

PRÉSENTATION

Sylvie Jochems, Professeure, École de travail social, Université du Québec à Montréal

Josée Grenier, T.S., Ph.D., Professeure, Département de travail social, Université du Québec en Outaouais, Campus St-Jérôme

Flavie Lemay, Doctorante en travail social, École de travail social, Université de Montréal

François Sorin, Ph.D., Chargé de recherche au centre de recherche interdisciplinaire Solidarités et Société (CereiSo, Askoria) et chercheur associé au laboratoire CREAD (Université Rennes 2)

Le travail social en contexte numérique : systèmes, acteurs et actions

Le numérique s'est imposé dans notre langage ordinaire comme un syntagme englobant l'ensemble des réseaux, systèmes et équipements de communication qui composent notre environnement sociotechnique : internet, ordinateur, téléphone intelligent, réseau sans fil, etc. Au-delà de cette dimension matérielle, le numérique désigne une dynamique générale, « la numérisation du signe et l'informatisation de la société » (Granjon, 2022, p. 117). Le numérique, c'est encore le répertoire des pratiques individuelles et collectives dont l'appropriation renvoie aux « processus par lesquels les personnes intègrent les technologies à leur vie quotidienne, à la gestion de leur [vie] sociale et privée, à la négociation des liens sociaux et à la construction de leur identité » (Balleys, 2017, p. 8). En somme, le numérique est perversif, c'est-à-dire qu'il « pénètre toutes nos activités, des plus intimes aux plus collectives » (Boullier, 2016, p. 6) de chacun des aspects de la vie sociale : communication, politique, culture, économie, travail, éducation, etc.

1

On peut considérer que l'analogie utile pour saisir « ce qu'est » et « ce que fait » le numérique réside moins dans la révolution industrielle du 19^e siècle que dans l'invention de l'imprimerie au 15^e siècle. Les travaux d'Elisabeth Eisenstein (1991) ont mis en évidence la manière dont la production et la diffusion des écrits imprimés ont été le point de départ d'un ensemble de mutations dans les façons de penser, de contester l'autorité, de mettre l'information en mémoire ou en circulation. Dominique Cardon souligne combien la révolution numérique est comparable à la révolution de l'imprimerie en ce qu'elle constitue « avant tout une rupture dans la manière dont nos sociétés produisent, partagent et utilisent les connaissances » (2019, p. 6). Plutôt que l'idée d'une rupture, Dominique Boullier retient, des travaux d'Eisenstein, le concept d'amplification, pour caractériser l'agentivité du numérique :

le numérique agit avant tout comme amplification [...]. Tout peut être affecté par le numérique et potentiellement les tendances lourdes comme les signaux faibles peuvent s'en trouver amplifiés. Mais tous ne sortiront pas gagnants, et certains processus sociaux, certaines organisations, certaines pratiques, certaines techniques trouveront leur chance et d'autres leur perte (2016, p. 6).

Ainsi, plutôt qu'une somme d'objets, le numérique peut être considéré comme un environnement (Vitali-Rosati, 2014), une société (Compiègne, 2010), voire une civilisation (Doueïhi, 2011) traversée par des enjeux éthiques, économiques, écologiques et politiques, et où se déploie aujourd'hui le travail social.

Dans le champ du travail social et en matière de technologies, l'attention s'est d'abord portée sur l'informatisation et l'introduction de dispositifs sociotechniques « innovants », avant de s'élargir aux enjeux sociaux et éducatifs liés à la massification de l'informatique, de l'internet, puis des technologies de l'information et de communication (Bouchard et Ducharme, 2000; Jochems, 2023; Sorin, 2023; Vitalis, 2019). Le thème du numérique renvoie aujourd'hui à la fois à l'évolution des environnements de travail (*workplace*) des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux et aux évolutions des sociétés dans lesquelles se déploient leurs interventions.

