

La médiation numérique dite d'urgence au Québec : nouveau métier ou nouvelle tâche pour les travailleuses et travailleurs sociaux?

Émilie Michaud, M.A., Candidate au doctorat sur mesure en inclusion numérique, action publique et médiations, Centre Urbanisation Culture Société, Institut national de recherche scientifique
emilie.michaud@inrs.ca

RÉSUMÉ :

Cet article se veut une réflexion sur les enjeux numériques dans le travail social d'un point de vue extérieur à la discipline. Il 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. La médiation numérique d'urgence désigne l'accompagnement ponctuel aux démarches administratives en ligne, dans une situation d'urgence numérique. Nous postulons que les travailleuses et travailleurs sociaux sont des acteurs clés de cette médiation numérique d'urgence, en raison de leur rôle d'accompagnement auprès des populations marginalisées; nous nous appuyons en cela sur la figure des médiations du travail social de Chouinard et al. (2009). Nous verrons également que ce rôle additionnel de médiateur entraîne une redéfinition de leur activité professionnelle en travail social.

107

MOTS-CLÉS :

Médiation numérique d'urgence, accompagnement, inégalités sociales-numériques, inclusion numérique, démarches administratives, travail social

INTRODUCTION

Bien que les outils informatiques permettent de briser l'isolement (Institut national de santé publique du Québec [INSPQ], 2021), ils demeurent perçus comme déshumanisants dans les milieux d'aide personnalisée (Bouchard et Ducharme, 2000), malgré une évolution progressive des perceptions. Considérant que le slogan actuel de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) mentionne « L'humain avant tout », une interrogation émerge : l'usage d'outils informatiques perçus comme déshumanisants par les personnes qui les utilisent entrerait-il en contradiction avec la mission même de l'OTSTCFQ? Le virage numérique oblige à réfléchir à cette question dans la mesure où de nouvelles tâches viennent s'ajouter pour les travailleuses et travailleurs sociaux dans le cadre de la dématérialisation des démarches administratives : il leur faut maintenant devenir des médiateurs numériques « d'urgence » en plus de leurs autres rôles.

Le travail social s'inscrit dans un champ d'intervention fondé sur l'aide personnalisée et l'accompagnement dont l'objet est « l'amélioration des conditions psychosociales des personnes » (Harper et Dorvil, 2013). Par conséquent, l'accompagnement aux démarches administratives

– démarches visant précisément à améliorer les conditions de vie des personnes – incomberait aux travailleuses et travailleurs sociaux du Québec. D’ailleurs, l’INSPQ (2021) précise que « [l]e soutien social et l’accompagnement dans la mise en pratique graduelle des apprentissages peuvent favoriser l’inclusion numérique de ces populations » (Audy et al., 2021, p. 7). En conséquence, les personnes usagères éloignées du numérique se tournent « naturellement » vers les services et organismes sociaux pour obtenir de l’aide dans la réalisation de leurs démarches administratives (Sorin, 2019). Cependant, le virage numérique, s’il affecte de manière disproportionnée les populations en situation de vulnérabilité – phénomène également désigné sous le terme de « fracture numérique » constituant un problème social (Alexis et Bahary-Dionne, 2022; Jochems, 2007) que nous approfondirons dans la partie suivante –, touche l’ensemble de la population, y compris les travailleuses et travailleurs sociaux qui font face à des enjeux d’acquisition de compétences et de questionnements éthiques quant aux outils numériques (Reamer, 2013).

Cet article se veut une réflexion sur les enjeux numériques dans le travail social d’un point de vue extérieur à la discipline¹. Il explore l’intersection entre le travail social dans un contexte numérique et le travail numérique répondant à un besoin d’inclusion sociale. D’abord, nous définirons la fracture numérique, puis le concept de médiation numérique dite d’urgence, parfois présentée sous l’appellation médiation e-administrative (Sorin, 2023), désignant l’accompagnement ponctuel aux démarches administratives numériques (Borelle et al., 2022; Gasté, 2022; Hébert, 2024). Ensuite, nous examinerons les transformations du travail social dans le contexte du virage numérique. Enfin, nous analyserons les liens étroits entre la médiation numérique d’urgence et le travail social.

1. Transformation numérique et vulnérabilité, quels liens?

108

Que ce soit pour un permis de conduire, un carnet de santé, les impôts ou les prestations d’aide sociale, tout est accessible en quelques clics pour quiconque a besoin d’effectuer une démarche administrative. D’ailleurs, le gouvernement du Québec est en pleine transformation numérique, démarche amorcée dans les années 2000. La transformation numérique, c’est l’utilisation d’outils technologiques pour améliorer l’administration et la prestation de services aux citoyens (Gong et Ribiere, 2021). Selon la définition de l’Office québécois de la langue française (OQLF), la transformation numérique constitue :

une démarche visant le changement en profondeur d’une organisation par l’intégration de technologies numériques à l’ensemble de ses processus administratifs, de ses communications et de ses activités, par la refonte de son modèle d’entreprise et par l’adaptation de sa culture organisationnelle aux nouvelles réalités du numérique (OQLF, 2022a).

Cette transformation s’opère notamment par la prestation de services électroniques, c’est-à-dire la possibilité de faire des démarches administratives en ligne.

La transformation numérique de l’État est souvent présentée par les chercheurs comme bénéfique à la population et à l’administration publique (MacLean et Titah, 2021), entre autres pour aider à prévenir le non-recours aux services (Revil et Warin, 2019), c’est-à-dire les situations où des personnes ou des ménages ne demandent pas les prestations et les services auxquels ils ont droit (van Oorschoot, 1991; Warin, 2014).

¹ Le point de vue proposé ici est extérieur à la discipline, car nous n’avons pas étudié ni exercé en travail social. Si cette distance nous permet d’éviter certains biais, nous reconnaissons qu’elle ne nous permet pas d’apprécier l’entièreté des nuances du métier. Nous croyons toutefois que cette réflexion constitue un apport intéressant sur la transformation de la pratique professionnelle.

