

Entre innovations et surcharge : le numérique dans les pratiques du travail social

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

Mylène Barbe, T.S., Ph.D., Professeure, Département de travail social, Université du Québec en Outaouais, Campus St-Jérôme
mylene.barbe@uqo.ca

Mélanie Bourque, Ph.D., Directrice, Département de travail social, Université de Sherbrooke
Melanie.Bourque5@USherbrooke.ca

RÉSUMÉ :

Cet article analyse l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le travail social à partir de trois recherches qualitatives menées entre 2020 et 2025 auprès d'intervenant-e-s sociaux-ales au Québec. Il montre que si les outils numériques ont permis d'assurer la continuité des services durant la pandémie et favorisé certaines innovations, ils ont également généré 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. L'article conclut en formulant des pistes pour orienter le virage numérique de manière éthique, soutenable et centrée sur la relation d'aide, dans le respect du jugement professionnel et du bien-être des intervenant-e-s.

13

MOTS-CLÉS :

Travail social, technologies de l'information et de la communication (TIC), numérique, inégalités numériques, outils d'aide à la décision

INTRODUCTION

Le numérique traverse nos vies personnelles et professionnelles (Cardon, 2019b). Les avancées technologiques transforment en continu le fonctionnement de notre société et entraînent des changements majeurs. Le numérique influence désormais nos manières de communiquer, d'interagir et de travailler (Haut Conseil du travail social, 2018). Il est un des principaux vecteurs de transformation des organisations et des pratiques professionnelles. Depuis la fin du vingtième siècle, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont profondément modifié les environnements professionnels, y compris dans les secteurs où la dimension relationnelle constitue le cœur du travail. Ainsi, le travail social, marqué par des interactions sensibles, situées et incarnées, n'échappe pas à cette transformation numérique (Hamisultane et Vidal, 2022; Mombelet, 2023).

En outre, la pandémie de COVID-19 a servi d'accélérateur numérique inédit (Wavrock et al., 2022). Les restrictions sanitaires ont contraint à une adoption rapide – souvent improvisée – d'outils numériques pour maintenir les interventions sociales à distance (Grenier et al., 2022a, 2022b; López-

Peláez et al., 2025; Sisavath et al., 2023). Cette transition brutale a mis en évidence d'importantes inégalités technologiques, organisationnelles et économiques : préparation institutionnelle inégale, absence d'équipement, formation limitée, compétences variables. Elle a aussi soulevé un risque de déshumanisation des pratiques et une surcharge informationnelle importante (Granjon, 2022; Potin et Trellu, 2016). Autrement dit, le numérique ouvre la voie à l'innovation, mais il comporte certains risques : accès, surcharge et fragilisation du lien d'accompagnement (Chibaudel et al., 2019; Dubasque, 2019b).

Ces transformations soulèvent des enjeux éthiques, relationnels, organisationnels et de justice sociale, notamment en lien avec la fracture numérique (Dubasque, 2019b; Granjon, 2022; López-Peláez et al., 2023; Ragnedda, 2019). Elles posent également des questions quant à l'autonomie professionnelle des intervenant-e-s, particulièrement face aux outils d'aide à la décision, qui s'inscrivent dans des systèmes experts et des logiques algorithmiques (Birhane, 2021; Reamer, 2023).

Or, malgré l'usage croissant du numérique en travail social et la consolidation du champ du *digital social work*¹ (López-Peláez et al., 2023) dans la littérature internationale depuis 2020, peu de travaux documentent la manière dont les intervenant-e-s vivent concrètement ces transformations (Mazet et Sorin, 2020; Mishna et al., 2021), en particulier dans un contexte postpandémique où se maintient une hybridation durable des pratiques (Mishna, 2021). Cet article s'intéresse à la manière dont les intervenant-e-s sociaux-aux perçoivent les apports, les limites et les tensions associés aux usages numériques dans leurs pratiques professionnelles. Cette réflexion est réalisée à partir d'une analyse croisée de données issues de trois recherches empiriques.

Les objectifs de cet article sont : (1) définir et situer les usages des TIC dans divers milieux; (2) analyser leurs effets sur la relation d'aide et les conditions de pratique; (3) examiner les tensions liées aux outils d'aide à la décision; (4) dégager des pistes de réflexion pour soutenir une transition numérique éthique, soutenable et alignée sur les fondements du travail social.

Le texte se décline en cinq parties : une mise en contexte des TIC, une présentation de la méthodologie, l'analyse des résultats, une discussion articulant ces résultats aux enjeux professionnels et organisationnels, puis une ouverture sur des pistes de réflexion pour accompagner la transition numérique.

1. Mise en contexte

L'analyse des usages numériques en travail social nécessite de clarifier ce que recouvrent les technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'environnement numérique dans lequel elles s'inscrivent.

Molina et Sorin (2019) décrivent le numérique comme une « notion à large périmètre » (p. 14), regroupant une diversité de termes et de réalités. Dans ce texte, nous retenons une définition opérationnelle des TIC, entendues comme les outils et infrastructures numériques mobilisés pour communiquer, coordonner et documenter l'intervention : téléphonie, courriels, messagerie, visioconférences, plateformes collaboratives, logiciels de gestion ou encore systèmes d'information (Dubasque, 2019b; Molina et Sorin, 2019). Dubasque (2019b, p. 17) englobe dans le numérique « toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données.

1 Le terme *digital social work* sera traduit dans ce texte par « travail social numérique ». Alors que les TIC renvoient aux outils utilisés dans les pratiques (plateformes, systèmes d'information, dispositifs numériques), le *digital social work* désigne un cadre d'analyse plus large qui envisage le numérique comme un processus structurant reconfigurant les rôles professionnels, les normes organisationnelles, les compétences et les exigences éthiques du travail social (López-Peláez et al., 2023).

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. »

Toutefois, ces outils ne fonctionnent jamais isolément. Ils s'inscrivent dans un environnement numérique, conçu comme un écosystème sociotechnique composé à la fois d'une infrastructure technique (outils, logiciels, systèmes), de normes organisationnelles et de compétences professionnelles nécessaires à leur utilisation (Mazet et Sorin, 2020; Sorin, 2019).

Cette perspective permet d'éviter une vision strictement instrumentale des technologies : leur usage est façonné par des cadres organisationnels qui redéfinissent les attentes, structurent les pratiques et créent de nouvelles exigences en matière de compétences techniques, informationnelles et critiques.

Dans cette même logique, Chibaudel et al. (2019) soulignent que le numérique ne se réduit pas aux équipements : il constitue un environnement de travail médiatisé, structurant les communications, les échanges et les pratiques professionnelles. Il transforme les conditions d'exercice de l'intervention sociale, mais aussi les rôles et compétences attendus. Comme le rappellent Jacob et Souissi (2022, p. 86), « les intervenants [es] assument de nouveaux rôles et doivent développer de multiples compétences afin de répondre aux exigences actuelles du métier ». Cette évolution soulève également des enjeux éthiques et déontologiques importants (Haut Conseil du travail social, 2018; Reamer, 2015).