De fait, les processus d'informatisation, liés aux dynamiques de changement organisationnel, se renouvellent sans cesse et gardent une entière actualité. Ils traitent d'objets variés (la gestion, le dossier, l'évaluation, les écrits professionnels, etc.) dont chacun est porteur d'enjeux spécifiques, et configure l'activité sur différents plans. De plus, les pratiques numériques des professionnelles et professionnels peuvent prendre place dans l'accompagnement des publics, faisant des équipements numériques collectifs et/ou personnels (ordinateurs, téléphones, caméras, etc.) des supports et moyens de (et dans) l'intervention (Molina et Sorin, 2019; Sorin, 2019). Mais le thème du numérique dans le travail social ne peut se réduire aux dynamiques institutionnelles et aux manières de faire des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. L'actualité de la question numérique est largement coproduite par les publics, usagers et bénéficiaires du travail social ou encore par les organismes partenaires sur le territoire qui importent leurs usages numériques dans les sphères de « professionnalité ». Du secteur de la protection de l'enfance à celui du handicap, les professionnelles et professionnels composent avec les pratiques numériques des usagers et peuvent également chercher à agir sur celles-ci, sous l'angle de la régulation (Henaff et al., 2021; Potin et al., 2018), de l'aide ponctuelle (Davenel, 2016; Mazet et Sorin, 2020; Okbani, 2022), de l'accompagnement aux usagers (Bonjour et Meyer, 2011; Le Chêne et Plantard, 2014; Saba Ayon, 2016), de l'organisation communautaire (Jochems, 2022) ou bien sûr de la défense des droits sociaux.

Dans un contexte où les pratiques de l'informatique connectée constituent aujourd'hui le cadre ordinaire d'un nombre toujours plus grand d'usages sociaux, l'appropriation des dispositifs sociotechniques sur les terrains professionnels (équipements, systèmes d'information, progiciels, etc.) s'articule avec la prise en compte par les professionnelles et professionnels des besoins – exprimés ou perçus – des publics en matière de numérique. L'accompagnement se déploie dans une société « devenue » numérique et, dans une certaine mesure, il se réalise avec des technologies numériques dont l'appropriation par les professionnelles et professionnels continue de générer des questionnements pratiques, éthiques et identitaires (Sorin, 2023).

Cela dit, nous ne saurions omettre de mentionner l'éléphant dans la pièce : l'intelligence artificielle. C'est un fait : ses usages sont déjà en vigueur en travail social, qu'il s'agisse d'aide à la rédaction, de l'organisation du travail, de recherche et de veille, de traitement de données, de création de contenu ou d'outil médiateur (Gouvernement du Québec, 2026; Maillot et al., 2026). L'avis de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCF) rappelle qu'il « revient aux membres (de l'Ordre) de s'assurer que leur utilisation d'un SIA [Système d'intelligence artificielle] renforce la qualité, l'accessibilité et la pertinence de leurs services professionnels, sans jamais affaiblir la relation humaine et la posture réflexive qui se trouvent au cœur du travail social et de la thérapie conjugale et familiale » (OTSTCFQ, 2026, p. 3). Par conséquent, les professionnelles et professionnels du travail social sont maintenant tenus non seulement de développer leur littératie numérique, mais aussi celle de l'IA.

Or, malgré la présence et les usages évidents des objets numériques et de l'IA dans les milieux de pratique du travail social aujourd'hui, encore trop peu de lieux et de productions scientifiques permettent de collectiviser les connaissances et de faire état de la situation du travail social à l'ère

numérique et de l'IA. Il a d'ailleurs fallu attendre 2020 pour la tenue de la première conférence internationale sur le *digital social work* (López Peláez et al., 2020) et 2019 pour la constitution du groupe de travail international francophone « Travail social à l'ère numérique ». Se superposent également de nouvelles publications articulant travail social et intelligence artificielle en anglais (voir notamment An et Lindsey, 2026; Boetto, 2025; Meilvang, 2023; Tambe et Rice, 2018) et en français (voir notamment Dubasque, 2025; Guionie, 2026). Bref, puisqu'il y a beaucoup à faire dans l'espace francophone pour encourager, reconnaître et dynamiser la recherche sur ce thème, ce numéro de la revue *Intervention* souhaite contribuer aux processus de scientification (Rullac, 2014), de disciplinarisation, d'institutionnalisation (Molina, 2014), voire de professionnalisation (Soulet, 2016) du travail social particulièrement en contexte numérique¹. Et comme le précise Dominique Boullier, l'amplification portée par la révolution numérique ne veut pas dire table rase, mais bien « recombinaison à une échelle nouvelle de tous les potentiels préexistants, produisant ainsi de nouvelles configurations » (2016, p. 14). C'est dans cette perspective que s'inscrit ce numéro : par l'exploration des formes contemporaines du travail social dans, avec et par le numérique. Il propose de saisir les évolutions du travail social en contexte numérique au prisme de l'analyse des pratiques professionnelles, à la croisée des logiques du système, de l'acteur et de l'action (Araujo-Oliveira et al., 2018).

