inscription » (Casilli, 2015 cité par Proulx, 2020 : 21) :

« depuis l'invention du Web 2.0 et surtout aujourd'hui, avec le Web des plateformes, l'utilisateur est la plupart du temps contraint de s'inscrire d'abord sur la plateforme qu'il veut fréquenter puis de suivre les consignes établies par les algorithmes (Cardon, 2015), ces derniers ayant été mis en place par les organisations propriétaires contrôlant l'espace médiatique du Web [...] Cette inscription de l'utilisateur sur la plateforme constitue le passage obligé de la « bonne participation » en ligne correspondant au besoin des entreprises géantes de l'Internet (GAFAM : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft) dont la captation des traces constitue le rouage principal du processus de production de la valeur économique » (Proulx, 2020 : 21).

Mais elles le sont également **« à partir du bas »** puisque les internautes et autres personnes usagères du numérique, du web participatif, « développe[nt] un sentiment subjectif d'appartenance à l'égard de diverses « communautés d'utilisateurs [en ligne] » devenues, au fil des routines de pratiques et des patterns d'usages, un véritable milieu intégrateur » (*ibid*).

Bref, il faut prendre acte que le champ thématique des pratiques liées au numérique est vaste en travail social. Pour mieux l'appréhender ci-bas, il peut se circonscrire via différents sous-thèmes (B1; B2; B3; B4) au thème (B) des pratiques en travail social, comme le suggère l'animation ces États généraux.

En somme, si la pratique se définit comme l'usage de connaissances en situation :

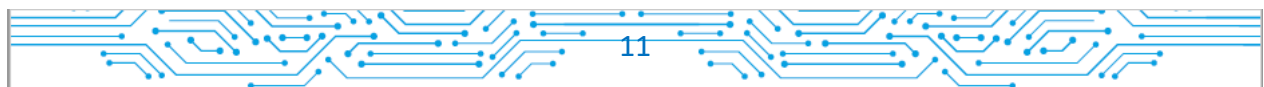
Que connaît-on du numérique et des usages de celui-ci en milieux de pratiques du travail social ?
Quelles sont alors les connaissances qui peuvent être mobilisées dans nos pratiques en travail social ?
Et pourquoi le par quelle justification ?

B1. États des lieux : des objets numériques et des milieux de pratique

Entre 1985 et 2014, la littérature du travail social de langues anglaise et française de tous pays confondus évoque entre autres la présence d'objets et de technologies numériques telles que : le **disque vidéo**, **l'enregistrement** (analogue et) numérique, **l'ordinateur**, le **courriel**, **intranet** et les **jeux thérapeutiques dits « computer game »**. Depuis 2015, on parle davantage par exemples : **de textos** (Thoër et al, 2015); du **podcasting** (Fronek et al, 2016), **d'applications mobiles** (Charton et Jochems, 2023-2026; Lee et Walsh, 2015), de **médias sociaux** (Chan, 2016) dont Facebook (Ballantyne et al, 2017) et Twitter (Teixera et Hash, 2017); ainsi que de **systèmes experts** (Gillingham, 2019) et de **réalité virtuelle** (Huttar et BrintzenhofeSzoc, 2019).

Bouchard et Ducharme (2000) avaient identifié qu'au cours des années 1970 au Québec une première vague d'innovations numériques correspondait à la volonté d'augmenter l'efficacité administrative des institutions publiques et des organisations communautaires en implantant l'informatique avec l'achat et l'installation d'ordinateurs. Des auteurs interrogent alors le rapport des intervenants et des gestionnaires des services sociaux à l'égard des technologies (informatique et numérique) notamment à savoir si le but et la nature du travail social changent avec l'avènement des technologies (Béliveau et al, 1987). Elles identifient aussi une deuxième vague d'innovations numériques, qui se déploie dans les années 1980 au Québec comme dans bien des pays occidentaux, associée à la présence et à l'utilisation de bases de données, de systèmes d'aide à la prise de décision, des systèmes d'information automatisés, de systèmes expert, interactifs, de réseaux électroniques et de logiciels de jeux thérapeutiques. Aussi, on observe "une diffusion plus généralisée et une plus grande diversification des champs d'application [de l'informatique]" (Béliveau et al, 1987). Puis, elles circonscrivent une troisième vague d'innovations numériques qu'elles associent à l'avènement d'Internet dans les années 1990, dont les générations du *World Wide Web* : Web 1.0 et des technologies en découlant tels que les sites Web et les courriels; celle du Web 2.0 qui concerne l'interactivité permise par les médias sociaux; et du Web 3.0 qui fait intervenir les appareils mobiles notamment par le wifi, les téléphones intelligents, les ordinateurs portables, les tablettes numériques et les applications mobiles. De fait, on constate qu'il y a non seulement une explosion d'utilisations des médias sociaux en milieux académiques mais que les pratiques d'intervention sociale ne sont pas en reste.

