

Refaçonner le travail social par le numérique ? Enjeux politiques et organisationnels

Reshaping social work through digital technology? Political and organizational challenges

Simon Heichette^a

Résumé

À partir d'une étude de cas réalisée dans un service social où se déploie un dispositif numérique de gestion, cet article ambitionne de saisir la manière dont l'introduction des technologies numériques dans le champ de l'action sociale contribue à la transformation néolibérale qui est à l'œuvre dans ce secteur d'activités. Il explore l'hypothèse selon laquelle ces dispositifs amplifient notamment une rupture sur le plan des savoirs au sein du travail social, car, avec leur langage propre, ils prolongent des conceptions et des catégorisations des personnes et de leurs besoins qui naturalisent les problèmes sociaux et participent à la production de réponses sociales élaborées sur un plan essentiellement fonctionnel.

Mots clés : Travail social, numérique, savoir, action sociale, épistémologie

Abstract

Based on a case study conducted in a social service where a digital management system is being deployed, this article aims to understand how the introduction of digital technologies in the field of social action contributes to the neoliberal transformation of this sector of activity. It explores the hypothesis that these devices amplify an epistemological break within social work because they extend conceptions and categorisations of people and their needs that naturalise social problems. And more, their language contributes to produce social responses developed on an essentially functional level.

Keywords: Social work, digital, knowledge, social action, epistemology

^a Sociologue, UMR ESO 6590 CNRS, université d'Angers. Maison de la recherche Germaine Tillion.
simon.heichette@univ-angers.fr

Cet article a pour ambition de saisir ce en quoi l'introduction des technologies numériques¹ dans l'action sociale et le travail social contribue à la transformation managériale, et au fond néolibérale, qui est à l'œuvre dans ce secteur d'activités². Il explore l'hypothèse selon laquelle ces dispositifs amplifient notamment une rupture qui se joue sur le plan des savoirs car, avec leur langage propre, ils contribuent à rendre hégémonique des conceptions et des catégorisations des personnes ayant-droit de l'action sociale qui naturalisent³ leurs besoins et dénie le fait que ces derniers sont toujours des constructions sociales engageant nécessairement des élaborations théoriques⁴. Ils participent aussi à la production de réponses sociales à la question sociale élaborées sur un plan essentiellement fonctionnel, c'est-à-dire fondé sur un principe (selon nous erroné) de réponse aux besoins par la satisfaction de ces derniers. Cet article se base en particulier sur une étude de cas, mais il a vocation à fournir des hypothèses plus générales sur le devenir du traitement réservé aux questions sociales dans la France contemporaine.

Le numérique et ses contours sont toujours délicats à dessiner, en raison de sa pluralité et de sa constante évolution. Évoquons d'abord une délimitation générale de ce qu'il recouvre avant de procéder à une brève généalogie de ses formes dans le champ de l'action sociale. Sur le plan technique, le numérique « s'oppose [...] à l'analogique et renvoie en informatique à la représentation binaire des données, indissociable du codage »⁵. Autrement dit, la numérique repose sur une transformation de l'information (texte, image, son, vidéo...) en un code qui prend la forme d'une longue suite de 0 et de 1⁶, ce qui permet son usage par des machines. Dès lors, le numérique recouvre toutes les technologies qui utilisent ce langage informatique binaire. Cela comprend tout à la fois l'ensemble des outils matériels, tels que les ordinateurs ou les smartphones, mais aussi les composants logiciels (comme les systèmes d'exploitation, les applications, les bases de données). On y ajoutera le vaste domaine de la robotique, c'est-à-dire des machines dotées de systèmes de commande automatisée par microprocesseur en vue de réaliser certaines tâches. Le champ du numérique se trouve ainsi particulièrement vaste et s'étend en outre au gré de couches successives d'innovations. La diversité de ses formes tient au fait que le langage algorithmique rend exploitable techniquement « tout type de problème logique et par là, toute question opérationnelle dans tous les domaines et toute question de connaissance en général »⁷. C'est pourquoi il se caractérise par sa pervasivité, c'est-à-dire sa capacité de diffusion à tous les aspects de notre vie et son omniprésence au quotidien, notamment dans le monde du travail. Le numérique et sa logique forment pour

¹ Les technologies numériques sont aussi appelées les technologies de l'information et de la communication. Elles font référence à l'usage de l'informatique et de l'électronique pour collecter, stocker, traiter et transmettre des informations de manière numérique, c'est-à-dire fondées sur un code binaire (composé de 0 et de 1).