Articles thématiques :

Entretien

Le présent numéro s'ouvre avec un entretien mené par Josée Grenier auprès de Sylvie Jochems, professeure à l'École de travail social de l'UQAM. Elle y partage son parcours et sa réflexion sur l'articulation entre travail social et numérique depuis les années 1990. En toile de fond, elle souligne que le numérique traverse toutes les dimensions du travail social et qu'il y a une nécessité urgente à ouvrir des espaces de discussion et de formation, des axes de recherche, et ce, afin de développer une pensée critique collective sur les usages du numérique, notamment face à l'intelligence artificielle et à ses implications éthiques en travail social.

3

Résultats de recherche

Pour poursuivre la réflexion, la section « Résultats de recherche » débute par la contribution de Josée Grenier, Mylène Barbe et Mélanie Bourque. Dans leur article « Entre innovations et surcharge : le numérique dans les pratiques du travail social », les autrices s'intéressent à la manière dont les intervenantes sociales et les intervenants sociaux perçoivent les apports, les limites et les tensions associées aux usages numériques dans leurs pratiques professionnelles. En croisant les données de trois études qualitatives menées au Québec entre 2020 et 2025, les autrices avancent que si les technologies numériques ont favorisé certaines innovations, elles engendrent également de nombreuses tensions : surcharge informationnelle, affaiblissement du lien humain, fracture numérique, transformation des conditions de travail et perte de sens liée à l'usage des outils d'aide à la décision.

1 Nous nous réservons la possibilité de proposer ultérieurement un nouveau numéro de la revue *Intervention* portant spécifiquement sur le travail social et l'IA.

Quant à l'article « Numérique et médico-social : les pratiques invisibles des professionnels », Véronique Le Chêne, Laurent Mell, Pascal Plantard, Xavier Blin, Laurence Jolivet, Thomas Salaün et Guillaume Yan y présentent les résultats d'une recherche portant sur la transformation du travail social face au numérique au sein d'établissements et services médico-sociaux en France ainsi que ses bénéfices pour les usagers. L'étude révèle à cet effet des niveaux d'appropriations très variables selon les structures, de même qu'une tension entre des pratiques numériques professionnelles institutionnalisées et des pratiques numériques d'accompagnement invisibilisées.

Pour ce qui est de l'article intitulé « Le déplacement contraint de l'intervention sur les réseaux sociaux numériques : le cas de maisons d'hébergement pour jeunes en difficulté », Elisabeth Greissler, Tinhinane Adjoutah et Mélanie Leblanc analysent l'intégration des réseaux sociaux numériques dans l'intervention sociale auprès de jeunes hébergés dans les Auberges du cœur du Québec. À partir d'une démarche de recherche-action, l'étude met en lumière le fait que si les réseaux sociaux numériques permettent de maintenir un lien avec les jeunes, ils soulèvent des dilemmes cliniques liés à la confidentialité, à la posture professionnelle et à la continuité de la relation d'aide.

De leur côté, Catherine Wolfe, Anne Guichard et Anne-Frédérique Lambert-Slythe, dans l'article « Place, pratiques et défis de l'intervention numérique en réduction des méfaits auprès de jeunes adultes : perspectives d'intervenants psychosociaux et de la santé », explorent la perspective d'intervenantes et d'intervenants psychosociaux et de la santé de la région de la Capitale-Nationale concernant la place des technologies numériques dans l'intervention en réduction des méfaits (RDM) auprès de jeunes adultes qui consomment des substances psychoactives (SPA). Les réflexions tirées de l'analyse offrent des pistes pour orienter le développement et la promotion d'outils ou d'interventions utilisant les technologies numériques dans ce contexte.