En théorie, la transformation numérique présente des avantages; en pratique, toutefois, les chiffres qui en attestent l'utilisation ne semblent pas refléter l'intention initiale. Près de 30 % des personnes interrogées par l'Académie de la transformation numérique en 2025 n'ont pas interagi avec le gouvernement (cela représenterait, en chiffres absolus, près de 2 millions de Québécoises et Québécois de 18 ans et plus) et parmi celles qui l'ont fait, ces interactions sont jugées de moins en moins simples. De plus, la cible d'utilisation du Service d'authentification gouvernementale² (cible : que 45 % des citoyens l'utilisent) n'est pas atteinte (Ministère de la Cybersécurité et du Numérique, 2025). Pourquoi ces personnes ne profitent-elles pas du virage numérique?

Dès 2022, les groupes de défense des droits des personnes soulevaient cette question : « Le gouvernement ignore-t-il vraiment que ce virage numérique serait particulièrement préjudiciable pour les personnes ayant recours aux services d'assistance sociale? » (Collectif, 2022). En parallèle, plus récemment, on assiste à une multiplication des initiatives mettant de l'avant les services non numériques et les risques associés à ce virage numérique³. Les inégalités numériques ne sont pas seulement technologiques : elles reflètent et prolongent des inégalités sociales existantes (Granjon, 2010). Dans cette perspective, nous nous interrogeons sur les profils des personnes en situation de vulnérabilité face au numérique et sur les risques que le virage numérique peut leur imposer.

L'exclusion systématique de certains groupes sociaux dans le monde non numérique (ou plus simplement, l'exclusion sociale) a déjà été mise en lumière par Norris (2001), dans les premiers travaux scientifiques publiés sur la fracture numérique. Cette exclusion est largement documentée par des études empiriques plus précises sur certains groupes sociaux, mettant en lumière le fait que des déterminants sociodémographiques (Yu, 2006) permettent de cibler les populations plus enclines à subir davantage d'inégalités numériques, qui seraient donc en situation de vulnérabilité face au numérique : l'âge, le revenu, l'isolement social, le niveau d'éducation et de littératie, etc.

109

Du côté du Curateur public du Québec, une personne nécessitant de l'assistance est définie comme quiconque présente des difficultés temporaires ou permanentes (Gouvernement du Québec, s. d.). Une convergence s'observe entre la liste des populations en situation de vulnérabilité sur le plan social et celles vulnérables aux inégalités numériques. Gardons en tête que les définitions des populations vulnérables sont vastes, complexes, ambiguës et risquées (Becquet, 2012; Delor et Hubert, 2000; St-Pierre et al., 2023), voire incomplètes. La vulnérabilité peut être ponctuelle, individuelle et réversible (Soulet, 2005).

Toutes les catégories de personnes mentionnées sont susceptibles de devenir « clientèle du travail social », comme le mentionnent Harper et Dorvil (2013, p. 26) pour parler des populations marginalisées. Une personne qui n'arrive pas à obtenir un service auquel elle a droit de la part de l'administration publique parce que ce service est en ligne risque la marginalisation. La quantité de personnes dites « vulnérables » et la dématérialisation des services publics ont donné lieu à une multiplication de demandes d'aide auprès des travailleuses et travailleurs sociaux, nous disent Mazet et Sorin (2020), ce qui les place dans une situation professionnelle difficile à naviguer puisque peu d'orientations quant à la nature de l'aide à fournir et à sa finalité leur ont été données (Mazet et Sorin, 2020). Toutefois, nous croyons raisonnable de penser que la réduction des inégalités numériques semble faire partie de la finalité attendue.

2 Le Service d'authentification gouvernementale est une « nouvelle solution technologique permettant d'accéder à certains services gouvernementaux ainsi qu'aux dossiers des citoyens en ligne, de n'importe quel appareil, en tout temps et de façon sécuritaire. » Il remplace CliqSÉCUR, et il sera déployé de façon graduelle. <https://www.quebec.ca/gouvernement/faire-affaire-gouvernement/authentification-gouvernementale/a-propos>

3 Citons notamment la campagne de sensibilisation du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ) intitulée « Traversons l'écran. Pour que l'humain demeure au cœur des services publics » (RGPAQ, 2024).

2. Précisions conceptuelles

Avant d'approfondir cet enjeu, il convient de préciser ce que nous entendons par médiation numérique d'urgence.

La médiation appelle une relation tripartite, la tierce partie agissant parfois comme une traductrice ou une enseignante. Dans le cas qui nous intéresse, la relation implique le citoyen, le médiateur et l'administration publique. Par l'accompagnement aux démarches en ligne, le médiateur aide le citoyen à maintenir une relation avec l'État, représenté par l'administration publique.

Étymologiquement, la médiation signifie « être au milieu de ». La définition de la médiation s'ancre avant tout dans le domaine juridique, mais elle a rapidement été reprise dans le monde francophone par le milieu du travail social, qui y voit un mode « alternatif » de résolution de différends et une visée de l'accompagnement (Ben Mrad, 2004; Guillaume-Hofnung, 1995; Jaccoud, 2009; Six, 1990).

Des chercheurs francophones (Ben Mrad, 2004; Bonafé-Schmitt et al., 2003; Chouinard et al., 2009; Faget, 2010; Guillaume-Hofnung, 2007; Servais, 2016) s'accordent pour reconnaître une pluralité à la médiation. Cette pluralité – Demory (2025) parle de « prolifération » de significations, de formes (pratiques, compétences, outils), de champs d'application (médiation juridique, sociale, familiale, culturelle, etc.) –, rend la définition du terme assez délicate. Vandeninden (2010), dans un chapitre d'ouvrage consacré à la médiation théorique et empirique, note que la médiation est tantôt considérée comme un concept ou objet de recherche, tantôt comme une pratique professionnelle associée à de nouveaux métiers, voire un dispositif (Rasse, 2001; Rouzé, 2010; Servais, 2016). Si la médiation juridique est institutionnalisée et sa reconnaissance est formalisée (Bonafé-Schmitt et al., 2003; Faget, 2010); en médiation sociale, en revanche, l'intervention est parfois remise entre les mains de pairs non professionnels (Barthélémy, 2009; Ben Mrad, 1998, 2002; Demazière, 2004; Jaccoud, 2009), elle devient une compétence « transversale » qui s'ajoute à un métier (Collin, 1996). La médiation numérique, quant à elle, est un champ professionnel, qui, en France, est considéré comme structuré (Demory, 2024), mais pour lequel les enjeux de la professionnalisation demeurent présents (Mazet et Sorin, 2020; Sorin, 2019; de Villers Grand Champs et Polfiet, 2022).