Le constat est clair : les objets et technologies numériques sont bien présents en travail social. Mais on remarque dans la littérature du travail social que les innovations technologiques et leur pénétration dans les milieux de pratique du travail social sont étudiés à rebours, voire en retard dans la mesure où ces connaissances sont considérées utiles pour la pratique en cours. L'un des premiers défis qui se posent alors est **d'avoir un portrait clair et fiable de l'état de l'accès aux objets et technologies numériques par les personnes actrices du travail social ainsi que dans leurs milieux de pratique du travail social au Québec**. En fait, mes travaux m'ont démontré que l'on prend souvent pour acquis que le corps professionnel du travail social est bien équipé en outils numériques. Rien n'est moins sûr ! L'exemple des organisateurs et organisatrices communautaires (OC) du Réseau public de la Santé et des Services Sociaux est patent (Jochems, 2022). Les membres du RQIIAC (le Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action collective en CISSS et CIUSSS) affirmaient, un an après le début de la pandémie de Covid-19, que l'accès demeure de loin leur priorité avant même de s'investir dans des innovations plus



complexes (telles l'utilisation de métadonnées, de la réalité virtuelle, de l'intelligence artificielle). De fait, l'accès aux technologies numériques est variable entre ces OC d'une même institution, entre organismes locaux et évidemment parmi la population du territoire. Par exemples, ils ont identifiés ces besoins non comblés tels que ceux de l'accès : aux mêmes technologies que leurs partenaires du territoire (par exemple une licence Zoom institutionnelle) pour assurer la fluidité des communications et maintenir le lien social. Cela semble tomber sous le sens mais n'est actuellement pas assuré dans les faits; à un téléphone cellulaire, soit à double carte SIM ou en prévoyant le remboursement des frais par l'employeur; à un VPN institutionnel (dit « jeton ») pour accéder facilement à leurs dossiers en ligne et ce, de façon sécuritaire lors de déplacements sur le territoire pour rencontrer les partenaires communautaires; l'accès à des accessoires ergonomiques tels des chaises, un deuxième écran, un clavier sans fil « fournis ou payés en partie par l'employeur » (Jochems, 2022). Leur rôle de « passeur » et leur fonction même de liaison sociale entre le réseau public et la population sur le territoire québécois qui sont mis à rude épreuve.

Se donner un portrait clair et fiable de l'état de l'accès aux objets et technologies numériques par les personnes actrices du travail social ainsi que dans leurs milieux de pratique du travail social au Québec

- Quel est l'état de l'accès aux objets et technologies numériques en travail social au Québec ? Et quelles sont les conditions d'accessibilité ?
- Dans le cas de personnes mandatées en travail social, ces objets et technologies numériques sont-ils fournis en tout ou en partie par l'employeur ou l'organisation ?
- Quels sont les effets (sociaux, politiques, économiques, éthiques, ...) de l'état de l'accès des personnes actrices du travail social aux objets et technologies numériques ?
- Etc.

B2. Pratiques d'intervention socio-numérique

Les pratiques d'intervention sociale qui font usage des technologies numériques⁸ ne sont pas nouvelles en soi. Même si elles sont encore très peu documentées au Québec, les tableaux ci-bas ont néanmoins pour utilité de donner un aperçu de ce que l'on pourrait observer⁹. De plus, nous pouvons appréhender ces pratiques du travail social sous **quatre logiques**, proposées par François Sorin (2019) :

1. **L'informatisation** : traiter et partager de l'information
2. **L'information** : identifier et accéder à des ressources informationnelles
3. **La médiatisation** : agir ou communiquer en direction des personnes, communautés ou de leurs organisations
4. **La médiation** : le numérique comme outil et objet de l'intervention sociale. Elle vise à agir sur « les conditions d'accès aux équipements et aux réseaux des personnes [et de leurs organisations], à procéder à la formation ou au renforcement des compétences numériques des personnes, ou encore à lutter contre les formes d'inégalité numérique ou d'exclusion numérique dont elles peuvent être victimes » (*ibid* : 40).

⁸ L'expression « nouvelles technologies de l'information et de la communication » tend d'ailleurs à disparaître dans la littérature scientifique, surtout dans le champ de la sociologie des usages.

⁹ Il y a d'ailleurs lieu de penser que parmi celles-ci se trouvent aussi des pratiques silencieuses qui font usage des objets et technologies numériques en "auto-mandats" (Sorin, 2019).



Exemples de pratiques et de techniques d'intervention socionumériques documentées, selon les axes méthodologiques du travail social

Intervention avec les individus, les couples et les familles

- Le *counseling* en ligne (Eito et al, 2018);
- Le développement de l'alliance thérapeutique en ligne (Lopez Pelaez, 2015);
- Les usages d'applications mobiles de fertilité par les couples (Charton et Jochems, 2023-2026) ;
- Le *storytelling* numérique (Chan et Sage, 2021); Le *photovoice* (Marques et al, 2023)
- La simulation par ordinateur et la réalité virtuelle (Huttar et BrintzenhofeSzoc, 2019)
- Pour les champs d'action : du travail de rue (Gilles-Hézon, 2017); de la santé mentale (Hilty et al, 2023); du handicap (Meyer, 2017); en situations d'urgence (Rasanen, 2014); de l'intervention jeunesse et de la protection de la jeunesse (Chan, 2016a; Chan et Holosko, 2017; Elliott et Earl, 2018; Giffords, 2009; Gilles-Hézon, 2017; Kanani et Regehr, 2003; Le Douarin, 2014; Le Douarin et Caradec, 2009; Mishna, Bogo, Root et Fantus, 2014; Sage, Wells, Sage et Devlin, 2017; Simpson, 2016; Willoughby, 2018).

Intervention avec les groupes

- L'approche d'aide mutuelle en ligne (Gandy-Guedes et al, 2016; Oliver et al, 2015).

