

Entretien avec Sylvie Jochems

Réalisé par Josée Grenier, T.S., Ph.D., Professeure, Département de travail social, UQO

Dans cet entretien réalisé par Josée Grenier, Sylvie Jochems, professeure à l'École de travail social de l'UQAM, expose sa perception de l'évolution des liens multidimensionnels entre travail social et numérique depuis plusieurs décennies. L'entretien révèle l'urgence de développer une pensée critique collective sur les usages du numérique, dans un monde où l'intelligence artificielle et ses implications éthiques occupent une place croissante¹.

1. Plusieurs vous considèrent comme une pionnière des études sur le numérique en travail social au Québec. D'où vient cet intérêt?

Mon intérêt pour le numérique s'est développé à une époque où très peu de personnes établissaient un lien entre les technologies numériques et le travail social. Pourtant, notre quotidien était déjà peuplé de télécopieurs, d'ordinateurs, de fichiers, d'imprimantes et des premiers routeurs. Nous parlions alors davantage de cyberspace, d'autoroutes de l'information ou de technologies de l'information, sans penser que la relation avec ces objets puisse être incluse dans ce qu'on appelle le lien social. Beaucoup de collègues se demandaient même ce que ces questions pouvaient apporter à notre discipline et à notre analyse des problèmes sociaux : « le féminisme sur le cyberspace, c'est du féminisme virtuel », « aborder les technologies numériques en travail social n'aidra pas les plus pauvres », ai-je entendu!

Pourtant, comme organisatrice communautaire et militante – je pense entre autres à mon engagement au Parlement de la rue en 1996 et à la Coalition nationale sur l'aide sociale en 1997 –, je constatais que nos usages des objets dits informatiques transformaient peu à peu les conditions de la planification, de la coordination des actions collectives et des modalités de communication entre organisations.

Comme assistante aux relations avec les médias au comité national de la Marche des femmes du pain et des roses, j'étais très contente de connaître enfin des femmes québécoises telles Maureen Watt, Nicole Nepton, Maryse Rivard et Katherine Macnaughton-Osler, qui s'étaient engagées dans le mouvement des femmes avec cette préoccupation liée à internet et à notre rapport genré face à ces technologies.

Cela dit, je ne m'y connais toujours aucunement en informatique!

1 L'entrevue a d'abord été enregistrée. Les verbatims ont été ensuite retranscrits puis révisés. Un traitement assisté par intelligence artificielle a alors été utilisé pour améliorer la lisibilité du contenu, notamment par la suppression des hésitations, des répétitions et des formulations propres à l'oral. Chaque intervention a ensuite été réorganisée et clarifiée afin d'en faciliter la lecture, tout en préservant rigoureusement le sens, les nuances et l'intention des propos exprimés. Enfin, le texte final a été relu, validé et révisé par quatre personnes humaines.

2. Dans nos conversations, vous avez fait référence au terme « cyber » et vous avez évoqué l'influence de la science-fiction. Quel rôle ont-ils joué dans votre réflexion?

Pour comprendre le discours dominant lié au numérique et aux technosciences, il faut entre autres revenir aux origines de ce qu'est la cybernétique. Cette pensée s'est inscrite dans un contexte historique bien particulier. Après la Seconde Guerre mondiale, des penseurs comme Norbert Wiener ont travaillé sur les concepts de systèmes d'information, de contrôle et de la communication entre les humains et les machines. Ce travail a pris sens lorsqu'ils se sont attribué la mission d'imaginer des systèmes automatisés, voire cybernétiques, capables de pallier les erreurs humaines face aux horreurs du 20^e siècle. Derrière la cybernétique se trouvait l'idée selon laquelle les technologies peuvent réguler de façon rationnelle les humains, voire la société humaine. C'est une version utopiste de la logique du déterminisme technologique. Il faut d'ailleurs lire à cet effet le livre de Céline Lafontaine *L'empire cybernétique. Des machines à penser à la pensée machine*.