² M. Chauvière, *Trop de gestion tue le social* (2007).

³ Le processus de naturalisation revient ici à essentialiser les concepts et les catégories de pensée, en omettant que ces derniers sont le produit d'une histoire et s'inscrivent dans des rapports sociaux qui les rendent opérant.

⁴ Pour le formuler autrement, ils relèvent toujours d'un « point de voir » à partir desquels ils sont constitués comme tels.

⁵ M. Benedetto-Meyer, A. Boboc, *Sociologie du numérique au travail* (2021).

⁶ L. Bouchard, A-M. Ducharme, *Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information* (2000).

⁷ D. Boullier, *Sociologie du numérique* (2016).

ainsi dire aujourd'hui une « enveloppe »⁸ dans laquelle nous évoluons désormais. L'action sociale et le travail social n'y échappent pas.

Dans ce champ d'activités composé par l'action sociale et le travail social⁹, le numérique n'est pas une chose nouvelle. Si, en raison de son éparpillement et de la diversité de ses formes, il demeure difficile d'en produire une généalogie, on peut rappeler quelques éléments qui retracent sa progressive – et parfois conflictuelle – introduction. Le premier grand type de dispositifs introduit dans l'action sociale dont nous voudrions rendre raison se rapporte à ceux dont la finalité est la gestion – au sens large – de l'activité. En France, les premiers dispositifs numériques de ce type datent des années 1970. Ceux-là sont liés à la période de rationalisation des choix budgétaires (RCB) qui s'établit au niveau des politiques publiques nationales d'alors. Les programmes AUDASS (Automatisation des DDASS), lancé en 1971, et GAMIN (Gestion automatisée de médecine infantile), démarré trois ans plus tard¹⁰, marquent effectivement un premier cycle au cours duquel la sophistication des produits informatiques permet déjà d'envisager leur potentialité en matière de gestion de masse à laquelle les politiques d'action sociale s'attellent¹¹. Si ces systèmes pionniers disparaîtront finalement, certains prolongements technologiques du même ordre naîtront à l'échelon local, dès lors que l'aide sociale se trouve en partie décentralisée¹². Parallèlement, les établissements et services sociaux et médico-sociaux se sont progressivement équipés, à leur échelle, en matière de logiciels de gestion. Les services sociaux rattachés aux organismes de protection sociale (CPAM, CAF, notamment) ont été précurseurs en la matière. Mais pour la plupart des structures, il a fallu attendre le mouvement de restructuration du secteur entamé au milieu des années 2000 visant notamment à réduire le nombre d'organismes gestionnaires¹³, pour que les outils informatiques dépassent ceux de la simple bureautique. Les logiciels développés et vendus en direction du secteur social et médico-social se multiplient alors. Tous les domaines de la gestion des organismes se structurent à l'aide du numérique (gestion des ressources humaines, logistique, qualité, etc.). Des outils communicationnels (messageries professionnelles, réseaux sociaux internes, applicatifs de visioconférences) et de stockage des données sont développés et s'articulent les uns aux autres. À l'heure actuelle, l'impulsion nationale portée par le programme ESMS numérique (2021 – 2025), dont l'objet premier est la diffusion et l'usage du dossier de l'utilisateur informatisé (DUI), apporte de nouveaux crédits pour accélérer la numérisation du secteur sur le plan de la gestion et du suivi des prises en charge. La mobilisation de l'Agence nationale pour la performance sanitaire et médico-sociale (ANAP), de la Commission nationale pour la solidarité et l'autonomie (CNSA), de la Délégation au

⁸ Boullier (2016).

⁹ Je distingue ici l'action sociale, qui désigne l'ensemble des politiques publiques dédiées aux questions sociales, incluant leurs dispositifs de mise en œuvre, et le travail social, qui se réfère à l'activité sociale souvent professionnalisée assurée au contact des populations et des problématiques ciblées.

¹⁰ J. Vachon, *Informatique et travail social : contrôler ou innover ?* (1993).

¹¹ M. Autès (1999).