Au Québec, Chouinard et al. (2009) envisagent la médiation comme « ayant une finalité sociale de transformation » et leur « conception émancipatrice de la médiation suppose plus fondamentalement que la médiation est constitutive de tout rapport que l'humain établit avec son monde social » (Chouinard et al., 2009). On voit déjà se dessiner le lien entre médiation numérique et travail social.

3. Les risques liés aux inégalités numériques

Les inégalités numériques produisent un effet amplifié sur les populations en situation de vulnérabilité. L'enjeu principal réside dans le risque que ces disparités numériques génèrent des effets discriminatoires hors ligne, y compris une entrave à l'accessibilité des services publics (le non-recours), des enjeux d'accès à l'information ainsi qu'une réduction de la participation citoyenne.

Le terme « fracture numérique » (*digital divide*) est apparu au milieu des années 1990 pour désigner les écarts en matière d'accès à internet (Norris, 2001) : d'un côté, celles et ceux qui – en raison de leurs ressources financières, matérielles ou cognitives – peuvent utiliser le numérique et celles et ceux qui ne le peuvent pas, étant donc « exclu-es » du numérique. Toutefois, le concept de

fracture fait l'objet de critiques en raison de sa vision trop manichéenne : en effet, pour van Dijk et Hacker (2003), c'est une erreur d'interprétation que de croire que « le problème de la fracture numérique est résolu dès lors que chaque citoyen ou habitant a la possibilité de se procurer un ordinateur personnel et une connexion Internet » (traduction libre) (van Dijk et Hacker, 2003, p. 322); l'enjeu est complexe et évolutif. Les travaux se sont donc rapidement éloignés de l'enjeu de l'accessibilité matérielle (équipement et connexion internet) pour se pencher sur l'enjeu de l'utilisation des technologies et de leurs bénéfices. Van Dijk (2020) a élaboré une typologie de la fracture numérique, comprenant quatre plans linéaires et séquentiels : motivation, accès matériel, compétences et usages. Ses travaux sont considérés comme fondateurs, car ils présentent des fractures au pluriel et dépassent la division en deux plans ayant cours jusque-là. Avec cette ouverture de la définition de fracture numérique, un déplacement du débat s'effectue, né d'une volonté, de la part de certains chercheurs, de « reconceptualiser » la fracture numérique (DiMaggio et Hargittai, 2001; Warschauer, 2002) pour parler d'inégalités numériques afin de mieux rendre compte de la nature multifactorielle du problème. Cela rejoint la troisième interprétation de la fracture numérique qui met l'accent sur les inégalités préalables à l'exclusion numérique (Valenduc et Vendramin, 2006, p. 57). Gunkel (2003) précise d'ailleurs qu'il s'agit d'une hiérarchie créée par le numérique entre les individus. Plusieurs chercheurs suggèrent aujourd'hui d'élargir l'analyse de la fracture numérique en mobilisant la notion d'inclusion numérique, mettant davantage l'accent sur les conditions d'accès effectif, d'accompagnement et de participation au numérique (Bouquet et Jaeger, 2015; Cauchard et N'Goala, 2021; Plantard, 2011). L'adoption ou non des technologies renforce les inégalités sociales existantes et en crée de nouvelles (Granjon, 2009). Granjon (2022) préconise d'ailleurs l'usage du terme inégalités sociales-numériques. La résolution des enjeux d'inégalités sociales-numériques passe par des efforts en matière d'inclusion numérique.

4. La place des travailleuses et travailleurs sociaux dans l'inclusion numérique et sociale

Selon le Conseil national du numérique (CNNum), en France, l'inclusion numérique « ne se résume plus à l'utilisation des outils du numérique, [...] : elle désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle qu'elle est » (CNNum, 2013, p. 9-10). La notion d'inclusion numérique repositionne donc l'enjeu dans une plus vaste réflexion sur l'inclusion sociale. À cet effet, Alexis et Bahary-Dionne (2022) pointent en direction du milieu communautaire et associatif pour mener à bien cette mission (Alexis et Bahary-Dionne, 2022). Au Québec, l'accompagnement des personnes constitue également l'une des responsabilités des travailleuses et travailleurs sociaux. L'OTSTCFQ (s. d.-a) définit ces professionnel·les comme des personnes qui « aident les personnes et les communautés qui vivent des problèmes, qu'ils soient liés à des situations difficiles, de crise ou de la vie courante » (OTSTCFQ, s. d.-b). En somme, les populations marginalisées, ou plus largement les personnes en situation de vulnérabilité face au numérique, devraient pouvoir bénéficier d'un accompagnement par les travailleuses et travailleurs sociaux dans la réalisation de leurs tâches administratives en ligne, ou de façon plus large dans toutes les sphères de leur vie (Amiguet et Julier, 2013). Il convient toutefois de garder à l'esprit que, selon Proulx (2009), le recours à l'accompagnement dans l'usage des technologies numériques varie selon des facteurs sociaux qui recoupent ceux liés aux inégalités numériques (Proulx, 2009) : par exemple, les personnes à faible revenu ou moins scolarisées tendraient à moins demander d'aide. L'accompagnement, par les proches ou par des professionnels de médiation numérique, apparaît déterminante pour soutenir l'inclusion sociale et numérique.

5. Médiation ou accompagnement au numérique?

L'accompagnement a été conceptualisé par le travail social et en éducation : c'est à la fois une forme d'intervention pour un besoin précis et une pratique professionnelle plus large. Les travailleuses et les travailleurs sociaux pratiquent l'accompagnement auprès de leur clientèle. De plus, l'accompagnement permettrait de réduire certaines inégalités et de renforcer le pouvoir d'agir des personnes demandeuses d'aide (Le Bossé, 2008; Ninacs, 1995). Amiguet et Julier (2013) conçoivent l'accompagnement comme une intervention systémique; il doit donc toucher à toutes les sphères de la vie de l'individu accompagné : la sphère personnelle, l'entourage, le travail, mais aussi le contexte social plus large. En sciences de l'éducation, l'accompagnement est une fonction dont le cœur est la relation entre deux personnes et dont le but est l'autonomisation (Paul, 2020) vis-à-vis d'une tâche.