Intervention avec les communautés, voire action collective

- Les mobilisations numériques et nouveaux répertoires d'action collective (Granjon, Papa et Tuncel, 2017; Pastor Seller et Herrera Gutierrez, 2023) ;
- La défense des droits sociaux (McNutt et Boland, 1998; 1999; 2000) ;
- L'éducation populaire (Boucher-Petrovic, 2008);
- L'intervention auprès des communautés (Lamendola et Ballantyne, 2023; Shevellar, 2017; Rodriguez et Ferreira, 2018; Sitter et Curnew, 2016);
- L'économie sociale (Barraket, 2005).
- Collaborations interprofessionnelles, intersectorielles et interorganisationnelles :
 - Les regroupements tels que ceux de la CMTQ, TNCDC et RQIIAC s'intéressent aux pratiques socionumériques au service de l'action intersectorielle (Jochems, 2022). Ce qui semble aussi nouveau, par ailleurs, ce sont ces acteurs qui prennent place dans l'écosystème du travail social et de ce fait, renouvellent l'épreuve des pratiques de collaborations interprofessionnelles, intersectorielles et interorganisationnelles. Par exemples, il peut s'agir de collaborations entre travailleurs sociaux et informaticiens-programmeurs, de gestionnaires en management des technologies, de journalistes-web et de blogueurs professionnels. Pensons aussi à ces formes de collaboration telles que celle de la Table pour le renforcement des capacités numériques.

Réseautage professionnel en travail social

- Via les réseaux sociaux numériques (Lemay, Couturier, Jochems et Aubry, 2023; Leung et al, 2010)

B3. Impact des pratiques socionumériques en travail social sur la vie des personnes, familles, groupes et collectivités

J'évoquerai ici deux axes d'enjeux parmi d'autres : les enjeux éthiques (Lopez Pelaez et al, 2023; Pascoe, 2023; Gough et Spencer, 2021) et enjeux liés aux conditions de travail dont celles de santé (Hamilton et al., 2017).

De ce que j'ai pu documenter et être témoin, **les enjeux éthiques** sont la principale préoccupation des personnes actrices du travail social au Québec depuis plusieurs années. Cela n'est pas surprenant alors qu'un des premiers devoirs professionnels des personnes actrices du travail social est de s'interroger sur la cohérence entre l'intentionnalité, les actes posés et les effets que ceux-ci produisent. Il est alors utile de savoir qu'une analyse de neuf codes d'éthique d'associations professionnelles en travail social (Pascoe, 2023) a recensé les dimensions et principes éthiques suivants s'appliquant au travail social à l'ère numérique : a) la confidentialité et la vie privée; b) le consentement informé ; c) les frontières professionnelles et conflit d'intérêts ; d) les médias sociaux et la recherche d'informations ; e) les compétences professionnelles; f) la régulation des pratiques (permis de pratique, etc.) ; g) la sécurité et l'anonymat; h) la fracture numérique dite aussi exclusion numérique; i) la gestion des données ; et, j) la capacité prédictive des algorithmes et son usage. Mais il faudra bien sûr évaluer et discuter de l'usage de ces codes éthiques au fil du temps.

Les enjeux sur les conditions de travail dont celles de la santé ne sont pas négligeables. Entre autres, parce que la pratique du télétravail post-pandémie de Covid-19 demeurera dans plusieurs milieux et champs d'action du travail social. Les organisations communautaires et institutions des services sociaux doivent adapter leurs politiques internes en prenant au sérieux les effets, entre autres, d'un travail prolongé avec les écrans dont la visioconférence (ex. zoom) et l'isolement social : sur les coûts qu'engendrent ces pratiques (objets, technologies et services numériques); sur les biens faits que produisent les temps informels du travail en présentiel; sur la santé physique (ergonomie) et la santé mentale (surcharge psychologique et cognitive); sur la vie privée et familiale des personnes employées, bénévoles et militantes; etc.

B4. Reconnaissance de la contribution du travail social

La quête de professionnalisation du travail social est fonction du regard posé sur celui-ci. Certains chercheurs se sont d'ailleurs intéressés à cette question de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux dans le cadre d'institutions publiques (Stanfield et Beddoe, 2016; Leung, Lam, Yau et Chu, 2010). Mais ce sont surtout les pratiques de la part de personnes actrices du travail social, en réponse à cette méconnaissance sinon à cette plus ou moins reconnaissance du travail social, sur lesquelles les personnes autrices se sont penché. Concrètement, il s'agit de l'élaboration et de la prescription de normes de télépratique (McAuliffe et Nipperess, 2017; Foulas, 2016; Saladino, 2014). Aussi, elles se sont intéressées aux enjeux de la standardisation des pratiques et de l'autonomie professionnelle en travail social (Gagnon, 2015; Goulet, 2010) que la littérature nomme le plus souvent *Techno-based practices/ Evidence-based practices* (Burton et Van den Broek, 2009; Caputo, 1991; Carrilio, 2005; Carrilio, 2007; Dunlop et Fawcett,

2008; Grundy et Grundy, 2013; Lagsten et Andersson, 2018; Reardon, 2010; Schoech, Basham et Fluke, 2006).

Cela dit, il m'apparaît que **ce soit davantage « en » travail social qu'il faille relever le défi de la reconnaissance de l'importance de la contribution du travail social à l'ère numérique**. Des initiatives, comme le colloque « Travail social numérique : une nouvelle spécialité ? » dans le cadre de l'ACFAS 2024, doivent viser à mieux se connaître et se reconnaître au Québec et Canada francophone alors que des réseaux en travail social sont déjà existants à l'échelle internationale: Groupe thématique « Travail social à l'ère numérique » (GT-TSEN à l'AIFRIS); réseau de langue anglaise créé par *The international conferences on e-social work* (2020-2021).