¹² Le logiciel ANIS (Approche nouvelle de l'information sociale) naît par exemple de l'impulsion des départements de l'Ain, de Haute-Garonne, de la Loire, du Puy-de-Dôme et du Rhône (ASH). D'autres logiciels naîtront par la suite à ce niveau d'intervention (IODAS, par exemple, au moment de l'instauration du RSA), toujours dans un triple objectif officiel de réaliser du suivi statistique à grande échelle, de rendre transparente la multiplicité des aides et de faciliter le traitement des dossiers.

¹³ S. Heichette, *Les cadres salariés du secteur social et médico-social. Quand le managérialisme instrumentalise l'encadrement* (2023).

Numérique en Santé (DNS) pour le développement numérique du champ médico-social démontre une ambition transformatrice à grande échelle, comme en témoigne son articulation avec la politique de « transformation de l'offre » à l'œuvre depuis 2017, pour ce qui concerne le médico-social¹⁴.

Sur un autre plan, on ne peut ignorer la présence de nouvelles technologies employées à des fins de médiation par les publics eux-mêmes ou auprès des publics, par les travailleurs sociaux. En effet, de longue date, des professionnels curieux de l'informatique ou conscients de ses nombreuses possibilités mettent à disposition ou emploient des dispositifs numériques dans leurs pratiques d'accompagnement. Qu'on songe à l'installation de postes de bureautique dans les centres sociaux en vue de proposer des formations, ou à l'utilisation des réseaux sociaux par les professionnels de la protection de l'enfance pour maintenir un lien avec les jeunes suivis. Les travaux de François Sorin¹⁵ permettent par exemple de s'en rendre compte. Ces derniers mettent notamment l'accent sur les divers usages que les travailleurs sociaux font d'Internet, de certains logiciels ou de réseaux sociaux, pour informer, acculturer, rendre autonome, etc. les usagers qu'ils accompagnent. Le numérique se révèle ainsi bien loin d'être absent des pratiques éducatives ou d'aide sociale.

La présence croissante du numérique dans l'action sociale est aussi liée à la transformation de l'accès aux services d'action sociale, relativement à la dématérialisation des services publics. En effet, l'action sociale fait aussi l'objet d'une numérisation au niveau de l'ouverture des droits sociaux ou la constitution de dossier pour bénéficier d'une aide ou d'un service social. On peut par exemple citer la dématérialisation de l'accès au Revenu de solidarité active (RSA), étudiée par Clara Deville¹⁶. Ce travail démontre comment le numérique construit de la distance à l'aide sociale, tandis que les interactions entre le requérant et des machines tendent à devenir inévitables. On retrouve une logique similaire dans la mise en place de logiciels plateformes dans les champs du handicap et du vieillissement, où l'utilisateur ou sa famille doit désormais saisir son dossier et ses besoins dans l'objectif de rechercher une prestation ou un établissement adapté. Le numérique se justifie alors comme un moyen de raccourcir les délais et de favoriser le choix des bénéficiaires, mais il masque surtout la tendance à repousser toujours plus le contact entre un être humain requérant et un autre être humain susceptible de l'accompagner dans ses démarches.

Enfin, ce tour d'horizon nous conduit vers le développement et la diffusion plus récente des dispositifs reposant sur des systèmes automatisés. Ce vaste domaine concerne la production d'objets connectés visant à pallier des déficits, par exemple cognitifs ou physiques, voire des difficultés sociales. Ils sont de type compensatoire, parfois thérapeutique, et éventuellement éducatif. Ils renvoient nécessairement au vaste domaine de la robotique, qui regroupe l'ensemble des machines programmables et connectées en mesure d'accomplir des tâches autonomes ou semi-autonomes. Ces outils sont parfois fondés sur une logique de surveillance des comportements des usagers car ils nécessitent d'engloutir de nombreuses données pour anticiper, prévenir, alerter sur les anomalies.

¹⁴ Voir le numéro 43 de la revue *Vie sociale* (2023).

¹⁵ F. Sorin, *Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire »* (2019).

¹⁶ C. Deville, *L'État social à distance. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales* (2023).