La science-fiction a quant à elle été déterminante dans la diffusion grand public d'hypothèses et de questions éthiques. Je dois même reconnaître ressentir un certain plaisir intellectuel à fréquenter cet univers depuis longtemps. Contrairement à l'idée selon laquelle il ne s'agirait que d'un divertissement, la science-fiction vulgarise des discours théoriques, par le biais de différents supports culturels, en plus de constituer un espace de réflexion philosophique extrêmement riche en permettant de se projeter et d'anticiper : « Et si... » Les grands récits de science-fiction reprennent très souvent d'ailleurs les mythes millénaires, tels que celui de Prométhée – ce Titan qui a volé le feu aux dieux pour le donner aux humains –, qui symbolise de nos jours la technique et le progrès. Il est vrai que ces récits nous plongent dans un imaginaire souvent dystopique où on aborde les conséquences désastreuses des innovations technologiques et surtout de leurs usages. Mais ils ont le mérite d'interroger les limites de l'humain, les formes futures du pouvoir, les rapports entre liberté et contrôle, ainsi que les implications éthiques de ce progrès technique. Par exemple, l'idée du cyberspace a été popularisée par William Gibson, l'auteur du roman de science-fiction *Neuromancien* publié en 1984. Gibson, près de 10 ans avant le *world wide web* que l'on connaît maintenant, posait en quelque sorte ces questions à travers son roman : « Et si une intelligence artificielle engageait un pirate informatique pour attaquer une mégacorporation capitaliste, que ferions-nous? Et si nous pouvions élever l'économie mondiale par l'industrie des implants cybernétiques (cyborgs) et ainsi produire des humains augmentés, qu'en dirions-nous? »

Des œuvres comme le livre *Frankenstein* de Mary Shelley ou encore le film *Blade Runner*, inspiré de l'univers de Philip K. Dick, m'ont particulièrement marquée. Elles posent des questions fondamentales : qu'est-ce qui distingue un être humain d'un être artificiel? Que signifie être conscient? À partir de quel moment une machine devient-elle un sujet moral? Ces questions demeurent d'une actualité remarquable aujourd'hui.

Par conséquent, la culture cyberpunk m'intéresse parce qu'elle constitue l'une des premières formes de critique culturelle envers le développement et les usages des objets numériques. Elle ne célèbre pas naïvement ces technologies; elle met en scène les tensions qu'elles produisent. Le terme « punk » est important. Il évoque la résistance, la contestation et la remise en question du système dominant. Les récits cyberpunks décrivent souvent des sociétés hautement technologiques dans lesquelles des individus ou des groupes tentent de résister aux pouvoirs économiques, étatiques ou technoscientifiques. Cette culture nous rappelle que les technologies sont toujours traversées par des rapports de pouvoir. Elle nous invite également à porter attention aux formes de résistance qui émergent face aux dispositifs de contrôle.

3. Vous établissez un lien étroit entre le numérique et certaines théories féministes. Comment ce rapprochement s'est-il construit?

Nous héritons d'une socialisation qui nous pousse souvent à être malhabiles, à craindre et à détester les techniques et les technologies, ces objets et dispositifs non naturels. Ces artefacts sont aussi intimement liés à la notion de pouvoir et de progrès, sphère attribuée aux activités des hommes. Cela me fait penser qu'au début des années 2000, j'ai mené auprès de groupes de femmes et familles du Québec un projet de formation qui avait été nommé par une participante : « Soigner ses TICS communautaires ».

Je veux aussi mentionner que l'une des rencontres intellectuelles les plus importantes de mon parcours a été celle avec les travaux de Donna Haraway, particulièrement avec son célèbre *Manifeste cyborg*, publié en 1985 à peine un an après *Neuromancien* de Gibson. Haraway utilise la figure du cyborg pour remettre en question toute une série de fausses dichotomies qui structurent notre pensée moderne : humain/machine, nature/culture, homme/femme, réel/virtuel, parole/action. Pourquoi les femmes sont-elles si peu présentes dans les sciences, les métiers et les professions technologiques?