Thème C : Le numérique, l'organisation des services sociaux au Québec et les politiques publiques

Les pratiques de gestion des services sociaux font l'objet de plusieurs textes scientifiques mis de l'avant par des revues de langue anglaise telles que : *Administration in Social Work*; *Journal of Technology in Human Service* et *Journal of Evidence-Based Social Work*. La littérature met de l'avant les pratiques socionumériques qui touchent à l'organisation du travail et à l'activité des salariés : traçabilité et efficacité de la coordination; normalisation et standardisation; travail sous pression, dans l'urgence et l'immédiateté; l'autonomie professionnelle; les ressources personnelles et organisationnelles; cyberintimidation au travail (Sisavath, Grenier et Bourque, 2023).

Sur la Nouvelle Gestion Publique (NGP)	Gillingham et Graham, 2016
Sur les pratiques de gestion des services sociaux	Gestion budgétaire, administrative, des ressources humaines, matérielle et des dispositifs de sécurité informatique Seymour, 2016; Johnson, Hinterlong et Sherraden, 2011; Wastell, 2011; Wastell et White, 2013; Bouchard, L. et Ducharme, 2000; Gandy et Djao, 1987 ; Paquet, Carrier, Cloutier, Gagnon, Lacerte, Nahid et Alain, 2001; Poulin, 1987; Poulin et Béliveau, 1987.
Sur les politiques d'accès aux dossiers	Goddard, Murray et Dunclaf, 2012

Thème D : La formation initiale, la formation continue et la recherche en travail social

Ma revue de littérature « travail social et technologies numériques » qui couvre 1985 à 2023 en anglais et en français a permis de faire au moins deux grands constats sur le thème de « la formation initiale, continue et de la recherche en travail social ».

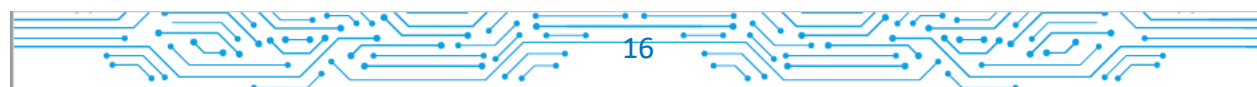
Premièrement, le sous-thème de la formation avec et sur le numérique est celui qui a le plus mobilisé les personnes autrices en travail social (Lopez Pelaez et al, 2023) et qui ont davantage publié dans ces revues scientifiques de langue anglaise : *Journal of Social Work Education / Journal of Continuing Social Work Education, Social Work Education, Journal of Teaching in Social Work* et *Journal of Educational Technology Systems*. Les questions académiques et pédagogiques qui y sont abordées mettent en scène différentes technologies : médias sociaux dont Myspace, Twitter, Wiki, TedTalks, Pinterest ainsi qu'Elluminati, la simulation par le recours à la virtualité, et la géolocalisation.

Deuxièmement, il est un fait indéniable : les productions scientifiques sont, jusqu'à présent, principalement en anglais et en second plan, en espagnol. Or, qu'en est-il vraiment de l'état des connaissances et des enjeux sur "le travail social numérique" en Français et notamment en contexte québécois ? Et quelles connaissances doivent être transmises par la formation initiale et continue en travail social ?

D1. La formation initiale et continue

Voici néanmoins un aperçu de sous-thèmes que l'on peut apprécier dans la littérature en travail social à l'ère numérique :

La formation des futur.e.s praticien.ne.s et des futur.e.s chercheur.e.s	(Hamilton, Brown et Rogers, 2017; Karpman et Drisko, 2016 ; Wretman et Macy, 2016)
La régulation des programmes de formation en travail social	(Wilson, 1999; Moore, 2005; Keeney, 2017; Curran, Sanchez Mayers et Fulghum, 2017; Wolbring et Diep, 2014) ;
L'enseignement à distance en TS	(Jones, 2015; Reeves et Reeves, 2008; Secret, Bentley et Kadolph, 2016; Voith, Holmes et Duda-Banwar, 2018 ; Siegel, Jennings, Concklin et Napoletano Flynn, 1998; Moore, Golder, Sterrett, Faul, Yankeelov, Weathers Mathis et Barbee, 2015) ;
La formation pratique	Expérience de stage et supervision à distance notamment en temps de pandémie de Covid-19
La formation continue	appropriation p/r aux constantes innovations technologiques



D2. La recherche

Le développement de connaissances « en » et « sur » le travail social à l'ère numérique est absolument nécessaire, de surcroît en français et sur le contexte québécois.

Un premier niveau de travail scientifique est bien sûr de poursuivre **la mise à jour de revues de littérature** et se tenir au parfum de ce qui se fait et dit, pour le moins, dans la littérature scientifique.

Un deuxième niveau est de **réinterroger nos cadres conceptuels, théoriques et méthodologiques au regard du contexte (socio)numérique**.

- **Enjeux de théorisation** (Fitch, 2015)
- **Enjeux épistémologiques** (Parton, 2008)
- **L'interaction entre humains et objets numériques** (Latour, 2005; Parker-Oliver et Demiris, 2006; Marson, 1997; Lalande-Gendreau, 1987; Zilberstein, 2015)
- **La relation** (Nordesjo et al, 2022; Pascoe, 2021)
- **L'espace** (Fierentino et al., 2022)
- **Les analyses féministes** (Lie, 1997)

Un troisième niveau de travail scientifique est bien sûr de **développer des connaissances empiriques en français et en contexte québécois**. Mais il est fort important de rappeler et d'insister sur la contribution de recherches qui conduisent à mieux connaître les expériences et points de vue des personnes et de leurs organisations qui vivent les problèmes sociaux à l'ère numérique et/ou qui sont destinataires de pratiques d'intervention socionumériques.