Cette vision de l'accompagnement rejoint celle envisagée par Chouinard et al. (2009) et citée dans les précisions conceptuelles. La notion d'émancipation ou autonomisation est fondamentale dans la définition de la médiation, qui, selon plusieurs chercheurs, constitue une relation tripartite (Deschamps, 2019; Döring, 2021; Guillaume-Hofnung, 1995), un processus (Granjon, 2004) qui relève de la traduction entre deux parties (Laval et Gardien, 2020). La médiation numérique commence à apparaître dans le travail social, entraînant résistance et questionnement quant à la profession, comme le soulignent Mazet et Sorin (2020). Ces derniers s'interrogent sur la nécessité, pour les travailleuses et travailleurs sociaux, d'endosser un rôle d'aide aux démarches administratives, en lieu et place d'agents administratifs, ce qui redéfinirait leur activité professionnelle. Ils s'interrogent également sur la nature du public et de ses besoins.

La médiation numérique désigne un ensemble de techniques ou d'activités visant l'accompagnement des publics en situation de vulnérabilité face au numérique, dans une logique de développement des compétences (Siguier Rigoni, 2022). Au Québec, la médiation numérique est inscrite dans la *Déclaration de la Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises* (2016), mais sous la forme de formation aux outils et de mise à disposition des dispositifs numériques. Ainsi, le développement de « l'autonomie⁴ » des personnes semble privilégié par cette forme de médiation numérique. Comme l'évoquent d'ailleurs Borelle et al. (2022), le médiateur numérique est « en charge d'une mission émancipatrice permettant aux individus de passer du statut de simples utilisateurs à celui de citoyens autonomes d'une société pénétrée par ces technologies ». Quant à la notion d'urgence, ajoutée à l'expression médiation numérique, sa présence s'appuie sur le commentaire de Gasté (2022), qui compare l'utilisation des dispositifs de médiation numérique à celle des hôpitaux : le premier contact est souvent pris en cas d'« urgence ». Or, la réponse à l'urgence diffère fondamentalement du développement de l'autonomie. C'est pourquoi il nous semble pertinent de distinguer deux types de médiation numérique (Hébert et al., 2024) : la médiation numérique d'autonomie (celle inscrite dans la Déclaration des bibliothèques québécoises de 2016 ou celle correspondant à la définition de Siguier Rigoni, 2022) et la médiation numérique d'urgence. L'urgence se définit comme une « situation anormale et critique résultant d'un ou de plusieurs événements imprévisibles, et qui nécessite une intervention rapide » (OQLF, 2022b). Parmi les situations nécessitant d'agir rapidement auxquelles nous pouvons penser : prendre un rendez-vous médical (utilisation de la plateforme ClicSanté), demander une aide financière, comme l'aide sociale ou renouveler sa plaque d'immatriculation pour éviter l'infraction (SAAQClic). Les situations nommées ont en commun qu'elles visent une amélioration

4 Nous utilisons les guillemets afin de souligner le fait que l'accessibilité des outils ne garantit pas leur appropriation sociale par les usagers, comme le mentionne Serge Proulx (2017), qui nous rappelle d'embrasser une posture critique face à l'injonction à l'autonomisation par le numérique.

des conditions socio-économiques de la personne concernée. Peut-on parler d'urgence *sociale*, puisque le terme existe et que « [la fracture numérique] relève davantage d'un problème social » (Alexis et Bahary-Dionne, 2022, p. 26; Jochems, 2007)? Brémond et al. (2002) croient que l'urgence sociale est polysémique, mal définie et subjective, mais s'accordent pour la représenter comme « une situation imprévue, estimée menaçante et mettant les conditions d'existence de personnes et/ou familles en péril » (Brémond et al., 2002, p. 130). Si la prise de rendez-vous pour obtenir des documents ne semble pas répondre à la définition de l'urgence sociale (par comparaison avec la recherche par une personne sans-abri d'un hébergement pour la nuit, par exemple, situation où l'intégrité physique de la personne est à risque), l'obtention de tels documents y répond. Nous croyons donc que la notion d'urgence numérique est adéquate.

6. La médiation numérique dite d'urgence, un (pas si) nouveau rôle

La médiation numérique d'urgence – et son pendant opératoire l'accompagnement aux démarches administratives – pourrait s'avérer une réponse potentielle à l'enjeu des inégalités sociales-numériques apparu avec la transformation numérique des services publics. Au Québec, elle ne renvoie pas à une activité professionnelle circonscrite, définie et balisée, associée à un ou plusieurs métiers spécifiques : certains aspects de la médiation numérique d'urgence existent de façon dispersée, à travers diverses professions, notamment le travail social.

Actuellement, en contexte québécois, le rôle de médiatrice ou médiateur numérique d'urgence semblerait endossé par une diversité de professionnel·les pour qui cette fonction ne constitue pas la tâche principale (Aouici et Gallou, 2023), entraînant une redéfinition de leur activité professionnelle (Jacob et Souissi, 2024; Mazet et Sorin, 2020). À l'heure actuelle, cet accompagnement est peu pensé par l'administration publique (Borelle et al., 2022), alors même que celle-ci rappelle l'importance de replacer la population au centre de la transformation numérique (Caron, 2021). Les travailleuses et travailleurs sociaux voient leurs tâches et leurs responsabilités évoluer depuis quelques années (Astier, 2007; Jochems et Rivard, 2008; Sorin, 2023). Pour Breit et al., 2021, par exemple, le numérique permet de partager des interventions et des informations, de collaborer avec d'autres professionnels, et certains outils permettent de gagner du temps ou d'équilibrer la relation de pouvoir entre usagers et intervenants, puisque les usagers prennent en charge une partie de la recherche d'informations. En parallèle, le recours au numérique crée une distance et implique une réorganisation du travail : l'acquisition de nouvelles compétences, un questionnement sur la protection des renseignements personnels et une réflexion sur les biais dans les outils de prise de décision. Par ailleurs, l'accompagnement aux démarches administratives numériques est parfois perçu comme une tâche de moindre intérêt (Mazet et Sorin, 2020). Les États généraux du travail social de 2024 notent que « l'accessibilité aux technologies est à géométrie variable et les échanges en virtuel ne permettent pas toujours de valoriser le côté humain, pourtant au cœur de la pratique en travail social » (Institut du nouveau monde, 2023, p. 7).