Ce qui m'a fascinée dans l'approche d'Haraway, tout comme dans celle de Judith Butler, c'est qu'elle montre comment ces catégories sont socialement construites et limitantes. Le cyborg, ce monstre, devient alors une figure politique qui permet de sortir des frontières rigides et de penser autrement l'identité, le pouvoir et la transformation sociale. L'artiste ORLAN a bien compris le pouvoir de la subversion que revêt le monstre. Elle a osé défier les lois de la nature en performant par la chirurgie esthétique pour transformer son corps à de multiples reprises. En ce sens, il n'est pas surprenant que le mouvement LGBTQ+ ait entre autres été inspiré par la figure du cyborg de Donna Haraway : aller au-delà de binarités hommes-femmes, féminin-masculin, aller au-delà des normes de beauté. De plus, la démarche de détransition de genre fait controverse, sans surprise, alors que domine l'idée qu'une transition doit être définitive, tellement elle aurait déjà bousculé l'ordre sacré de la Nature par la technique! Ici, les théories féministes poststructuralistes, tout comme la culture cyberpunk, ont contribué à remettre en question les catégories fixes que nous utilisons pour comprendre le monde social « avec » les objets numériques.

Mais s'extraire de ces idées figées, de ces fausses dichotomies, choque par le caractère incommensurable de cet acte d'émancipation : il devient presque impossible de se comprendre tant nous sommes en présence de visions différentes du monde. C'est ce que Thomas Kuhn dit de ce que peut provoquer un changement de paradigme.

De plus, Donna Haraway se distingue comme l'une des pionnières phares de la pensée de la troisième vague féministe. Elle parvient avec une ironie déroutante à nous faire comprendre que le pouvoir n'est pas donné en soi par les structures, mais qu'il s'exerce à travers nos actes du quotidien, de ce que l'on fait des et avec les technologies. En d'autres termes, elle nous invite à dépasser les logiques déterministes sous-tendues par les « grands récits » de ce monde : les technologies déterminent les humains et leur société pour le meilleur (version utopiste) ou pour le pire (version dystopiste); les structures dominent par leur contrôle sur et avec les technologies (déterminisme social). Avec Haraway, la question de savoir si les technologies sont bonnes ou mauvaises ne tient plus. Suivre sa pensée nous mène davantage à nous demander : pourquoi ne pourrions-nous pas faire usage des technologies numériques pour créer et maintenir du lien social, de la solidarité sociale?

4. Le travail social s'est-il suffisamment approprié les enjeux actuels entourant le numérique?

Non. Même si la situation évolue rapidement, nous accusons encore un retard certain. J'ai réalisé une recension des écrits couvrant la période de 1985 à 2023, en anglais comme en français et dans différents contextes nationaux. Ce qui frappe d'abord, c'est que pendant de nombreuses années, les travaux en travail social consacrés aux technologies de l'information et de la communication, dites maintenant numériques, demeurent marginaux. La situation a évolué progressivement dans les années 2000, évidemment avec le développement et la diffusion large de « nouvelles » technologies : logiciels, systèmes experts, internet, réseaux sociaux numériques, téléphones intelligents et autres objets connectés. Les publications ont connu une accélération importante avec la pandémie. On observe d'ailleurs une véritable explosion des publications en travail social portant sur le numérique, dont l'intelligence artificielle. Et fait notable, de plus en plus de chercheuses et de chercheurs en travail social s'intéressent explicitement à ces questions et développent des expertises spécialisées.

5. Peut-on encore considérer le numérique comme un enjeu périphérique au travail social?

Absolument pas. Lors des États généraux du travail social, la question du numérique était uniquement associée au champ des pratiques professionnelles. Or, cette vision me paraît aujourd'hui trop restrictive. Le numérique traverse l'ensemble des dimensions du travail social. Il est présent bien sûr dans les pratiques d'intervention sociale, les modes de gestion, les politiques publiques, les communications organisationnelles, les rapports citoyens-institutions et les formes contemporaines de participation sociale. Il réinterroge notre capacité à nommer les problèmes sociaux sous de nouvelles formes, telles la cyberviolence ou l'exclusion socionumérique.

Certains auteurs comme Pascal Plantard parlent même d'un « fait social total ». Le numérique est partout, il est « pervasif » dans la société, dirait Dominique Boullier. Dans ce contexte, le numérique et l'intelligence artificielle ne peuvent plus demeurer dans l'angle mort du travail social. Pendant que nous refusons de réfléchir et de discuter de ces enjeux, d'autres, comme les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft) et grandes puissances nationales, le font à notre place.