Un quatrième niveau de travail scientifique est de **contribuer à valoriser, diffuser et mobiliser ces connaissances**.



SECTION 2. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Amorcer une discussion collective en travail social au Québec : Pourquoi et comment le travail social doit-il se développer à l'ère numérique au Québec ?

Les fiches thématiques proposées par les États généraux du travail social ont soulevé un problème de fond alors qu'elles rendent visibles une conception restreinte de l'articulation entre le travail social et le numérique. De fait, le numérique n'est abordé qu'au seul thème (B) « Les pratiques en travail social ». Il m'apparaissant alors fort important de rédiger ce mémoire en ayant pour objectif central de démontrer la transversalité du numérique en travail social : le travail social et le numérique sont indissociables.

Ce tour d'horizon du thème du numérique en travail social n'est évidemment pas exhaustif. Mais il a le mérite, je l'espère, de mieux appréhender l'ampleur et la teneur des préoccupations abordées par les personnes autrices du corpus de littérature colligé en travail social même si la plupart des références sont de langues anglaises et hors Québec. Et par conséquent, nous devrions retenir qu'il est nécessaire de développer ce champ de connaissances empiriques, méthodologiques et théoriques dans le contexte québécois et francophone.

Enfin, les pistes de recommandations ci-bas sont inspirées non seulement de mes travaux mais aussi de rapports de comités d'experts et de mémoires similaires émis aux États-Unis et en France, notamment. **Ces recommandations sont sûrement incomplètes et imprécises** mais elles visent à **mettre la table pour amorcer une discussion collective en travail social au Québec** : Pourquoi et comment le travail social doit-il se développer à l'ère numérique au Québec ?

(Sans induire ici un ordre de priorité) **Le travail social doit :**

Être partie prenante des consultations de tous les paliers de gouvernement lorsqu'il s'agit d'innovations technologiques qui concernent les personnes actrices du travail social

Les personnes actrices du travail social et les organisations le représentant doivent systématiquement être des interlocuteurs d'importance.

Pensons par exemple au plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027 prévoit, à l'article 2.2.2, d'« Accompagner les organismes communautaires pour assurer une transformation numérique adaptée à leurs besoins »

Développer des collaborations interdisciplinaires pour s'assurer que les personnes actrices du travail social prennent une place significative à toutes les étapes des innovations technologiques les concernant (conception, production, diffusion, implantation, formation, usage et évaluation).

Le travail social ne peut se permettre de se fier uniquement sur des personnes consultantes et des firmes conseil (management des technologies, informatique, communication numérique, design web, etc.) qui ne connaissent pas la culture de l'action communautaire notamment autonome, voire des fondements du travail social qui s'exerce aussi dans le réseau public de la santé et des services sociaux du Québec

Le travail social doit contribuer à documenter, nommer et discuter des problèmes sociaux en contexte numérique au Québec.

Pour ce faire, il doit nécessairement prendre en compte la pluralité des expériences en contexte numérique et les points de vue des personnes premières concernées, dites aussi destinataires de l'intervention sociale, et des organisations les représentant

(suite)

Réitérer que son corps professionnel doit assurer des disponibilités en mode présentiel pour la population (en permanence ou à temps partiel)	Cette relation sociale en présence physique donne sens au travail social
Faciliter, voire revendiquer, le financement adéquat de projets socio numériques et de nouvelles fonctions socio numériques en travail social	<p>Fonctions telles que celle d'agent.e aux communications socio numériques (un poste spécialisé sur l'accès et les usages des objets numériques) en permanence en travail social voire dans/par/pour les milieux communautaires.</p> <p>Alors que l'accès aux objets numériques n'est pas garant de l'efficacité d'utilisation, la formation et l'accompagnement par une ressource spécialisée doivent être offerts et être impérativement adaptés à la culture de l'action communautaire autonome;</p>
Tenir des événements, entre autres dits de « croisement des savoirs », qui sont d'une grande pertinence dans l'esprit de la formation continue, de la concertation, voire de la mobilisation citoyenne	<p>Il faut prendre au sérieux le fait que les enjeux de l'accès aux objets et technologies numériques sont actuellement prioritaires aux yeux des personnes intervenantes en action collective du réseaux SSS et des milieux communautaires autonomes du Québec. De fait, l'accès aux objets numériques (ordinateurs portables, logiciels Zoom, Outlook, Office 365), bien qu'en évolution dans plusieurs organisations communautaires depuis la pandémie de Covid-19, demeure un enjeu prioritaire. Les bailleurs de fonds doivent s'ajuster également à cette réalité et besoins des groupes communautaires et à leurs regroupements;</p> <p>La discussion devrait aussi porter par exemples sur de vives questions sociales, politiques, économiques, culturelles, éthiques et environnementales telles que sur les inégalités socio numériques, la désinformation, les banques de méta-données (« big data »), l'intelligence artificielle, la réalité virtuelle, l'impression 3D, etc.</p>
Reconnaître et contribuer à ce que les personnes organisatrices communautaires du réseau de la Santé et des services sociaux dont ceux et celles de Directions de la santé publique aient les conditions de travail nécessaires à l'exercice fondamental de leur fonction de liaison sociale à l'ère numérique sur le territoire.	<p>Plusieurs freins et barrières institutionnelles contraignent ces personnes intervenantes à bien communiquer avec la population et les organisations communautaires du territoire.</p> <p>Considérer le télétravail comme une modalité qui demeurera, du moins en partie (mode hybride), et selon différentes modalités (en fonction des tâches, nombre de jours par semaine, conditions personnelles et familiales, etc.)</p> <p>Les conditions de travail (frais d'achat des objets numériques, frais de téléphonie du téléphone portable, frais de connexion Internet en télétravail, etc.) doivent être discutées et adaptées à cette nouvelle réalité dans les documents officiels des organisations communautaires et institutionnelles (contrat de travail, statuts et règlements, politiques internes, budget)</p> <p>L'aménagement des locaux de l'organisme ou du regroupement doit aussi y être pris en compte. Les conditions ergonomiques sont plus que jamais un enjeu de santé et de sécurité au travail</p>
Contribuer à l'émergence d'un pôle de recherche (Laboratoire, centre de recherche, ...) sur « le numérique et le travail social »	Encourager la relève professionnelle et scientifique dont particulièrement les personnes étudiantes de 2 ^e et 3 ^e cycles universitaires à mener un mémoire (de recherche ou de recherche-intervention) de maîtrise ou une thèse de doctorat sur le thème « le numérique et le travail social »
Respecter le principe qu'il appartient à chaque programme universitaire de la formation initiale en travail social de discuter de la place et de la forme académique et pédagogique que peuvent prendre les connaissances sur le travail social à l'ère numérique	<p>Dont entre autres l'éducation aux médias ie le rapport à l'information et aux connaissances en travail social</p> <p>Pour la formation magistrale, la formation en laboratoire, voire clinique et la formation pratique (stages)</p>