Ainsi, cette section propose une définition actualisée des TIC. La prochaine section, quant à elle, présente sous forme de tableau une typologie des principaux outils numériques.

1.1 Définition des TIC

Les TIC regroupent un ensemble d'outils et environnements numériques permettant le traitement, la diffusion, la coordination et la communication de l'information. Dans une perspective moderne, cette définition inclut (Dubasque 2019b) : les télécommunications (téléphonie, SMS); les outils informatiques (logiciels de gestion, bases de données); les réseaux multimédias (internet, visioconférences, plateformes collaboratives); les messageries et les réseaux sociaux (Messenger, WhatsApp, Instagram, Facebook), les plateformes d'apprentissage (ENA, Moodle). Voici un tableau présentant les différentes catégories et leurs principaux usages.

Tableau 1 Typologie des TIC dans le travail social

Catégorie	Outils / Exemples	Fonctions principales
Télécommunications	Téléphone fixe, mobile, SMS	Communication de base, coordination rapide
Outils informatiques	Logiciels de gestion, bases de données, OCCI, etc.	Suivi des dossiers, aide à la décision, reddition de comptes
Outils collaboratifs	Teams, Zoom, Webex, Google Meet	Visioconférence, réunions, collaboration interprofessionnelle
Messageries / Réseaux sociaux	Messenger, WhatsApp, Instagram, Facebook	Maintien du lien, diffusion d'information, présence sociale
Applications mobiles	Applications institutionnelles, outils de suivi	Intervention sur le terrain, rappel de rendez-vous
Plateformes d'apprentissage	ENA, Moodle	Formation, développement des compétences

Ainsi, comme le souligne Sorin (2019, 2023), les pratiques professionnelles s'inscrivent désormais dans un environnement numérique qui dépasse largement la conception initiale des TIC comme simples outils. Les intervenant-e-s évoluent désormais dans un espace de travail médiatisé nécessitant adaptation continue, jugement professionnel et littératie numérique. Reamer (2015, p. 120) illustre l'ampleur de cette transformation :

Aujourd'hui, un grand nombre de travailleurs sociaux cliniques ont recours à l'accompagnement par vidéo, au clavardage par courriel, aux réseaux sociaux, aux messages texte, aux sites Web utilisant des avatars, aux interventions en ligne autogérées, aux applications pour téléphones intelligents et à d'autres technologies pour offrir des services cliniques à leurs clients, dont certains qu'ils ne rencontrent jamais en personne [traduction libre].

Toutefois, malgré un usage croissant des TIC, des inégalités d'appropriation persistent tant chez les intervenant-e-s (Mishna et al., 2021) que chez les personnes accompagnées (Dubasque, 2019b; Mazet et Sorin, 2020). Elles renvoient aux compétences techniques, critiques et pratiques requises pour utiliser les technologies de manière autonome, sécuritaire et efficace. Ces compétences varient selon les milieux, les ressources disponibles et les trajectoires professionnelles, produisant des usages différenciés du numérique.

L'usage des TIC a évolué de manière importante dans le secteur de l'intervention sociale. La pandémie de COVID-19 en a fortement accéléré l'essor.

1.2 Évolution des usages des TIC en travail social

Les TIC ont connu plusieurs vagues d'intégration dans le travail social, révélant des transformations profondes des pratiques. Dans les années 1970, leur usage se limitait à des fonctions administratives (Bouchard et Ducharme, 2000). À partir des années 1980, l'essor de l'informatique personnelle a favorisé une extension graduelle des usages, y compris de la messagerie électronique et des premiers outils informatisés d'aide à la décision (Labo Société numérique, 2023).

Si la littérature des années 2000 évoquait une résistance des intervenant-e-s à l'usage des technologies, les travaux récents montrent que ces résistances renvoient plutôt à des tensions éthiques, des contraintes organisationnelles, un manque de soutien et un décalage entre outils et réalités du terrain (Mazet et Sorin, 2020). L'émergence du champ du numérique en travail social – *digital social work* (López et al., 2023) – confirme par ailleurs que l'usage du numérique est désormais structurel dans les pratiques sociales (Mishna, 2021). Comme le rapportent López-Peláez et al. (2025, p. 730) « [...] la numérisation et l'intelligence artificielle font désormais partie des pratiques professionnelles en travail social, et les bonnes pratiques sont analysées dans une perspective comparative » [traduction libre].

Avec l'arrivée des téléphones intelligents et des plateformes collaboratives dans les années 2010, les usages numériques se sont rapprochés du terrain : suivis à distance, échanges continus par SMS, interactions via les réseaux sociaux, interventions par visioconférence. La pandémie de COVID-19 a amplifié ces transformations, imposant un virage numérique accéléré dans tous les milieux d'intervention (Grenier et al., 2022a; Sisavath et al., 2023).

Aujourd'hui, ces technologies reconfigurent la relation d'aide en modifiant : (1) les modalités de communication (asynchrones, fragmentées, médiées par écran); (2) la temporalité des échanges (immédiateté attendue, disponibilité élargie); (3) la nature du lien (moins incarné, moins contextualisé); (4) les cadres institutionnels (standardisation, traçabilité, outils d'aide à la

décision). Comme le notent Potin et Trellu (2016), la médiation technique transforme la présence, la confiance et l'analyse clinique.

Ainsi, les TIC ne constituent pas seulement des outils facilitant l'intervention : elles représentent un vecteur majeur de transformation structurelle du travail social, de ses conditions de pratique et de ses fondements relationnels (Jacob et Souissi, 2022).

2. Cadre théorique

Le cadre théorique mobilisé dans cet article s'appuie sur trois perspectives complémentaires : la sociologie des usages, le travail social numérique (*digital social work*) et les approches critiques des systèmes algorithmiques. Ensemble, elles permettent de saisir les transformations numériques en travail social à l'intersection des pratiques, des organisations et des systèmes numériques.

2.1. Cadre structurant l'analyse : trois perspectives

Sociologie des usages : des technologies façonnées par les contextes

La sociologie des usages (Sorin, 2019), articulée aux travaux de Granjon (2022) sur les inégalités d'appropriation du numérique, rappelle que les technologies ne produisent pas d'effets en elles-mêmes; elles prennent sens à partir d'un contexte où elles sont mobilisées. Les impacts du numérique dépendent ainsi des contraintes organisationnelles, des ressources disponibles, des cultures professionnelles et des modalités d'appropriation propres à chaque milieu.

Cette perspective permet d'analyser : la diversité des usages des TIC selon les milieux et les conditions de travail, révélant des appropriations inégales; les tensions entre prescriptions institutionnelles et pratiques effectives, qui obligent les intervenant-e-s à négocier leur autonomie; la transformation des pratiques d'accompagnement, marquée par de nouvelles médiations, de nouvelles temporalités et des ajustements allant du contournement à l'innovation – improvisée (pandémie) et davantage structurée (post-pandémie).