Pour sa part, l'article « Le travailleur social face à l'accompagnement au numérique de personnes vivant avec un trouble du développement intellectuel », rédigé par Tom Lecomte et François Mélou, présente les résultats d'une recherche qui porte sur l'accompagnement au numérique visant à renforcer l'autonomie et l'inclusion sociale de personnes vivant avec un trouble du développement intellectuel (TDI) qui résident en foyer d'hébergement.

L'article « Médias sociaux et travail identitaire : le cas des travailleuses sociales au Québec » de Flavie Lemay vient clore la section consacrée aux résultats de recherche. L'autrice y explore le rôle des médias sociaux dans le travail identitaire des travailleuses sociales et travailleurs sociaux (T.S.) au Québec. L'étude repose sur des visites commentées menées auprès de 14 T.S. et/ou futures T.S. actives sur des groupes *Facebook* professionnels. Les résultats montrent que ces groupes, bien qu'utilisés majoritairement de manière passive, offrent un espace de travail identitaire permettant le renforcement de sa propre identité professionnelle, l'élargissement de celle-ci, la remise en question et la consolidation identitaire par des débats et la confrontation à l'identité d'autres T.S.

Débats et analyses critiques

Cette section est composée de l'article « La médiation numérique dite d'urgence au Québec : nouveau métier ou nouvelle tâche pour les TS? ». Rédigé par Émilie Michaud, l'article explore l'intersection entre le travail social et la transformation numérique des services publics au Québec, en délimitant le concept de médiation numérique d'urgence. L'autrice avance l'idée que les travailleuses sociales et travailleurs sociaux seraient des acteurs clés de cette médiation numérique d'urgence, en raison de leur rôle d'accompagnement auprès des populations marginalisées.

Articles hors thématique

Deux récits de pratique composent la rubrique « Articles hors thématique ». Le premier, intitulé « Mobilisation des populations en situation de pauvreté touchées à la fois par les inégalités sociales de santé et les enjeux climatiques : récit de pratique en organisation communautaire », examine comment les compétences et les approches de l'organisation communautaire peuvent contribuer à une transition climatique plus juste. À cet effet, les autrices, Jacinthe Montplaisir et Marietou Niang, présentent, à partir d'une démarche de santé publique menée dans le Bas-Saint-Laurent, en quoi les professionnelles et professionnels de l'organisation communautaire, en tant qu'actrices et acteurs de proximité et intermédiaires entre les institutions publiques et les communautés, représentent un levier stratégique pour déjouer l'invisibilisation des réalités vécues, adapter les pratiques aux cadres d'analyse des personnes premières concernées et renforcer leur capacité d'action.

Le deuxième récit de pratique, rédigé par Julie Quynh Nhi Tran et intitulé « L'antiracisme au cœur des soins en santé mentale : le cas de la Coalition asiatique pour une relève émancipatrice », explique en quoi le programme de la Coalition asiatique pour une relève émancipatrice (CARÉ) peut constituer une solution pour assurer l'accessibilité et l'utilisation de services en santé mentale culturellement adaptés et sécuritaires auprès des personnes d'origine asiatique, et ce, en employant une approche antiraciste.

Bonne lecture!

RÉFÉRENCES

- An, R. et Lindsey, M. A. (dir.) (2026). *Artificial intelligence in social work: bridging technology and humanity*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-032-18443-6>
- Araujo-Oliveira, A., Chouinard, I. et Pellerin, G. (2018). *L'analyse des pratiques professionnelles dans les métiers relationnels. Perspectives plurielles*. Presses de l'Université du Québec.
- Balleys, C. (2017). *Socialisation adolescente et usages du numérique. Synthèse de la revue de littérature*. Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, rapport d'étude n° 04.
- Boetto, H. (2025). Artificial Intelligence in Social Work: An EPIC Model for Practice. *Australian Social Work*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/0312407x.2025.2488345>
- Bonjour, A. et V. Meyer (2011). TIC et prise en charge des personnes handicapées mentales. *Communication et organisation*, 39, 213-228. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3152>
- Bouchard, L. et Ducharme, M.-N. (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*. Armand Colin.
- Cardon, D. (2019). *Culture numérique*. Les Presses de Sciences Po.
- Compiègne, I. (2010). *La société numérique en question(s)*. Éditions Sciences humaines.
- Davenel, Y.-M. (2016). *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers*. Les études Connexions solidaires.
- Doueïhi, M. (2011). *Pour un humanisme numérique*. Seuil.
- Dubasque, D. (2026). Intelligence artificielle, algorithmes et travail social : entre promesses, risques et vigilance éthique. *Vie sociale*, 52(4), 57-71. <https://doi.org/10.3917/vsoc.052.0057>
- Eisenstein, E. (1991). *The Printing Revolution in Early Modern Europe*. Cambridge University Press.
- Gouvernement du Québec (2026). *Projets de transcription par intelligence artificielle – Information pour les professionnels de la santé et des services sociaux*. <https://www.quebec.ca/sante/professionnels/programme-transcription-intelligence-artificielle>