113

7. Le côté humain du travail social, au service de la transformation numérique

Diverses études empiriques ont avancé que, pour bénéficier pleinement de la transformation numérique, certaines franges de la population nécessitent un accompagnement (Brotcorne et Valenduc, 2009); on peut citer notamment les travaux de Castonguay et al. (2023) sur les personnes âgées ou ceux de Le Mentec (2020) sur les personnes demandeuses d'emploi. La présence d'une tierce partie, d'un accompagnement, jouerait un rôle d'amplification des bénéfices

et améliorerait l'inclusion sociale-numérique (Granjon, 2004). L'idée d'accompagnement apparaît cruciale dans le processus administratif, mais comme le mentionnent Therriault et Samuelson (2015), cet accompagnement ne peut être détaché du contexte, ce qui signifie que tant la personne accompagnante que accompagnée doivent se situer dans un environnement partagé. Cet environnement partagé trouve écho dans la schématisation de Chouinard et al. (2009) (voir la figure 1, adaptée) : la problématique sociale qu'est le numérique (pôle norme sociale) nécessite des réponses, une aide aux individus touchés par cette problématique. Les individus concernés (pôle usager) vivent une forme d'exclusion en raison de la norme sociale. La démarche administrative (pôle projet) désigne la finalité dans laquelle est engagée la personne usagère. Au centre se trouve le travail social. Les médiatrices et médiateurs numériques d'urgence effectueraient un travail de médiation entre la personne usagère citoyenne, le projet de démarche administrative et la norme sociale que représente le tout numérique.

Figure 1 Les médiations du travail social dans le cadre des démarches administratives numériques (adapté de Chouinard et al., 2009)

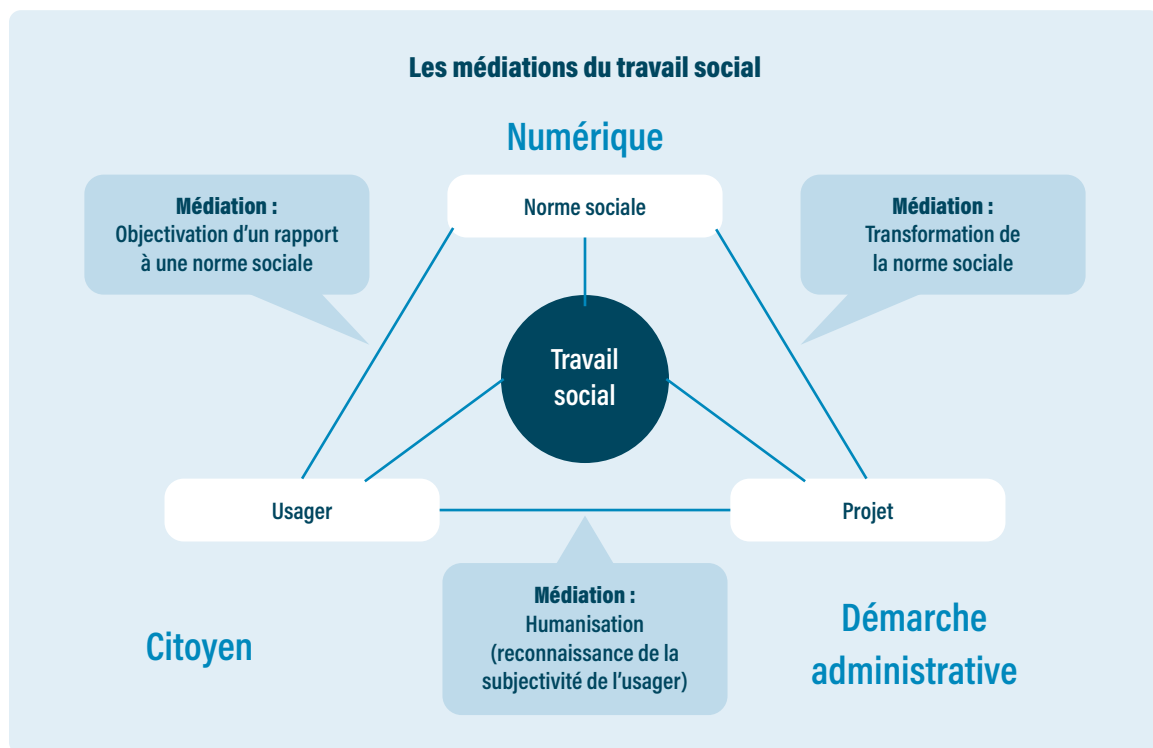


Figure de Chouinard et al. (2009)

Cette porosité entre les termes – médiatrice ou médiateur numérique/travailleuse ou travailleur social – nous permet de postuler que ces deux rôles sont liés. D'ailleurs, Chouinard et al. (2009) rappellent que plusieurs types de médiation en travail social existent; nous pourrions donc y intégrer la médiation numérique d'urgence. En outre, Steyaert et Gould (2009) vont jusqu'à affirmer que le travail social est l'une des disciplines où les actrices et les acteurs développent et implantent des solutions pour remédier concrètement à la fracture numérique. Dans le contexte des démarches administratives, en fonction des tâches actuelles incombant aux travailleuses et travailleurs sociaux, nous pouvons concevoir que ces professionnel·les aident les citoyen·nes à comprendre les conditions d'éligibilité aux programmes et prestations auxquels ils et elles pourraient avoir droit, les accompagnent dans les processus de demande et fournissent un soutien lors d'interactions potentiellement stressantes avec les agences gouvernementales.