Ainsi, les usages numériques observés dans les pratiques sociales ne sont jamais homogènes : ils s'inscrivent dans des environnements sociotechniques où se croisent normes, cultures professionnelles, ressources ou absences de ressources – inégalités et marges de manœuvre.

Travail social numérique : une reconfiguration structurelle de l'intervention

La littérature sur le travail social numérique (López-Peláez et al., 2023; Mishna et al., 2021) montre que le numérique ne constitue pas un simple ajout technologique, mais un processus structurel qui reconfigure en profondeur l'intervention sociale. Les environnements numériques transforment à la fois les rôles professionnels, les normes d'efficacité et de coordination, les compétences attendues (p. ex. communication à distance, gestion de multiples plateformes) et les modalités d'intervention (hybridation, télépratique, interactions asynchrones). Ils redéfinissent également les exigences éthiques liées aux frontières professionnelles, à la confidentialité et à la présence numérique, qui passe d'une relation incarnée à une relation médiée par un dispositif sociotechnique.

Ainsi, le numérique apparaît comme un vecteur structurant du travail social contemporain, influençant non seulement les pratiques relationnelles, mais aussi les mécanismes de gestion, les dynamiques collectives des équipes et, plus largement, les conditions d'exercice et d'emploi.

Approches critiques des systèmes algorithmiques : standardisation et réduction du jugement professionnel

Les approches critiques des systèmes algorithmiques (Birhane, 2021; Boyd et Crawford, 2012; Cardon, 2019a; Richterich, 2018) soulignent la non-neutralité des dispositifs techniques. Ces systèmes incorporent toujours des choix politiques, organisationnels et managériaux qui orientent les pratiques professionnelles. Dans les services sociaux, cela se manifeste entre autres par des outils de codification qui génèrent des scores, des niveaux de priorité ou encore des profils cliniques. Ces outils tendent à : standardiser les pratiques; réduire les marges d'interprétation; imposer des catégories administratives qui ne reflètent pas toujours la complexité des situations; introduire des biais structurels (racialisés, genrés, territoriaux) (Cardon, 2019a); limiter l'autonomie professionnelle (Reamer, 2023; Thunman et al., 2020).

À cette analyse s'ajoute l'apport de Cardon (2019a, p. 400), qui montre que « la plupart des plateformes restent opaques et gardent jalousement le secret de leurs calculateurs ».

L'articulation de ces trois perspectives offre un cadre cohérent pour analyser les transformations observées dans les trois recherches mobilisées. Ensemble, elles permettent de situer les tensions qui traversent l'intégration du numérique : entre les modes d'appropriation des outils, la reconfiguration des pratiques et des conditions de travail social dans un environnement numérisé, et les formes de surveillance ou de contrôle organisationnel rendues possibles par les systèmes numériques.

Voici un schéma qui illustre les principales dimensions du cadre conceptuel mobilisé pour analyser les transformations liées au numérique dans le travail social.

Schéma 1 Dimensions du cadre conceptuel



Ce cadre conceptuel permet une analyse des données empiriques en mettant en évidence l'entrecroisement des dimensions relationnelles, organisationnelles et technologiques, et en montrant comment la transformation numérique modifie les modalités d'intervention, les marges de manœuvre et les dynamiques professionnelles au sein du travail social.

3. Méthodologie

Cette partie présente les trois recherches mobilisées, justifie leur mise en dialogue et décrit la démarche d'analyse ayant conduit à l'identification des catégories thématiques. Le cadre théorique exposé précédemment a servi d'appui pour orienter l'analyse transversale entre les trois études.

3.1 Présentation des trois recherches mobilisées

L'analyse repose sur trois recherches qualitatives menées entre 2020 et 2025, documentant chacune un moment distinct de la transformation numérique du travail social. Ces trois études, basées sur des entretiens semi-directifs et une analyse thématique, ont toutes obtenu un certificat d'éthique du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais. La première, conduite pendant la pandémie, documente les pratiques émergentes, la continuité des services à distance, les ajustements rapides et les inégalités numériques (Grenier et al., 2022a). La seconde, axée sur les effets de la réforme Barrette², met en lumière les logiques organisationnelles, la standardisation et l'usage d'outils numériques liés à la gestion et à la performance (Bourque et al., 2024). La troisième a été réalisée en période post-pandémique et explore les effets durables de l'hybridation : surcharge numérique, brouillage des frontières, isolement professionnel et reconfiguration du collectif de travail (Grenier et al., 2025).

La complémentarité des trois corpus permet une analyse croisée des transformations numériques à travers différentes temporalités et contextes institutionnels. En effet, ces trois recherches couvrent différents services dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que le secteur communautaire, ce qui permet de brosser un portrait de l'usage des TIC dans l'intervention sociale contemporaine.

3.2 Analyse croisée et démarche analytique

L'analyse s'est déroulée en deux étapes. À la première, chaque corpus a d'abord été analysé séparément et de manière inductive dans le but d'identifier les thèmes propres à chaque recherche; les pratiques, enjeux et tensions rapportés ainsi que les variations selon les milieux, les ressources disponibles et les contraintes organisationnelles. Dans la deuxième, une analyse transversale a été menée en mobilisant les trois dimensions issues du cadre théorique présenté plus haut : relationnelle (relation d'aide), organisationnelle et technologique. Cette analyse transversale a permis de comparer les usages numériques dans les trois corpus et de mettre en lumière les variations selon les milieux, les ressources et les temporalités. Elle a également aidé à dégager les effets de ces usages sur l'appropriation des TIC selon les milieux, la relation d'accompagnement et les conditions de pratique, de même que leur incidence sur les conditions de travail et l'autonomie professionnelle. Cette démarche vise à produire une compréhension intégrée des transformations numériques du travail social à partir de matériaux empiriques provenant de contextes variés. Les thèmes et sous-thèmes résultant de cette analyse sont rassemblés dans le tableau de la section suivante.

2 L'article de Bourque et al. (2024) explique la réforme et ses impacts sur les travailleurs et travailleuses sociales.

3.3 Thèmes et sous-thèmes issus de l'analyse

Le tableau ci-dessous présente les thèmes et sous-thèmes qui émergent de cette analyse croisée et structurent la section des résultats.

Tableau des thèmes et sous-thèmes

Thèmes principaux	Sous-thèmes
1. Accélération numérique	▪ Transition numérique brutale et inégale ▪ Adaptation rapide des professionnel-le-s
2. Apports des TIC	▪ Maintien du lien et continuité des services ▪ Nouvelles compétences et adaptation des pratiques ▪ Hybridation durable du travail
3. Limites et enjeux pour la pratique	▪ Lien humain et non-verbal ▪ Échanges fragmentés ▪ Inégalités d'accès
4. Outils d'aide à la décision : appui et tension	▪ Perte de sens et méfiance ▪ Tensions entre prescriptions technologiques et jugement clinique ▪ Sécurité, opacité, finalité des données ▪ Risques de surveillance et d'instrumentalisation
5. Conditions de travail et gestion	▪ Accélération du rythme ▪ Surcharge numérique / hyperconnectivité ▪ Brouillage des frontières ▪ Isolement professionnel ▪ Logiques comptables et surveillance

Ce tableau synthétise les thèmes et sous-thèmes issus de l'analyse transversale des trois études. Ces catégories (thèmes et sous-thèmes) analytiques structurent la présentation des résultats, permettant de rendre compte des transformations numériques à la fois dans leurs dimensions relationnelles, organisationnelles et technologiques qui ont permis de structurer la présentation des résultats. Nous avons choisi ici de présenter les résultats de manière « brute » dans un premier temps au moyen de verbatims pour les analyser par la suite.