Bibliographie sélective¹⁰

- Akrich, M. Callon et B. Latour (dir.) (2006). *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs* (p. 159-178). Paris : Presses des Mines.
- Bahary-Dionne, A. et Gentelet, K. (2020). *Les angles morts des réponses technologiques à la pandémie de Covid-19 : Disjonction entre les inégalités de santé et numériques structurantes de la marginalisation de certaines populations*, Rapport de recherche, Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique.
- Bouchard, L. (2000). Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 119-136. <https://doi.org/10.7202/000009ar>
- Boullier, D. (2016). *Sociologie du numérique*. Paris : Armand Colin.
- Cardon, D. (2010). *La démocratie Internet : promesses et limites*. Paris : Seuil.
- Cardon, D. et Granjon, F. (2010). *Médiactivistes*, SciencesPo. Les Presses.
- Chan, C. (2016). A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263-276. <https://doi.org/10.1080/23761407.2015.1052908>
- Chan, C., & Holosko, M. J. (2016). A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88-100. <https://doi.org/10.1177/1049731515578884>
- Comité sénatorial spécial sur le secteur de la bienfaisance (2019). *Catalyseur de changement : une feuille de route pour un secteur de la bienfaisance plus robuste*, Rapport, Sénat du Canada.
- Conseil supérieur du travail social (2001). *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, Rennes, Éditions de l'ENSP.
- Cosner Berzin, S., C. J. Coulton, R. Goerge, L. Hitchcock, E. Putnam-Hornstein, M. Sage, and J. Singer. 2017. Policy Recommendations for Meeting the Grand Challenge To Harness Technology for Social Good (Policy Brief No. 8; Grand Challenges for Social Work Initiative). American Academy of Social Work & Social Welfare. https://openscholarship.wustl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1791&context=csd_research
- Cosner Berzin, S., J. Singer, and C. Chan. 2015. Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work (Working Paper 12; Grand Challenges for Social Work Initiative). American Academy of Social Work & Social Welfare. <https://grandchallengesforsocialwork.org/wp-content/uploads/2015/12/WP12-with-cover.pdf>
- Coulton, C. J., R. Goerge, E. Putnam-Hornstein, and B. de Haan. 2015. Harnessing Big Data for Social Good: A Grand Challenge for Social Work (Working Paper Number 11; Grand Challenges for Social Work Initiative, pp. 1–20). American Academy of Social Work & Social Welfare. <https://grandchallengesforsocialwork.org/wp-content/uploads/2015/12/WP11-with-cover.pdf>
- Carrilio, T. E. (2003). Nothing in-nothing out : Barriers to data-based program planning. *Administration in Social Work*, 27(4), 61-75.
- Dubasque, D. (2019). *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*. Presses de l'EHESP.
- Dubasque, D. (2019). Les réflexions, productions et recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social, du Haut Conseil du Travail social, *Vie sociale*, vol 4, no 28 : 80-103.
- Edwards, C. (2022). *Innovation et transformation numérique : la perspective des organismes de bienfaisance et OBNL canadiens*, Voix du secteur, Imagine Canada.
- Ellul, J. (1981). *L'empire du non-sens: L'art et la société technicienne*. Paris : Presses universitaires de France.
- Feenberg, A. (2004). *(Re)penser la technique. Vers une technologie démocratique* (A.-M. Dibon, trad.). Paris : La Découverte.
- Fierentino, V., Romakkaniemi, M., Harrikari, T., Saraniemi, S., & Tiitinen, L. (2023). Towards digitally mediated social work – the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work*, 22(3), 448-464.
- Fitch, D. (2015). A conceptual framework for information technology in social work practice. *Advances in Social Work*, 16(1), 15-30. <https://doi.org/10.18060/18291>
- Gagnon, A. (2015). *Les conséquences des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le fonctionnement social des jeunes adultes de 18 à 30 ans* (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Chicoutimi. Récupéré de <https://constellation.uqac.ca/3001/>
- Goulet, M. (2010). *Médiation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans la pratique sociale en protection de la jeunesse* (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/3079/>
- Giffords, E. (2009). The Internet and social work : The next generation. *Families in Society : The Journal of Contemporary Social Services*, 90(4), 413-418.
- Gillingham, P. (2019). Decision Support Systems, Social Justice and Algorithmic Accountability in Social Work : A New Challenge. *Practice*, 31(4), 277-290. <https://doi.org/10.1080/09503153.2019.1575954>
- Gillingham, P., & Graham, T. (2017). Big Data in Social Welfare : The Development of a Critical Perspective on Social Work's Latest "Electronic Turn". *Australian Social Work*, 70(2), 135-147. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2015.1134606>

¹⁰ Puisqu'il fallait restreindre idéalement les contributions écrites à 15 pages (déjà largement dépassées!), toutes les références citées dans le texte ne se trouvent pas dans cette bibliographie sélective. Toutefois, des fiches-synthèses bibliographiques seront rendues disponibles sur le site archipel.uqam.ca au cours de l'automne 2023 et de l'hiver-printemps 2024.