CONCLUSION

Le virage numérique et la prestation de services électroniques amorcés par le gouvernement québécois présentent certains avantages, mais appellent à la redéfinition des activités professionnelles. Bien que les plateformes numériques aient le potentiel de rationaliser les processus et d'améliorer l'accès aux services, elles risquent également d'exacerber les inégalités existantes et de créer de nouvelles formes d'exclusion (Granjon 2004; 2009). La médiation numérique dite d'urgence, c'est-à-dire l'accompagnement aux démarches administratives en ligne, devient une spécialité à part entière pour laquelle les professionnel·les du travail social et de l'administration gagneraient à recevoir une formation qui leur permettrait de comprendre les spécificités des démarches en ligne et de renforcer leurs compétences numériques, afin de répondre aux enjeux soulevés par Reamer (2013). Nous comprenons que les travailleuses et travailleurs sociaux risquent de vivre deux formes de tension. En premier lieu, une tension entre l'utilité de l'accompagnement au numérique pour la clientèle et les difficultés de mise à jour de leurs propres compétences. En second lieu, une tension de représentation : entre le service public et la mission humaine, ces professionnel·les servent donc de rempart entre la société et les services publics, en tension entre volonté de simplifier leur travail et volonté de conserver la relation avec les humains. Les travaux récents de Demory (2024; 2025), sociologue français, vont dans la même direction : selon l'auteur, la médiation numérique présente un intérêt pour éclairer les inégalités numériques, les comprendre. La médiation numérique dite d'urgence deviendrait ainsi un outil pertinent dans la trousse des travailleuses et des travailleurs sociaux dans ce paysage en évolution. En tirant parti de leur expertise dans la navigation de systèmes complexes et la défense des populations vulnérables, ces professionnel·les peuvent aider à combler le fossé entre la population et les services gouvernementaux numériques. Cependant, cela nécessite une adaptation continue de la pratique du travail social pour répondre aux réalités de l'ère numérique.

115

Pour ce faire, nous postulons que la recherche scientifique joue un rôle déterminant : en réalisant une thèse sur les caractéristiques et la place de la médiation numérique dite d'urgence dans l'écosystème de l'accompagnement aux démarches administratives au Québec, nous pouvons mettre au jour les points communs et les différences entre les médiatrices et médiateurs numériques d'urgence et nous appuyer sur leurs expériences vécues pour donner naissance à une typologie de la médiation numérique d'urgence, sorte de répertoire des spécialistes de l'accompagnement.

L'inclusion numérique universelle, par tous les moyens disponibles, permet de répondre à certains défis de ce siècle. Comme le laissent entendre Lindgren et al. (2019, p. 437, traduction libre), « pour chaque nouveau développement technologique lié aux interactions entre l'État et le citoyen, nous devrions revenir à la base : sommes-nous en train de créer un monde meilleur grâce à la technologie et à la numérisation? Si oui, meilleur pour qui? ».

ABSTRACT:

This article aims to reflect on digital challenges in social work from a outsider perspective. It explores the intersection between social work and the digital transformation of public services in Quebec, while proposing and delineating the concept of emergency digital mediation. Emergency digital mediation refers to ad hoc assistance with online administrative procedures in a digital emergency situation. We hypothesize that social workers are key actors in this emergency digital mediation, given their role in supporting marginalized populations; in this regard, we draw on the concept of social work mediation proposed by Chouinard et al. (2009). We also see that this additional role as mediators entails a redefinition of their professional practice.

KEYWORDS:

Emergency digital mediation, support, social-digital inequalities, digital inclusion, administrative procedures, social work

RÉFÉRENCES

- Académie de la transformation numérique (2025). Services gouvernementaux en ligne, NETendances 2024. <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/services-gouvernementaux-en-ligne-2024/>
- Alexis, A. et Bahary-Dionne, A. (2022). *Réduire les impacts de la fracture numérique sur les populations marginalisées : leçons apprises de la littérature à la portée des organismes communautaires*. Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique.
- Amiguet, O. et Julier, C. (2013 [1996]). *L'intervention systémique dans le travail social*. Éditions IES.
- Aouici, S. et Gallou, R. (2023) L'autonomie administrative à l'épreuve de la dématérialisation. *Revue des sciences sociales*, 70. <https://doi.org/10.4000/revss.10501>
- Astier, I. (2007). *Les nouvelles règles du social*. PUF.
- Audy, É., Gamache, L., Gauthier, A., Lemétayer, F., Lessard, S. et Melançon, A. [INSPQ] (2021, juin). *Inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques : un déterminant préoccupant pour la santé de la population? Synthèse rapide des connaissances*. Institut national de santé publique du Québec.
- Barthélémy, F. (2009). Médiateur social, une profession émergente? *Revue française de sociologie*, 50(2), 287-314. <https://doi.org/10.3917/rfs.502.0287>
- Becquet, V. (2012). Les « jeunes vulnérables » : essai de définition. *Agora débats/jeunesses*, 62(3), 51-64. <https://doi.org/10.3917/agora.062.0051>
- Ben Mrad, F. (1998). Les conceptions de la compétence en médiation. *Recherches et prévisions*, 53, 59-71; <https://doi.org/10.3406/caf.1998.1829>
- Ben Mrad, F. (2002). Sociologie des pratiques de médiation : entre principes et conséquences. L'Harmattan.
- Ben Mrad, F. (2004). La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine. *Revue française des affaires sociales*, 231-248. <https://doi.org/10.3917/rfas.043.0231>.
- Bonafé-Schmitt, J.-P., Dahan, J., Salzer, J., Touzard, H. et Vouche, J.-P. (dir.) (2003). *Les médiations, la médiation*. Édition Erès.
- Borelle, C., Pharabod, A.-S. et Peugeot, V. (2022). Numérisation des démarches administratives : les professionnels de la médiation à l'épreuve. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145(4), 65-81. <https://doi.org/10.3917/rpsf.145.0065>
- 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>
- Bouquet, B. et Jaeger, M. (2015). L'e-inclusion, un levier? *Vie sociale*, 11, 185-192. <https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0185>
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I. B. et Rønnebak, M. T. (2021). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy Administration*, 55, 833-847. <https://doi.org/10.1111/spol.12664>
- Brémond, P., Gérardin, É. et Ginestet, J. (2002). En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles? *Empan*, 46(2), 129-135. <https://doi.org/10.3917/empan.046.0129>
- Brotcorne, P. et Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités? *Les Cahiers du numérique*, 5(1) 45-68. <https://www.cairn.info/revue--2009-1-page-45.htm>
- Caron, D. J. (2021). *Écosystème de la transformation de l'administration publique vers le numérique*. Presses de l'Université du Québec. <https://www.jstor.org/stable/10.2307/j.ctv1n35bx2>
- Castonguay, J., Pellerin, D., LeBrun, L., Perron, M., Savoie, A.-L., Bédard, M.-È. et Lemelin, C. (2023). Le numérique favorise-t-il l'accès aux services essentiels aux aîné-e-s québécois-es? *Revue des sciences sociales*, 70. <https://doi.org/10.4000/revss.10569>