4. Les résultats

Les résultats sont présentés selon cinq thèmes qui illustrent comment la transformation numérique reconfigure la relation d'aide, impose des cadres standardisés à partir de formulaires et de protocoles numériques, et modifie de manière importante les conditions de pratique et de travail.

4.1 Une accélération forcée par la pandémie

La pandémie de COVID-19 a agi comme un accélérateur brutal de la transformation numérique des services sociaux. Les contraintes sanitaires ont imposé une adaptation rapide aux outils technologiques, souvent dans l'urgence.

Transition numérique brutale et inégale entre les milieux

Les témoignages mettent en évidence des disparités importantes entre les organisations, tant sur le plan de l'équipement que du soutien offert. Pour certaines, l'effet est positif : « La virtualisation qui était déjà entamée a eu un effet d'aller avec un momentum incroyable [...] ce qu'on souhaitait réaliser en cinq ans, on l'a fait en trois semaines » (P22). Chez d'autres, cela accentue l'écart : « On n'a pas d'abonnement Zoom, on n'a pas de laptop, on est juste pas équipé [...] » (P13).

Cette transition accélérée a exigé des intervenant-e-s une adaptation rapide.

Adaptation rapide des professionnel-le-s

Malgré ces conditions inégales, les intervenant-e-s décrivent une adaptation rapide, mais largement improvisée : « On a dû s'adapter sans être formés » (Pp); « On utilisait nos téléphones cellulaires personnels » (P7).

Le thème suivant illustre ce que cette adaptation a rendu possible en matière d'apports concrets à la pratique.

4.2 Apports des TIC dans la pratique du travail social

Les TIC ont permis d'assurer la continuité des services en période de restrictions sanitaires et ont introduit des modalités d'intervention qui se sont maintenues au-delà de la pandémie.

Maintien du lien et continuité des services

L'intégration des TIC, selon les personnes participantes, a permis de maintenir le lien avec les personnes accompagnées et d'assurer la continuité de l'intervention malgré les restrictions sanitaires. Cette continuité s'est appuyée sur des formes de médiation variées : appels vidéo, messages instantanés, plateformes collaboratives, capsules numériques ou contenus partagés sur les réseaux sociaux, ligne d'urgence : « On utilisait beaucoup Messenger pour garder le lien » (P9). Ainsi, plusieurs soulignent que, malgré l'urgence, cette transition a ouvert un espace d'innovation, menant à des pratiques hybrides aujourd'hui intégrées dans la continuité des services.

L'utilisation de ces outils demande toutefois d'acquérir de nouvelles compétences.

Nouvelles compétences et adaptation des pratiques

L'appropriation des outils numériques s'est accompagnée d'un développement de compétences, d'outils et de moyens internes : « Il a fallu acquérir de nouvelles compétences rapidement » (Pp); « On a mis en place des politiques de télétravail » (Ps).

Cette transformation n'est pas ponctuelle; comme rapporté dans les témoignages, elle s'inscrit dans le temps et ancre une hybridation désormais durable des pratiques.

Hybridation du travail et continuité post-pandémie

Pour plusieurs, l'hybridation des pratiques est devenue une modalité durable, offrant davantage de flexibilité : « Je travaille de façon plus optimale de chez moi » (P10); « Le jeune choisit la visioconférence... » (Pa). Parallèlement à ces apports, les résultats mettent toutefois en évidence des limites importantes pour la relation d'aide et les conditions de pratique.

4.3 Limites et enjeux pour les conditions de pratique

Malgré leur utilité, les outils numériques, selon les témoignages des intervenant-e-s, transforment la relation d'aide et mettent à mal la dimension humaine, notamment en réduisant les interactions en présence, la profondeur des échanges et parfois l'accès même aux services. La perte du contact humain, les échanges précipités, l'envahissement de la sphère personnelle et les inégalités d'accès technologique sont autant de défis qui font craindre une transformation du lien entre intervenant-e-s et personnes utilisatrices de services.

Perte du lien humain et du non-verbal

Plusieurs intervenant-e-s insistent sur les effets de la diminution des rencontres en présence et demeurent critiques quant aux effets – et enjeux – sur la relation d'aide : « Danger de s'éloigner de la dimension humaine, des contacts en présentiel » (P61); « Le ressenti n'est pas le même sur Teams » (P1); « On perd une partie du non-verbal » (Pa); « On passe beaucoup trop de temps devant un ordinateur [plutôt] qu'avec les humains » (P17).

Au-delà de la perte du lien, certaines personnes évoquent également les limites des échanges.

Échanges limités et fragmentés

Les communications numériques sont parfois perçues comme moins profondes : « Les gens m'écrivent tout ce qui se passe à la maison le soir, le matin [...], mais je vais jamais avoir d'appel » (Po); « Ce sont de petits échanges morcelés, ça manque de profondeur » (P15).

Au-delà de la qualité des échanges, les enjeux d'inégalités d'accès sont aussi rapportés comme préoccupation.

Inégalités d'accès

Les obstacles matériels et économiques limitent l'accès aux services pour certaines personnes : « Pas tout le monde a accès aux outils... » (P1); « Plusieurs familles n'ont pas de Wi-Fi ou de données illimitées » (P12).

Au-delà des modes de communication, les résultats font également ressortir les tensions associées aux outils numériques d'aide à la décision.

4.4 Les outils numériques d'aide à la décision : entre appui et tension

Les outils d'aide à la décision, tels que l'OCCI, sont au cœur de perceptions ambivalentes. Les témoignages soulèvent des questions liées à la standardisation des pratiques, à l'opacité, au sens et à l'autonomie professionnelle.

Perte de sens, incompréhension et méfiance

Plusieurs intervenant-e-s expriment un manque de clarté quant au fonctionnement et à l'usage des informations recueillies : « On remplit des cases, mais on ne sait pas comment c'est utilisé » (P28); « Le résultat apparaît, mais je ne sais pas d'où ça vient » (P13).

Par-delà leur opacité, une critique est faite sur les limites de ces systèmes.

Tensions avec le jugement professionnel

Les formats prescrits sont parfois perçus comme inadéquats pour refléter la complexité des situations : « Il faut entrer des choses dans des cases qui ne reflètent pas la réalité » (P28); « Le jugement clinique est court-circuité par des cases » (P23).

À travers les discours, on s'inquiète également des données collectées.