- Goddard, J. (2012). Access to child-care records : A comparative analysis of UK and Australian policy and practice. *British Journal of Social Work Advance Access*, 43(4), 759-774. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs004>
- Gough, J., & Spencer, E. (2021). Ethical social work practice in the technological era. In *The Routledge Handbook of Social Work Ethics and Values*. Routledge.
- Granjon, F., Papa, V. et Tuncel, G. (2017). *Mobilisations numériques. Politiques du conflit et technologies médiatiques*, Presses des mines.
- Grenier, J., et al. (2022). Chap 11 : Nouvelles pratiques en intervention sociale dans le contexte de la covid-19 en milieu communautaire et institutionnel et les technologies de l'information et des communications, dans Maltais, Caillouette, Grenier et Fay (dir). *Pratiques d'intervention sociale et pandémie. Innovations, mobilisation et transformations*, PUQ.
- Habermas, J. (1968). *La technique et la science comme "idéologie"*. Paris : Gallimard.
- Hamilton, L. (2017). Distance Education in Social Work : A Review of the Literature. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*, 20(2), 45-56. https://www.researchgate.net/publication/320920863_Distance_Education_in_Social_Work_A_Review_of_the_Literature
- Haraway, D. (1985). Manifeste Cyborg : Science, technologies et féminisme socialiste à la fin du XXe siècle. Dans N. Magnan et A. Bureaud (dir.), *Connexions : art, réseaux, média* « s. p. ». Paris : École nationale supérieure des Beaux-Arts.
- Jacob, S., & Souissi, S. (2022). Les intervenants sociaux face à la transformation numérique. *Revue des politiques sociales et familiales*, 4(145), 83-93.
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Érés.
- Jochems, S. (à paraître en 2023-2024) *Travail social et numérique : 1985-2023 : Fiches synthèse bibliographiques à partir d'une revue de littérature systématique et méta narrative*, site web PIACEN, uqam.ca
- Jochems, S. (2012). PraTIC de RAJE citoyenne. Usages des TIC pour la mobilisation de jeunes à l'aide sociale : Entrevue avec Maxime Boucher, intervenant en action collective, et François Labbé, agent de recherche et de liaison au Regroupement des Auberges du coeur du Québec (RACQ). *Nouvelles Pratiques Sociales*, 24(2), 257-272.
- Jochems, S. (2009). Surfer sur la mer de l'information ou comment garder le cap sans se noyer : Recherche-action auprès de groupes de femmes du Québec. *Intervention*, 77 p.
- Jochems, S. (2008). Dossier «TIC et citoyenneté : De nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information». *Nouvelles Pratiques Sociales*, 21(1), 19-37.
- Jochems, S. (2007a). La fracture numérique : Un problème social? In *Théories et méthodologies de l'intervention sociale* (p. 341-360). PUQ.
- Jochems, S. (2007b). Les Pra-TIC en organisation communautaire au Québec. In *L'organisation communautaire : Fondements, approches et champs de pratique* (p. 325-333). Presses de l'Université du Québec. 2760514684, 9782760514683
- Jochems, S., MacNaughton-Osler et Laberge (2007c). *Surfer sur la mer de l'information ou comment garder le cap sans se noyer ? Recherche-action sur les pratiques informationnelles et les besoins des groupes de femmes membres du CDEACF, Rapport de recherche-action*. Montréal : CDÉACF. Récupéré de http://bv.cdeacf.ca/CF_PDF/101975.pdf
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 2(100), 487-521.
- Lafontaine, C. (2004). *L'empire cybernétique. Des machines à penser à la pensée machine*, Seuil.
- Lalande-Gendreau, C. (1987). Philosophie d'informatisation et pratique sociale. *Service social*, 36(1), 111-118.
- Lalande-Gendreau, C. et T.-K. (1987). Un logiciel d'intervention psychosociale, pourquoi pas? *Service social*, 36(1), 96-110.
- Latour, B. (2007). *Changer de société, refaire de la sociologie*. Paris : La Découverte.
- Lelièvre, C. (1999). *L'accès à Internet, certainement, mais pas n'importe comment! : une analyse des besoins en technologies de communication pour les groupes de femmes à Montréal*. Montréal : Studio XX.
- Lemay, F., Couturier, Y., Jochems, S. et Aubry, F. (2022). *Asialité et resocialisation professionnelle en contexte de stress pandémique. Une revue des écrits scientifiques sur la socialisation et la resocialisation numérique en travail social*.
- Lie, M. (1997). Technology and gender versus technology and work : Social work and computers. *Acta-Sociologica*, 40(2), 123-141.
- López Peláez, A., & Kirwan, G. (eds) (2023). *The Routledge International Handbook of Digital Social Work* (1st edition). Routledge.
- Lopez Pelaez, A. et Kirwan, G. (2023). Chapitre 42 « The Future of Digital social work : Trends, Challenges and Opportunities » dans Lopez Pelaez, A. et Kirwan, G. (eds) *The Routledge international handbook of digital social work*, Routledge: 516-517.
- López Peláez, A., Marcuello-Servós, C., Castillo de Mesa, J., & Almaguer Kalixto, P. (2020). The more you know, the less you fear : Reflexive social work practices in times of COVID-19. *International Social Work*, 63(6), 746-752.
- Luo, T. C. et Aguilera, A. (2023). Chapitre 40 « Digital Social Work: Support at Your Fingertips» dans Lopez Pelaez, A. et Kirwan, G. (eds) *The Routledge international handbook of digital social work*, Routledge: 491-504.
- Martin, O. et Dagiral, É. (2016). *L'ordinaire d'internet: le Web dans nos pratiques et relations sociales*. Paris : Armand Colin.
- Martinell Badfoed, E. (2023). Chapitre 41 « Digital People Production in Social Work » dans Lopez Pelaez, A. et Kirwan, G. (eds) *The Routledge international handbook of digital social work*, Routledge: 505-515.
- Meyer, V. (2014). *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social?* Les Études hospitalières.
- Meyer, V. (2023). Un travail social entre inclusion numérique et acceptabilité sociale des technologies. *Sociographe*, 1(81), 43-55.
- Meyer, V., Choquet, I., & Vidal, G. (2017). Transition digitale, handicaps et travail social. Bordeaux, LEH Edition. *Communication. Information médias théories pratiques*, Vol. 36/2. <http://journals.openedition.org/communication/10411>