- Cauchard, L. et N'Goala, G. (2021). L'inclusion numérique : se rapprocher de l'utilisateur pour des stratégies plus efficaces. *Management des technologies organisationnelles (MTO)*, 13(2), 171-181.
- Chouinard, I., Couturier, Y. et Lenoir, Y. (2009). Pratique de médiation ou pratique médiatrice? La médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 31-45. <https://doi.org/10.7202/038960ar>
- Collectif (2022, 26 novembre). Dématérialisation des services d'assistance sociale : des effets préjudiciables. *Le Soleil*. <https://www.lesoleil.com/2022/11/27/dematerialisation-des-services-dassistance-sociale-des-effets-prejudiciables-0db6932fbff4a11d67a5496391198909/?fbclid=IwAR3NZym3kfyuuUHMUN8notWM1-aCsdGfzkzGKgAtRVxiQHHi0bMp3tpbqD1c>
- Collin, C. (1996). *Des médiateurs de quartiers contre la fracture sociale : quelle professionnalisation, quelles formations pour les nouveaux acteurs des quartiers en difficulté?* Rapport remis au Ministère de l'Éducation nationale.
- Conseil national du numérique. (2013). Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion. https://cnnumerique.fr/files/uploads/2018/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013.pdf
- Delor, F. et Hubert, M. (2000). Revisiting the concept of 'vulnerability'. *Social Science and Medicine*, 50(11), 1557-1570.
- Demazière, D. (2004). Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation. *Formation Emploi*, 86, 11-23; <https://doi.org/10.3406/forem.2004.1689>
- Demory, M. (2024). Rapports différenciés à la culture numérique, *SociologieS*, Premiers textes. <https://doi.org/10.4000/12ric>
- Demory, M. (2025). Faire acte de médiation numérique : l'inclusion au regard des pratiques professionnelles. *Pratiques de formation/Analyses*.
- Deschamps, J. (2019). *Mediation: a concept for information and communication sciences*. ISTE Ltd; John Wiley & Sons, Inc. <https://search-ebscohost-com.acces.bibl.ulaval.ca/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=2011654>
- de Villers Grand Champs, G. et Polfliet, X. (2022). *L'accompagnement numérique : enjeux, cadres et pratiques déontologiques*. Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication [thèse de doctorat, Université catholique de Louvain]. <https://thesis.dial.uclouvain.be/server/api/core/bitstreams/c7fc2016-4c33-4de2-b7d4-403eb0fa87e0/content>
- DiMaggio, P. et Hargittai, E. (2001). *From the « Digital Divide » to « Digital Inequality »: Studying Internet Use as Penetration Increases*. SocArXiv. <https://doi.org/10.31235/osf.io/rhmqmu>
- Dimaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C. et Shafer, S. (2004). Digital inequality: From unequal access to differentiated use. Dans K. Neckerman (dir.), *Social inequality* (p. 355-400). Russell Sage Foundation.
- Döring, M. (2021). How-to Bureaucracy: A Concept of Citizens' Administrative Literacy. *Administration & Society*, 53(8), 1155-1177. <https://doi.org/10.1177/0095399721995460>
- Faget, J. (2010). *Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie*. Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.faget.2010.01>
- Gasté, P. (2022). La médiation numérique pour l'inclusion. *Enjeux numériques*, 17, 34-37. <https://www.anales.org/edit/enjeux-numeriques/2022/en-2022-03/2022-03-8.pdf>
- Gong, C. et Ribiere, V. (2021). Developing a unified definition of digital transformation. *Technovation*, 102, 102217. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102217>
- Gouvernement du Québec (s. d.). *Personnes souhaitant de l'assistance*. Québec.ca. <https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/protection-legale/mesure-assistance/personnes-souhaitant-assistance>
- Guillaume-Hofnung, M. (1995). *La médiation*. PUF, coll. « Que sais-je? », 127 p.
- Gunkel, D. J. (2003). Second Thoughts: Toward a Critique of the Digital Divide. *New Media & Society*, 5(4), 499-522. <https://doi.org/10.1177/146144480354003>
- Granjon, F. (2004). Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature. *Questions de communication*, 2(6), 217-232. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.4390>
- Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale : des usages populaires de l'informatique connectée. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 1944. <https://shs-cairn-info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19?lang=fr>
- Granjon, F. (2010). Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie. *Questions de communication*, 18, 37-62. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.410>