6. Justement, selon vous, les outils numériques sont-ils porteurs de biais?

Bien sûr. C'est même l'un des paradoxes du travail social. Nous sommes constamment à la recherche d'outils, de méthodes ou de dispositifs susceptibles de soutenir concrètement notre intervention pour mieux les exécuter. Pourtant, nous oublions que ces outils reposent sur des présupposés théoriques, des catégories d'analyse et des choix normatifs. Les logiciels que nous utilisons, les plateformes qui structurent nos pratiques ou les systèmes d'aide à la décision qui se développent ne sont jamais neutres. Ils traduisent certaines conceptions du monde social. Pensons ici aux icônes des logiciels de traitement de texte qui ne sont pas des symboles universels, mais bien occidentalo-centrés.

Il faut lire l'article de 1998 de Claude Nélis sur la composante technique du travail social. Lorsqu'un formulaire impose certaines catégories ou lorsqu'un logiciel structure la collecte d'informations d'une manière particulière, cela influence nécessairement notre lecture des situations sociales. Les outils ne se contentent pas de soutenir l'intervention; ils participent à la définition même des problèmes qui seront ciblés et traités. C'est la raison pour laquelle il importe que des personnes intervenantes du travail social et du monde scientifique en travail social soient partie prenante au moment même de la conception des objets techniques, y compris numériques.

7. Quels enjeux le numérique et l'intelligence artificielle soulèvent-ils pour le travail social?

Un enjeu, comme je le mentionnais, est de reconnaître que ces technologies ne sont jamais neutres. Les algorithmes, les plateformes et les logiciels reposent toujours sur des catégories, des valeurs et des choix, des visions du monde qui y sont inscrits. C'est pourquoi la formation universitaire et continue en travail social doit développer la capacité d'analyse critique en exposant la relève et les personnes intervenantes sociales à considérer l'articulation entre humains et non humains (vivants ou non) comme un lien social. Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent être en mesure de justifier l'usage des outils qu'ils mobilisent. À mes yeux, tout se joue dans cette capacité de justification. Utiliser un outil ne suffit pas; il faut comprendre pourquoi nous l'utilisons, quelles sont ses implications et pouvoir en parler.

Ce qui me préoccupe également, c'est le décalage entre la rapidité de l'adoption de l'intelligence artificielle et du numérique et la lenteur de la réflexion critique et collective. Pendant la pandémie, j'ai mené une recherche-action portant sur les pratiques d'intervention en action collective à l'ère numérique (PIACEN). D'abord, un mot revenait constamment dans les témoignages : adaptation. Nous avons assisté à une adaptation fulgurante de la part des T.S. et de leurs organisations. Rarement aurons-nous observé une transformation aussi rapide. De plus, les personnes intervenantes en action collective au Québec consultées affirment que l'enjeu principal demeure celui d'avoir accès à ces objets numériques : un ordinateur portable, une connexion internet, des meubles ergonomiques, un téléphone intelligent. Serge Proulx qualifie d'ailleurs notre participation numérique d'injonction paradoxale.

On trouve aujourd'hui beaucoup de travaux sur la régulation déontologique – comment utiliser ou non les objets numériques en travail social –, ce qui est tout à fait légitime, mais en revanche, nous disposons encore de bien peu de recherches portant sur les usages réels des réseaux sociaux numériques, de la réalité virtuelle, de la réalité augmentée ou de l'intelligence artificielle par les intervenantes et intervenants, sur les justifications données pour ces usages ou peut-être surtout sur l'expérience des personnes et organisations concernées par un problème social ou un problème d'intervention en contexte numérique. Ainsi, il est important de toujours se demander : « Comment parlons-nous du numérique? Comment justifions-nous son utilisation? Comment construisons-nous notre rapport aux technologies dans les pratiques de travail social? » Ce sont des questions qui demeurent essentielles.

8. Les enjeux de confidentialité sont-ils sous-estimés?

Ils demeurent largement préoccupants. Nous sommes souvent confrontés à des systèmes dont la conception et le fonctionnement sont peu transparents et accessibles : de réelles boîtes noires. Les questions relatives notamment au consentement éclairé, à la confidentialité, à la circulation des données et à leur utilisation future doivent demeurer au cœur des préoccupations éthiques et politiques du travail social.