Sécurité, finalité des données et risque de surveillance

Les personnes participantes s'interrogent également sur la sécurité et la finalité des informations : « Je ne sais pas si c'est vraiment sécuritaire, ce qu'on fait » (P11); « On donne plein d'infos, mais on ne sait pas ce qu'ils en font » (P26); « Je me demande si c'est pour nous aider ou pour nous évaluer » (P32).

Ces tensions autour des outils d'aide à la décision s'inscrivent dans un contexte plus large de transformation des conditions de travail et des modes de gestion.

4.5 Enjeux pour les conditions de travail et la gestion

La numérisation accrue du travail social transforme les conditions de travail : les rythmes de travail, la répartition des tâches, les espaces de travail et les modalités de contrôle organisationnel.

Rythme accéléré et surcharge numérique

Le travail est perçu comme plus dense et plus continu par la multiplication des interactions numériques, la disponibilité attendue et l'hyperconnectivité : « C'est rendu plus accéléré... » (Pd); « On est tout le temps sur un écran, c'est épuisant » (P4); « Trop de courriels, trop de Teams... tu ne décroches jamais » (P19).

Le rythme du travail est accéléré et les frontières entre le travail et la vie privée sont également plus diffuses.

Frontières poreuses entre le travail et la vie privée

Le télétravail et les outils de communication instantanée contribuent à effacer les limites entre les temps et les lieux : « Le SMS, je trouve ça intrusif [...] Ça arrive n'importe quand, c'est pas programmé, ça peut rentrer hors heures de travail » (Pi); « Travailler chez moi, c'est confortable, mais j'ai l'impression que je suis toujours au travail » (P18); ou encore « Je suis disponible tout le temps, même quand je suis censée être en congé » (P25).

Le télétravail a des retombées positives pour plusieurs, mais contribue également à transformer les collectifs de travail.

Isolement professionnel et affaiblissement du collectif

Si les TIC ont permis de maintenir le lien avec les personnes accompagnées, elles ont parfois contribué à fragiliser les liens entre collègues. Les intervenant-e-s rapportent un sentiment d'isolement accru et un affaiblissement du collectif de travail. Les échanges spontanés – auparavant vécus dans les corridors, les pauses ou les réunions – se sont raréfiés, remplacés par des interactions

planifiées et médiées par des plateformes. Cette réorganisation du travail autour des plateformes a des effets sur le collectif : « Puis, tout le Teams, le télétravail, la téléconsultation aussi, qui viennent faciliter. Mais les équipes se sont éloignées » (P72); « Ça fait une équipe qui n'existe pas vraiment » (P70).

L'usage augmenté des outils numériques reconfigure l'organisation du travail et facilite, du même coup, la surveillance des activités professionnelles.

Logiques comptables et de surveillance

Enfin, les outils numériques s'inscrivent dans des mécanismes de suivi et de reddition de comptes plus serrés, comme le révèlent ces témoignages : « Tout est mesuré et calculé » (P17); « Dans les courriels, les intervenants reçoivent un rapport automatisé du travail effectué sur l'ordinateur. Donc, on ne sait pas à quoi sert le rapport, mais il surveille le travail fait sur l'ordinateur (ordinateur et courriel de travail) via Teams » (P12); « À chaque jour, il fallait qu'on remette un rapport de télétravail qui minutait le temps que j'ai passé sur chacun des dossiers. [...] je ne suis pas chez nous en train d'écouter la télé » (P32).

Ces mécanismes, comme l'indiquent les verbatims cités plus haut, sont perçus comme des formes de contrôle organisationnel, et alimentent un sentiment de pression chez plusieurs intervenant-e-s.

Pris ensemble, ces éléments montrent que la transformation numérique reconfigure non seulement les modalités d'intervention, mais aussi les conditions d'exercice du travail et les rapports de gestion, ce qui est discuté plus en détail dans la section suivante.

5. Discussion

L'intégration accélérée du numérique dans le travail social, intensifiée par la pandémie de COVID-19, témoigne de transformations structurelles profondes touchant les conditions de travail et de pratique et, par le fait même, la relation d'aide, voire plus largement l'action collective. Si cette transformation numérique a permis d'assurer une continuité de service et de soutenir certaines innovations, elle soulève également des enjeux importants, révélant des décalages notables entre les promesses d'efficacité et les réalités du terrain (Jacob et Souissi, 2022; Hamisultane et Vidal, 2022). Les usages numériques apparaissent ainsi traversés par des logiques parfois contradictoires : soutien à l'intervention, mais aussi contrôle; possibilité d'innovation, mais également standardisation; continuité des services, mais fragilisation du lien humain et rencontres limitées, etc. En s'appuyant sur la sociologie des usages, notamment les travaux de Sorin (2019) et de Granjon (2022), l'analyse montre que les effets du numérique ne dépendent pas uniquement des outils, mais bien des contextes d'appropriation, des ressources disponibles et de l'autonomie professionnelle laissée aux intervenant-e-s. Comme le souligne Sorin (2019), ce sont les manières de les mobiliser, telles que les contraintes organisationnelles et les visées institutionnelles, qui en déterminent les usages réels.

5.1 Une transition rapide aux effets ambivalents

La pandémie a provoqué une transformation numérique accélérée qui a permis d'assurer la continuité des services, mais dans des conditions fortement inégales. Si certaines organisations ont rapidement fourni du matériel et un soutien technologique, d'autres se sont appuyées sur la débrouillardise des intervenant-e-s. Ces constats rejoignent ceux de Pasquier (2022) et de

Jacob et Souissi (2022), qui montrent que les niveaux d'équipement, de connexion, de littératie numérique et d'accompagnement varient considérablement entre les milieux, accentuant les écarts dans la capacité à faire face aux transformations numériques et à les intégrer dans les pratiques professionnelles.

Dans ce contexte, l'adaptation observée relève moins d'un choix volontaire que d'une appropriation sous contrainte, façonnée par les ressources limitées, les prescriptions institutionnelles et l'urgence des besoins. Cette transition a néanmoins généré des espaces d'innovation : diversification des modalités de communication, développement de pratiques hybrides, ajustements créatifs. Ces dynamiques illustrent la capacité du travail social à se reconfigurer en temps de crise.

Toutefois, l'hybridation ne résout pas les tensions structurelles, elle coexiste avec une intensification du travail et un manque de balises claires pour encadrer les pratiques numériques où les normes d'usage, les attentes de disponibilité et les règles d'intervention à distance demeurent floues.

5.2 Une relation d'aide reconfigurée par la médiation numérique

Les résultats montrent également que la relation d'aide a été profondément reconfigurée par la médiation technique. Les échanges numériques – souvent fragmentés, asynchrones ou précipités – modifient les temporalités, appauvrissent l'accès au non-verbal et limitent les possibilités d'observation contextualisée. Ces constats rejoignent ceux de Potin et Trellu (2016) ainsi que de Derrien et Ouziz Tekin (2023), qui documentent le risque d'un accompagnement moins incarné, plus abstrait, où la présence humaine est partiellement remplacée par une présence médiatisée. Comme le rappellent Chibaudel et al. (2019), le numérique doit demeurer un appui à l'activité professionnelle, et non se substituer aux dimensions relationnelles, socle de l'intervention sociale.