- Granjon, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée : des inégalités sociales-numériques*. Presses des Mines, 360 p.
- Harper, E et Dorvil, H. (2013). *Le travail social : théories, méthodologies et pratiques*. Presses de l'Université du Québec.
- Hébert, V. (dir.) (2024). *La fracture numérique : contexte québécois, pistes d'action et perspectives internationales*. Rapport remis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Institut du nouveau monde (2023, 6 décembre). *Consultation dans le cadre des États généraux du travail social*. https://inm.qc.ca/sites/inm.qc.ca/wp-content/uploads/2024/01/EGTS_Rapport-de-consultation-INM.pdf
- Jaccoud, M. (2009). Origines et fondements de la médiation sociale au Québec : un double ancrage. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 93-108. <https://doi.org/10.7202/038964ar>
- Jacob, S. et Souissi, S. (2024). *Évolution des métiers et des corps d'emplois de la fonction publique à l'ère numérique. Cahiers de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique*, 10, Québec.
- Javelle, E. (2021). La médiation numérique comme démarche d'émancipation. *Cahiers de l'action*, 57, 34-41.
- Jochems, S. et Rivard, M. (2008). TIC et citoyenneté : de nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(1), 19-37. <https://doi.org/10.7202/019356ar>
- Jochems, S. (2007). La fracture numérique : un problème social? Dans H. Dorvil (dir.), *Problèmes sociaux : Tome IV. Théories et méthodologies de l'intervention sociale* (1^{re} éd., p. 341-366). Presses de l'Université du Québec. <https://doi.org/10.2307/j.ctv18pgt6v.19>
- Laval, C. et Gardien, È. (2020). Accompagner ses pairs n'est pas une activité de médiation, pourtant ils sont appelés « médiateurs de santé-pairs »... *Rhizome*, 75-76 et 184-192. <https://doi.org/10.3917/rhiz.075.0184>
- Le Bossé, Y. (2008). L'empowerment : de quel pouvoir s'agit-il? Changer le monde (le petit et le grand) au quotidien. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(1), 137-149. <https://doi.org/10.7202/019363ar>
- Le Mentec, M. (2020). Entre devoir d'agir et pouvoir d'agir : les usagers face à la dématérialisation du service public de l'emploi. *Spirale – Revue de recherches en éducation*, 66(3), 105-118. <https://doi.org/10.3917/spir.066.0105>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S. et Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- MacLean, D. et Titah, R. (2021). A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective. *Public Administration Review*, 82(1), 23-38. <https://doi.org/10.1111/puar.13413>
- Mazet, P. et Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal*, 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>
- Ministère de la Cybersécurité et du Numérique (2025). *Rapport annuel de gestion 2024-2025*. Gouvernement du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/cybersecurite_numerique/Publications/RAG_MCN_2024-2025.pdf
- Ninacs, W. A. (1995). *Empowerment et service social : approches et enjeux*. *Service social*, 44(1), 69-93. <https://doi.org/10.7202/706681ar>
- Norris, P. (2001). *Digital divide : civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge University Press.
- Office québécois de la langue française (2022). *Transformation numérique*. Vitrine linguistique. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26558201/transformation-numerique#:~:text=La%20transformation%20num%C3%A9rique%20est%20un,de%20l'Internet%20des%20objets>
- Office québécois de la langue française (2022). *Urgence*. Vitrine linguistique. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8407888/urgence>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (s. d.-a). *L'humain avant tout*. <https://www.otstcfq.org/>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (s. d.-b). *Découvrir nos professions*. <https://www.otstcfq.org/public/nos-professions/decouvrir-nos-professions/>
- Paul, M. (2020). *La démarche d'accompagnement : repères méthodologiques et ressources théoriques*. De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.paul.2020.01>
- Plantard, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*. FYP éditions.

- Proulx, S. (2009). Quelle posture critique à l'ère du numérique? Dans F. Granjon, B. Lelong et J. L. Metzger (dir.), *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Hermès, coll. « Lavoisier ».
- Proulx, S. (2017). L'injonction à participer au monde numérique. *Communiquer*, 20. <https://doi.org/10.4000/communiquer.2308>
- Rasse, P. (2001). La médiation, entre idéal théorique et application pratique. *Recherche en communication*, 13.
- Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (2024). *Traversons l'écran pour un virage numérique humain*. <https://rgpaq.qc.ca/traversons>
- Revil, H. et Warin, P. (2019). Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. *Vie sociale*, 28, 121-133. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0121>
- Rouzé, V. (2010). Médiation/s : un avatar du régime de la communication? *Les Enjeux de l'information et de la communication*, (2), 71-87. <https://doi.org/10.3917/enic.hs02.0500>
- Reamer, F. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172. Oxford University Press, <https://www.jstor.org/stable/23719783>
- Servais, C. (dir.) (2016). *La médiation. Théorie et terrains*. De Boeck, coll. « Ouvertures sociologiques ».
- Siguié Rigoni, C. (2022). La technologie et les pratiques évoluent... la médiation numérique aussi! *Les Cahiers du développement social urbain*, 75(1), 26-28. <https://doi.org/10.3917/cdsu.075.0026>
- Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Seuil, 279 p.
- 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>
- Sorin, F. (2023). Motifs, registres et épreuves de l'accompagnement numérique dans le travail social. *Les Politiques Sociales*, 1-2, 66-79. <https://doi.org/10.3917/lps.231.0066>
- Steyaert, J. et Gould, N. (2009). Social Work and the Changing Face of the Digital Divide, *The British Journal of Social Work*, 39(4), 740-753, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp022>
- St-Pierre, J., Gauthier, A. et Pollet, R. (2023). *L'usage du concept de la vulnérabilité en santé publique, outil d'aide à la réflexion éthique*. Institut national de santé publique du Québec.
- Table permanente de concertation des bibliothèques québécoises (2016). *Déclaration des bibliothèques québécoises*. https://www.abpq.ca/declaration_des_bibliotheques.php
- Therriault, P.-Y. et Samuelson, J. (2015). Un soutien dans le processus d'accompagnement citoyen : une nécessité pour la santé mentale des accompagnateurs-citoyens. *Phronesis*, 4(1), 28-39. <https://doi.org/10.7202/1031202ar>
- Valenduc, G. et Vendramin, P. (2006). Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations. *Terminal*, 95(96), 137-154. <http://irene.asso.free.fr/digitaldivides/papers/vendramin.pdf>
- Vandeninden, É. (2010). Pour une approche de la médiation par ses usages professionnels : le cas de l'art comme médiateur en psychiatrie. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, dossier 2010, (2), 104-115.
- van Dijk, J. et Hacker, K. (2003). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *The Information Society*, 19(4), 315-326. <https://doi.org/10.1080/01972240309487>
- van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- van Oorschot, W. (1991). Non-Take-Up of Social Security Benefits in Europe. *Journal of European Social Policy*, 1(1), 15-30.
- Warin, P. (2014). What is the non-take-up of social benefits? *Books & Ideas*. <https://booksandideas.net/What-is-the-Non-Take-up-of-Social>
- Warschauer, M. (2002). Reconceptualizing the Digital Divide. *First Monday*, 7(7). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i7.967>
- Yu, L. (2006). Understanding information inequality: Making sense of the literature of the information and digital divides. *Journal of Librarianship and Information Science*, 38(4), 229-252. <https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.1177/0961000606070600>