Je sais que plusieurs personnes intervenantes saisissent des informations qu'elles ne considèrent pas être en rupture de confidentialité, mais on sous-estime la capacité à identifier les personnes concernées par le recoupement de ces données avec l'intelligence artificielle. Et du même geste, cette saisie d'informations en apparence banale cultive ce qu'on appelle les *big data*, cette denrée prisée par le capitalisme cognitif selon Yann Moulier-Boutang, appelé aussi le capitalisme algorithmique par Jonathan Durand-Folco et Jonathan Martineau.

9. Les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux participent-ils suffisamment à la conception des outils qu'ils utilisent?

Non, et c'est un enjeu majeur. Les outils numériques sont souvent conçus par des acteurs issus des domaines technologiques et du management. Les sciences humaines et sociales sont peu ou prou représentées au moment de la conception de tels dispositifs, et le travail social l'est encore moins. Prenons l'exemple du dossier numérique en santé. Dans quelle mesure des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux ont-ils participé à sa conception? La question mérite d'être posée.

Être impliqué en amont, au moment de la conception, est essentiel. Mais cette participation doit également se poursuivre au moment de l'implantation, de la formation, de l'appropriation et de l'évaluation des dispositifs. Plus fondamentalement, nous devons être capables de réaliser une évaluation collective de ces expériences d'usages des objets numériques et de l'IA afin d'apprendre ensemble des transformations en cours.

10. Les technologies numériques menacent-elles le lien social?

Cette question dépasse largement le travail social. La question de la menace technologique touche à l'avenir du lien social lui-même et, ultimement, à notre conception de l'humain dans un monde où l'intelligence artificielle occupe une place croissante. Les débats sur le posthumanisme, comme les débats sur la crise écologique, peuvent susciter une certaine anxiété. Certains imaginent des travailleurs sociaux augmentés. Pourtant, nous ne pouvons pas nous permettre de les éviter. Il faut pouvoir les regarder en face et en discuter collectivement.

Ce qui m'inquiète, c'est notre difficulté à nous mobiliser collectivement autour de ces enjeux. Nous consacrons encore trop peu de temps, de ressources et d'énergie à réfléchir aux conséquences sociales de ces transformations. Ce thème brille par son absence dans les débats électoraux actuels. Néanmoins, de belles initiatives se pointent, telle que celle du Forum OFFnumérique au Québec.

11. Quels conseils donneriez-vous aux travailleuses sociales et travailleurs sociaux?

Je leur dirais de cultiver une pensée complexe. Les travaux d'auteurs comme Bruno Latour ou Edgar Morin nous rappellent que les réalités sociales ne peuvent être comprises à travers des relations simplifiées de cause à effet. Il faut dépasser les logiques déterministes en documentant nos usages du numérique pour mieux reconnaître la pluralité des expériences possibles. Ainsi il nous sera possible de s'interroger sur leurs effets sociaux, leurs implications éthiques, leurs conséquences environnementales et les formes de pouvoir exercées. Il y aura certainement des débats, des controverses. Et c'est souhaitable pour éviter de marcher les yeux voilés.

Pour conclure, je soulignerais que les enjeux numériques ne peuvent être réduits à une simple maîtrise technique des outils. Autrement dit, il ne faut pas concentrer tous nos efforts sur l'apprentissage de techniques, de logiciels ou d'applications mobiles en particulier. Bien sûr, les compétences techniques sont utiles, mais ne doivent pas remplacer les espaces de réflexion et d'analyse collectives. Trop souvent, les organisations investissent massivement dans des formations techniques ou dans des services de consultation spécialisés. Ces expertises sont utiles, mais elles connaissent rarement en profondeur les réalités du travail social ou de l'action communautaire.

En définitive, plusieurs intervenantes et intervenants restent sur leur faim. On se retrouve avec de nouvelles compétences techniques, mais sans toujours comprendre le sens de leur utilisation et les effets qu'elles produisent. On sait davantage comment utiliser l'outil, mais on continue de se demander pourquoi on l'utilise et ce qu'il transforme réellement en pratique. C'est précisément cet espace de réflexion critique que nous devons aujourd'hui préserver et cultiver.