25

Ces transformations soulèvent des enjeux cliniques majeurs quant à la qualité du lien dans un environnement où l'urgence communicationnelle, la dispersion attentionnelle et la surcharge informationnelle deviennent la norme. Comme le rappellent Derrien et Ouziz Tekin (2023), maintenir une relation d'aide de qualité dans un contexte numérique demande un effort volontaire de présence et d'attention, car les outils techniques réduisent l'accès au non-verbal et compliquent la compréhension fine de la situation de vie.

5.3 Le numérique comme facteur d'exclusion

La fracture numérique constitue un enjeu transversal, tant pour les personnes usagères de services que pour les intervenant-e-s. Les résultats montrent que les personnes en situation de vulnérabilité – faible revenu, isolement, littératie numérique limitée – sont particulièrement touchées, ce qui rejoint les résultats de différents auteurs (Charitsis et Lehtiniemi, 2023; Granjon, 2022; Ragnedda, 2019). La fracture numérique apparaît ainsi comme un enjeu institutionnel majeur qui influence la qualité, l'équité et l'inclusion sociale. López-Peláez et al. (2023, p. 22) parlent également des côtés plus obscurs des TIC :

La face cachée du travail social numérique, ou « e-travail social », est étroitement liée aux implications éthiques du travail social numérique. Trois enjeux principaux peuvent être identifiés à cet égard : l'accès équitable à la technologie, le facteur de déshumanisation et la protection des données. Premièrement, il existe un risque d'exclusion sociale lié à l'accès à la technologie et aux compétences numériques nécessaires pour bénéficier des services sociaux numériques (Chang et al. 2004). Deuxièmement, les TIC contribuent à l'anonymisation des fournisseurs de services et favorisent la dépersonnalisation

des services sociaux (López Peláez, Pérez García et Aguilar-Tablada Massó, 2018). Les problèmes techniques constituent également une contrainte à l'utilisation de ces services. De plus, l'information obtenue ou fournie dans le cadre d'interventions sociales est de nature très sensible et, par conséquent, confidentielle; or, si elle n'est pas gérée correctement, elle peut être détournée à des fins frauduleuses. Pour remédier à ce problème et offrir des services en ligne fiables, des systèmes de protection des données et de cybersécurité sont essentiels. [Traduction libre]

Les organisations sociales ne sont pas épargnées. L'absence de formation, le manque d'équipement, les exigences contradictoires (telles que le télétravail imposé avec du matériel personnel, la nécessité de créer du lien malgré un nombre de rencontres limité, la confidentialité attendue alors que les échanges se font parfois par textos non sécurisés ou l'injonction au bien-être personnel alors qu'il y a surcharge et hyperconnectivité) ainsi que le soutien institutionnel limité fragilisent la capacité des intervenant-e-s à exercer leur mission dans un environnement technologique exigeant (Jacob et Souissi, 2022).

5.4 Les outils d'aide à la décision : entre appui technique et perte d'autonomie

L'introduction des outils d'aide à la décision s'inscrit dans une logique de standardisation et d'automatisation de l'intervention, largement documentée dans la littérature (Sisavath et al., 2023; Thunman et al., 2020). Si ces systèmes visent la cohérence et la traçabilité, plusieurs intervenant-e-s expriment un sentiment de perte de sens et d'affaiblissement du jugement clinique (Barbe, 2025; Bourque et al., 2024). Ce constat est cohérent avec celui de Reamer (2023), pour qui l'usage croissant de l'intelligence artificielle et des systèmes experts soulève des enjeux éthiques majeurs dont l'opacité, les biais algorithmiques et la réduction du pouvoir discrétionnaire. Dans cette même perspective, Ranerup et Zinner Henriksen (2022) montrent que l'automatisation transforme le pouvoir d'arbitrage professionnel, en resserrant la marge de manœuvre des intervenant-e-s. Certains outils d'aide à la décision dépassent la fonction de soutien pour automatiser une part croissante du processus décisionnel « Il est toutefois évident que le rôle principal des travailleurs sociaux en tant que décideurs s'est affaibli. Bien que ces derniers assument toujours la responsabilité finale des décisions, l'automatisation des processus décisionnels joue un rôle de plus en plus important dans la pratique quotidienne » [traduction libre] (Zouridis et al., 2020, cités par Ranerup et Zinner Henriksen, 2022, p. 457). Autrement dit, la montée de l'automatisation déplace progressivement le pouvoir d'arbitrage vers les systèmes.

Lorsque les acteurs du champ professionnel sont exclus des processus de conception ou d'implantation, les outils se révèlent fréquemment mal adaptés aux situations cliniques complexes, et s'imposent comme des technologies de contrôle plus que comme de véritables soutiens à une pratique réflexive. Les résultats de cette étude soulignent la nécessité de repenser la place du jugement professionnel, de garantir la transparence des systèmes technologiques et de s'assurer que les outils numériques soutiennent – plutôt qu'ils ne contraignent – l'intervention.

5.5 Conditions de travail, santé mentale et transformations organisationnelles

L'intensification du travail, la surcharge numérique, l'hyperconnectivité et l'effritement des collectifs témoignent d'une transformation profonde des organisations. Comme le montrent Grenier et al. (2022a) ainsi que Jochems (2023), les frontières entre travail et vie privée deviennent poreuses, accentuant la fatigue cognitive et la charge émotionnelle.

Parallèlement, la montée des mécanismes de reddition de comptes automatisée et des formes de surveillance technologique conduit à une gestion du travail davantage centrée sur la performance mesurable que sur la qualité relationnelle. Les mécanismes de suivi numérique – rapports automatisés, temps de connexion, suivi des activités – participent à une rationalisation du travail qui peut fragiliser le sens professionnel et ajouter une pression induite. Ces transformations s’inscrivent par ailleurs dans les logiques de la Nouvelle gestion publique, qui renforcent la standardisation, la logique de performance et la surveillance numérique.

Ces constats montrent que le numérique, loin d’être neutre, reconfigure les logiques managériales, les dynamiques professionnelles et les rapports organisationnels. Le travail social se trouve ainsi confronté à un défi majeur : préserver ses fondements relationnels, réflexifs et éthiques dans un environnement où s’intensifient l’accélération, la standardisation, la quantification et une forme de contrôle accentué sur le travail des professionnel-le-s.

CONCLUSION

L’intégration du numérique dans le travail social ne relève pas d’une simple modernisation technique : elle transforme profondément les conditions d’exercice, les modalités d’intervention et les rapports entre les professionnel-le-s, les organisations et les personnes utilisatrices de services. Accélérée par la pandémie, cette transition s’est déployée dans un contexte d’inégalités structurelles, d’injonctions organisationnelles fortes et de ressources humaines et matérielles inégales, générant une intensification du travail, une charge accrue liée aux outils numériques – multiplication des flux d’information numériques et des canaux de communication – et un affaiblissement du collectif professionnel. Ces dynamiques sont amplifiées par les logiques de la Nouvelle gestion publique, qui orientent la numérisation vers la performance plutôt que la relation.