- Mishna, F. (2014). Here to stay : Cyber communication as a complement in social work practice. *Families in Society : The Journal of Contemporary Social Services*, 95(3), 179-186.
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2021). Responding to COVID-19 : New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 49, 484-494.
- Moulier Boutang, Y. (2007). *Le capitalisme cognitif. La nouvelle grande transformation*, Éditions Amsterdam.
- NASW. (2016). *Draft standards for technology and social work practice. Developed in conjunction with Council on Social Work Education, Association of Social Work Boards, and Clinical Social Work Association.*
- NASW, ASWB, CSWE, & CSWA. (2023). *Standards for Technology in Social Work Practice.*
- Nélisse, C. (1998). La composition technique en travail social. *Lien social et Politiques*, (39), 161-171. <https://doi.org/10.7202/005198ar>
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era : A configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2), 303-315.
- Pascoe, K. M. (2021). Remote service delivery during the COVID-19 pandemic : Questioning the impact of technology on relationshipbased social work practice. *The British Journal of Social Work*, 52, 3268-3287.
- Pascoe, K. M. (2023). Considerations for integrating technology into social work practice : A content analysis of nine professional social work associations' Codes of Ethics. *International Social Work*, 66(2), 298-312.
- Philippart, A. et al. (2022). Le travail social à l'ère numérique. L'exemple du dossier social informatisé, dans Gonin et al (dir) *Éthique et travail social. Nouvelles voies pour la pensée et pour l'action*, PUQ.
- Plantard, P. (2021). Numérique et travail social : Entre normes et médiation. *Informations sociales*, 1(202), 44 à 53.
- Poulin, M. (1987a). L'informatisation dans les services sociaux... À un tournant? *Service social*, 36(1), 9-12.
- Poulin, M. (1987b). L'utilisation et le développement de l'informatique dans les services sociaux. *Service social*, 15(27).
- Rullac, S. (2014). *La scientification du travail social*. Rennes : Presses de EHESP. doi:10.3917/ehesp.rull.2014.01.
- Sage, M., Wells, M., Sage, T., & Devlin, M. (2017). Supervisor and policy roles in social media use as a new technology in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 78, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.04.018>
- Sage, M. et Singer, J. (2023). Chapitre 39 « Harness technology for social good : A grand challenge for social work » dans Lopez Pelaez, A. et Kirwan, G. (eds) *The Routledge international handbook of digital social work*, Routledge: 479-490.
- Secret, M. (2016). Student voices speak quality assurance : Continual improvement in online social work education. *Journal of Social Work Education*, 52(1), 30-42.
- Sisavath, A., Grenier, J., & Bourque, M. (2023). Les nouvelles technologies en information et communication (NTICS) et les pratiques en travail social. Questionnements et enjeux. *Sociographe*, 1(81), 29 à 42.
- Silk, K. 2021. Harness Technology for Social Good: 5 Year Impact. Grand Challenges for Social Work. <https://grandchallengesforsocialwork.org/resources/harness-technology-for-social-good-five-year-impact/>
- Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : Entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, 4(28), 33 à 49.
- Sorin, F. (2023). Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social. *Sociographe*, 1(81), 13-28.
- Tircher, P., Goddard, V. et Zorn, N. (2019). *Virage numérique : portrait des opportunités et des enjeux pour les OSBL*, Observatoire québécois des inégalités en partenariat avec l'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique.
- Voith, L. A. (2018). Clicking Toward Better Grades : The Use of Student Response Systems in Social Work Education. *Journal of Social Work Education*, 54(2), 239-249.
- Wajcman, J. (2004). *TechnoFeminism*. Cambridge : Polity. doi: 10.3395/reciis.v2i2.225en
- Willoughby, M. (2019). A review of the risks associated with children and young people's social media use and the implications for social work practice. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 127-140. <https://doi.org/10.1080/02650533.2018.1460587>
- Wretman, C. J., & Macy, R. J. (2016). Technology in Social Work Education : A Systematic Review. *Journal of Social Work Education*, 52(4), 409-421. <https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1198293>