- Granjon, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*. Presses des Mines.
- Guionie (2026). *L'IA, un outil pour le travail social? Manuel pratique et éthique à l'attention des professionnels*. Érès.
- Henaff, G., Potin, É. et Sorin, F. (2021). Les enjeux de la concertation dans les dispositifs de protection de l'enfance. *La nouvelle revue - Éducation et société inclusives*, 89-90(1), 83-99. <https://doi.org/10.3917/nresi.089.0083>.
- Jochems, S. (2023). *Le travail social et le numérique sont-ils indissociables?* Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social au Québec, INM. https://inm.qc.ca/sites/inm.qc.ca/wpcontent/uploads/2023/10/49-Contribution_-Sylvie-Jochems_2023.pdf
- 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*. Service aux collectivités de l'UQAM.
- Le Chêne, V. et Plantard, P. (2014). Les perspectives d'e-Inclusion dans le secteur du handicap mental. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 115, 1129. <https://doi.org/10.4000/terminal.419>
- Maillot, A.-S., Hemairia-Clerc, S. et Torres-Cierpe, J. (2026). *Intelligence artificielle et travail social*. Rapport soumis à LaborIA, soutenu par le ministère du Travail et des Solidarités de France.
- Mazet, P. et Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>
- Meilvang, M. L. (2023). Working the Boundaries of Social Work: Artificial Intelligence and the Profession of Social Work. *Professions and Professionalism*, 13(1). <https://doi.org/10.7577/pp.5108>
- Molina, Y. et Sorin, F. (2019). *Les usages numériques dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social*. Rapport de recherche pour le CRTS de Bretagne, Centre de recherche d'Askoria.
- Okbani, N. (2022). Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social. *Informations sociales*, 205, 38-46. <https://doi.org/10.3917/inso.205.038>
- OTSTCFQ (mars, 2026). *Avis professionnel. L'utilisation de l'intelligence artificielle par les T.S. et les T.C.F.* OTSTCFQ. <https://www.otstcfq.org/wp-content/uploads/2026/04/Avis-SIA-2026-03-26-Rev-1.pdf>
- Potin, É., Henaff, G., Trelu, H. et Sorin, F. (2018). Enfants placés et familles connectées : approche socio-juridique de la correspondance familiale numérique. *Enfances Familles Générations*, 31. <http://journals.openedition.org/efg/5303>
- Rullac, S. (2014). *La scientification du travail social*. Presses de EHESP.
- Soulet, M.-H. (2016). Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude. *SociologieS*. <http://journals.openedition.org/sociologies/5553>
- Saba Ayon, H. (2016). E-inclusion des personnes en situation de handicap psychique : faire des traces numériques un environnement commun et participatif? *Les Cahiers du numérique*, 12, 133-170. <https://www.cairn.info/revue--2016-1-page-133.htm>.
- Sorin, F. (2023). Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social. *Sociographe*, 81, 13-28. <https://doi.org/10.3917/graph1.081.0013>.
- Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, 28, 33-49. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0033>
- Tambe, M. et E. Rice (2018). *Artificial intelligence and social work*. Cambridge University Press.
- Vitali-Rosati, M. (2014). Pour une définition du « numérique ». Dans M. Vitali-Rosati et M. E. Sinatra (dir.), *Pratiques de l'édition numérique* (p. 63-75). Presses de l'Université de Montréal. <https://books.openedition.org/pum/319>
- Vitalis, A. (2019). La transformation numérique de l'action sociale : ce que nous enseignent cinquante ans d'informatisation. *Vie sociale*, 8(4), 21-31. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0021>.