27

Loin d’être neutres, les technologies numériques redéfinissent les temporalités de l’intervention, les formes de présence, les attentes de disponibilité, les cadres relationnels et les orientations cliniques. Si elles facilitent la continuité des services et ouvrent des espaces d’innovation – notamment par l’hybridation des pratiques –, elles comportent également des risques pour la qualité du lien et l’exercice du jugement clinique lorsque leur intégration repose davantage sur des impératifs politiques, économiques et organisationnels que sur les besoins réels des milieux et des personnes accompagnées.

L’enjeu n’est pas d’ajouter des outils numériques aux pratiques existantes, mais de repenser les finalités, les conditions de pratique et de travail qui structurent l’accompagnement social. Les systèmes numériques exigent de nouvelles compétences. Les technologies apportent des bénéfices, mais elles sont loin d’être neutres et présentent aussi des limites importantes : elles soutiennent certaines priorités organisationnelles – notamment la standardisation des pratiques – alors que les systèmes numériques peinent à saisir la nuance et la complexité des situations sociales. Les technologies ne peuvent remplacer le jugement professionnel. Comme l’usage du numérique continuera de croître dans les organisations, il importe de mieux former et outiller les étudiant-e-s en travail social à ces enjeux, et d’intégrer ces dimensions au corpus de formation afin de soutenir le développement de leurs compétences et d’une pratique éthique (Mishna et al., 2021).

Dans cette perspective, des pistes de réflexion sont mises en lumière pour favoriser des conditions essentielles à une transition numérique plus juste, éthique et soutenable. Cette préoccupation n’est pas isolée : des documents de référence ont été élaborés à cet effet, les *Standards for Technology in Social Work Practice* (NASW, ASWB, CSWE et CSWA, 2017). Les réflexions, productions et

recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social » du Haut Conseil du travail social (Dubasque, 2019b) soulignent également la nécessité d'encadrer l'usage des technologies pour préserver l'éthique et la qualité de l'intervention.

Au regard de cette étude, voici quelques pistes de réflexion pour mieux soutenir le développement des pratiques numériques en travail social :

- Un encadrement institutionnel clair, incluant le droit à la déconnexion et des balises pour les communications numériques;
- Un soutien continu au développement de la littératie numérique, y compris d'une compréhension critique des outils d'aide à la décision et des enjeux de cybersécurité;
- La réduction des inégalités numériques, en maintenant des alternatives hors ligne – en présentiel – pour assurer un accompagnement ajusté à la singularité des besoins;
- Une implication des acteur-trice-s du travail social en amont du développement ou de l'adaptation des outils numériques – par le biais de comités consultatifs, de projets pilotes ou de mécanismes de rétroaction – comme voie possible pour préserver l'autonomie professionnelle et assurer la pertinence clinique des dispositifs implantés;
- La préservation d'une autonomie professionnelle réelle – y compris d'un jugement clinique et d'une marge de manœuvre (ou latitude) nécessaire pour sortir du prescrit ou remettre en question les statuts et priorités – malgré les contraintes des outils numériques et des protocoles, afin que les technologies soutiennent plutôt qu'elles ne limitent l'intervention;
- Un soutien aux collectifs de travail par la création d'espaces formels et informels de soutien, de supervision et de co-développement.

28

Le véritable enjeu n'est donc pas de freiner la transformation numérique, mais de l'orienter de manière critique et réflexive, en préservant la qualité de la relation d'aide, la santé mentale des professionnel-le-s et l'équité d'accès pour les personnes accompagnées. À ces conditions seulement, les technologies pourront devenir des leviers d'émancipation, de solidarité et d'inclusion sociale au service du travail social.

ABSTRACT:

This article examines the impact of information and communication technologies (ICTs) on social work practice, based on three qualitative studies conducted between 2020 and 2025 with social workers in Quebec. The findings show that while digital tools enabled service continuity during the pandemic and supported certain innovations, they also generated significant tensions: information overload, weakening of the human connection, digital inequalities, transformation of working conditions, and a loss of meaning associated with the use of decision-support tools. The article concludes by proposing avenues to guide the digital transition in a way that is ethical, sustainable, and centred on the helping relationship, while preserving professional judgment and the well-being of social workers.

KEYWORDS:

Social work, information and communication technologies (ICT), digital technology, digital inequalities, decision-support tools

RÉFÉRENCES

- Barbe, M. (2025). Standardisation et transformations du système de santé et des services sociaux québécois : qu'en est-il pour le travail social auprès des familles? [thèse de doctorat, Université de Montréal].
- Birhane, A. (2021). Algorithmic injustice: A relational ethics approach. *Patterns*, 2(2), 100205. <https://doi.org/10.1016/j.patter.2021.100205>
- 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>
- Bourque, M., Barbe, M., Leroux, M. O., Grenier, J. et St-Amour, N. (2024). La réforme Barrette et sa mise en œuvre dans les services sociaux : perceptions des travailleuses sociales. *Intervention*, 158, 65-80.
- Boyd, D. et Crawford, K. (2012). Critical questions for big data: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. *Information, Communication & Society*, 15(5), 662-679. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- Cardon, D. (2019a). Auditer les algorithmes. Dans D. Cardon, *Culture numérique* (p. 399-409). Presses de Sciences Po. <https://shs.cairn.info/culture-numerique--9782724623659-page-399?lang=fr>.
- Cardon, D. (2019b). Le pouvoir des GAFA. Dans D. Cardon, *Culture numérique* (p. 293-300). Presses de Sciences Po. <https://shs-cairn-info.proxybiblio.uqo.ca/culture-numerique--9782724623659-page-293?lang=fr>.
- Chibaudel, Q., Lespinet-Najib, V. et Durand, K. (2019). L'usage d'outils numériques dans les pratiques professionnelles du champ social et médico-social : opportunités ou risques? *Vie sociale*, 28(4), 105-120. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0105>.
- Charitsis, V. et Lehtiniemi, T. (2023). Data ableism: Ability expectations and marginalization in automated societies. *Television & New Media*, 24(1), 3-18. <https://doi.org/10.1177/15274764221077660>
- Derrien, M.-L. et Ouziz Tekin, R. (2023). Face au changement imposé en travail social : quelles perspectives pour le travailleur social et la personne accompagnée? *Empan*, 130(2), 143-150. <https://doi.org/10.3917/empa.130.0143>.
- Dubasque, D. (2019a). *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*. Presses de l'EHESP.
- Dubasque, D. (2019b). Les réflexions, productions et recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social » du Haut Conseil du travail social, *Vie sociale*, vol. 4, n° 28 : 80-103.
- Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et Sociétés*, 47(1), 81-97. https://fabiengranjon.eu/wp-content/uploads/2022/03/ES_GRANJON.pdf
- Grenier, J., Marchand, M., Bourque, M., Monette-Dréviillon, M.-F., Sisavath, A. et Laau-Laurin, O. (2022a). Nouvelles pratiques en intervention sociale dans le contexte de la COVID-19 en milieu communautaire et institutionnel et les usages des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Dans D. Maltais, J. Caillouette, J. Grenier et R. Fay (dir.), *Pandémie et pratiques d'intervention sociale : innovations, mobilisation et transformations* (p. 250-272). Presses de l'Université du Québec.
- Grenier, J., Belhadj-Ziane, K., Chammas, G., Dioh, M. L., Gueye, S. T. M., Barbe, M., Trévisan, M., Clendon, R., Morin, P., Chénard, J., Lenoir, A., Thibault, M., Charpentier, C. et Bourque, M. (2022b). Enjeux et défis de l'intervention auprès des communautés ethnoculturelles en contexte de pandémie : pistes d'action. Université du Québec en Outaouais, Campus de Saint-Jérôme, Département de travail social.
- Grenier, J., Bourque, M., Marchand, I., Monette Dréviillon, M.-F., Sisavath, A., Laau-Laurin, M. et Barbe, C. (2021). Réformes successives du système de santé et services sociaux au Québec et effets délétères de la pandémie : enjeux du travail émotionnel et de care pour les travailleuses sociales. *Intervention*, 154, 101-111.
- Grenier, J., Bourque, M., Pelland, D., Barbe, M. et Chammas, G. (2025). Pandémie et travail social dans le RSSS : regards rétrospectifs. Colloque du CRISES, 16 mai 2025, Montréal.
- Hamisultane, S. et Vidal, M. (2022). Accompagnement et proximité : reconstruire des espaces informels en mode virtuel dans l'intervention à distance dans le contexte de la pandémie. *Nouvelles pratiques sociales*, 33(1), 69-88. <https://doi.org/10.7202/1095937ar>
- Haut Conseil du travail social (2018). *Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques?* Ministère des Solidarités et de la Santé. https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/pourquoi_et_comment_les_travailleurs_sociaux_se_saisissent_des_outils_numeriques.pdf

- Jacob, S. et Souissi, S. (2022). Les intervenants sociaux face à la transformation numérique. Synthèse de littérature internationale sur l'évolution de la mission et des compétences professionnelles. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145(4), 83-93. <https://doi.org/10.3917/rpsf.145.0083>.
- Jochems, S. (2023). Le travail social et le numérique sont-ils indissociables? Mémoire soumis dans le cadre de la consultation des États généraux du travail social au Québec. Institut du Nouveau Monde. https://inm.qc.ca/sites/inm.qc.ca/wp-content/uploads/2023/10/49-Contribution_-Sylvie-Jochems_2023.pdf
- Labo Société numérique (2023, 1^{er} février). Les intervenant.e.s sociaux face à la transformation numérique : entre potentialités et valeurs professionnelles menacées. <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/les-intervenantes-sociaux-face-%C3%A0-la-transformation-num%C3%A9rique-entre-potentialit%C3%A9s-et-valeurs-professionnelles-menac%C3%A9es/>
- López-Peláez, A., Erro-Garcés, A. et Pérez García, R. (2023). Digital social work: The opportunity of digitalisation. A meta-analysis. Dans A. López-Peláez (dir.), *Digital social work: The opportunity of digitalisation* (p. 13-25). Springer.
- López-Peláez, A., Kalenda Vávrová, S., Gojová, A., Erro-Garcés, A. et Acebes Valentín, R. (2025). Digital social work. *International Social Work*, 68(4), 728-734. <https://doi.org/10.1177/00208728241267804>
- 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>
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L. et Khoury-Kassabri, M. (2012). "It just crept in": The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, 40. Doi: 10.1007/s10615-012-0383-4
- Mishna, F., Sanders, J. E., Daciuk, J., Milne, E., Fantus, S., Bogo, M., Fang, L., Greenblatt, A., Rosen, P., Khoury-Kassabri, M. et Lefevre, M. (2021). #socialwork: An international sssstudy examining social workers' use of information and communication technology. *British Journal of Social Work*, 52(2), 1-22. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab066>
- Molina, Y. et Sorin, F. (2019). *Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif* (5^e saisine) [rapport]. CRTS Bretagne/Askoria. https://sante-social.ac-amiens.fr/IMG/pdf/usages-numeriques-accompagnement-social_rapport-crts-bzh_mars2019.pdf
- Mombelet, A. (2023). Pour un accompagnement socio-éducatif (dé)connecté. *Sociographe*, 81(1), 9-11. <https://doi.org/10.3917/graph1.081.0009>.
- National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education & Clinical Social Work Association (2017). *NASW, ASWB, CSWE, & CSWA standards for technology in social work practice*. NASW Press. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=bq9JrBoVm4%3d&portalid=0>
- Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205(1), 14-20. <https://doi.org/10.3917/inso.205.014>.
- Potin, E. et Trelle, H. (2016). Les enjeux éthiques des pratiques numériques dans le secteur de la Protection de l'enfance. *Nouvelles pratiques sociales*, 28(2), 89-104. <https://doi.org/10.7202/1041181ar>
- Ragnedda, M. (2019). Reconceptualising the digital divide. Dans B. Mutsvairo et M. Ragnedda (dir.), *Mapping the digital divide in Africa: A mediated analysis* (p. 27-43). Amsterdam University Press. https://www.researchgate.net/publication/333225640_Conceptualising_the_digital_divide
- Ranerup, A. et Zinner Henriksen, H. (2020). Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automated Decision Making in Sweden's Social Services. *Social Science Computer Review*, 40(2), 445-461. <https://doi.org/10.1177/0894439320980434>
- Reamer, F. G. (2015). Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), p. 120-132.
- Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52-71.
- Richterich, A. (2018). *The big data agenda: Data ethics and critical data studies*. University of Westminster Press. <https://doi.org/10.16997/book14>
- Sisavath, A., Grenier, J. et Bourque, M. (2023). Les nouvelles technologies en information et communication (TICs) et les pratiques en travail social. Questionnements et enjeux. *Sociographe*, 81(1), 29-42. <https://doi-org.proxybiblio.uqo.ca/10.3917/graph1.081.0029>.

- 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(1), 13-28. <https://doi-org.proxybiblio.uqo.ca/10.3917/graph1.081.0013>.
- Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, 28(4), 33-49. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0033>
- Thunman, E., Ekström, M. et Bruhn, A. (2020). Dealing with questions of responsiveness in a low-discretion context: Offers of assistance in standardized public service encounters. *Administration & Society*, 52(9), 1333-1361. <https://doi.org/10.1177/0095399720907807>
- Wavrock, D., Schellenberg, G. et Schimmele, C. (2022). *L'utilisation d'Internet et des technologies numériques par les Canadiens avant et pendant la pandémie de COVID-19*. Statistique Canada. <https://doi.org/10.25318/36280001202200400004-eng>