Un article du gérontologue Gérard Cornet et de Michael Carré¹⁷, fondateur du groupe Médialis (entreprise spécialisée dans le numérique à visée médicale ou médico-sociale) donne quelques pistes pour prendre la mesure de la diversité des possibles. Les auteurs isolent en premier lieu les applicatifs relatifs à la santé qui, d'une part, « concernent la prévention des pathologies, [...] leur traitement ou pallier leurs effets délétères ». Les auteurs isolent ensuite les technologies au service du « mieux vivre », comme celles qui assurent la sécurité des personnes à distance, la prévention des comportements à risque, par exemple, et autorisent notamment le maintien à domicile. Il faut enfin y ajouter l'ensemble des dispositifs de suppléance fonctionnelle, qui permettent de compenser une problématique et qui offre de véritables perspectives de progression pour les personnes atteintes d'incapacités. En la matière, l'innovation robotique est particulièrement vive, tant les possibles se révèlent larges.

Ce bref – et incomplet – état des lieux du numérique dans l'action sociale donne ainsi à voir son caractère perversif et aujourd'hui inévitable, même dans un secteur pourtant réputé cultiver un certain retard, voire une certaine aversion, dans l'usage des technologies nouvelles. Il tend cependant à plonger dans des sables mouvants la perspective d'une problématisation transversale relativement à cette diffusion incessante du numérique pour le traitement des questions sociales. De fait, la littérature en sciences humaines et sociales portant sur ces objets – numérique et action sociale – bute sur cette diversité.

Si, en son sein, trois axes de problématisation apparaissent finalement, ces derniers tendent factuellement à disjoindre les objets entre eux. Schématiquement, une première partie de cette littérature se penche en effet sur les usages du numérique par les professionnels et dans les institutions de l'action sociale. Le prisme est alors principalement celui reposant sur des théories et de concepts de la sociologie du travail et des organisations. Un deuxième angle de la littérature scientifique s'intéressant au numérique relativement aux questions sociales porte sur les fragilités et les vulnérabilités liées au numérique dans l'accès aux droits et aux services publics (de santé, sociaux, de l'emploi...). Il est dès lors questions d'inégalités sociales, de freins sociaux et territoriaux ou, plus généralement, de fractures numériques¹⁸. Enfin, un troisième pan de la littérature peut être identifié concernant les potentialités du numérique dans la résolution de problématiques spécifiques. En ce cas, la recherche explore la contribution des technologies à la réduction des déficits (liés à l'âge, au handicap...), mais aussi au développement du bien-être, à la santé et à la production du lien social¹⁹. Quel que soit leur orientation, la majorité de ces travaux ne s'autorisent guère à notre sens à penser le numérique comme un continuum de dispositifs qui amplifient autant qu'ils façonnent un rapport particulier au traitement des problématiques sociales, ce qui revient au rapport qu'une société entretient à ses marges et donc à sa cohésion sociale.

Sous forme d'hypothèse, je veux avancer dans ce texte que la prolifération du numérique dans l'action sociale joue un rôle important, sinon crucial, dans ce rapport

¹⁷ G. Cornet, M. Carré, *Technologies pour le soin, l'autonomie et le lien social des personnes âgées : quoi de neuf ?* (2008).

¹⁸ Voir par exemple F. Granjon, *Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature* (2004).

¹⁹ C. Gucher, *Technologies du « bien vieillir et du lien social » : questions d'acceptabilité, enjeux de sens et de continuité de l'existence - la canne et le brise-vitre* (2012).

prioritairement pragmatique et fonctionnel à la question sociale et à son traitement, qui s'impose aujourd'hui dans les politiques publiques d'action sociale²⁰, sous l'influence de la doxa néolibérale. En effet, l'appareillage technique toujours plus dense formé par les dispositifs numériques permet aujourd'hui d'établir et de faire circuler une masse d'informations, dont la prétention est de rendre compte du réel de manière objective et immédiate. Se faisant, ces dispositifs numériques conduisent à coder et à répertorier les besoins, parfois en temps réel, sans qu'il ne soit question des soubassements théoriques par lesquels ces derniers sont établis. Dès lors, ils laissent entendre la possibilité d'un traitement de masse des vulnérabilités fondé sur des réponses immédiates et individualisées qui colleraient parfaitement aux dits besoins des personnes. La binarité du langage algorithmique s'articule en outre parfaitement à des approches prioritairement comportementales, prédictives ou préventives, voire médicales, des problématiques sociales, fondées sur une logique opposant le normal au pathologique. D'où l'obsession relayée par les dispositifs en question pour la sécurisation des parcours et les « sorties positives » des bénéficiaires de l'action sociale.

Emprunts de cette vision, les outils numériques fournissent par ailleurs une forme de transparence et de maîtrise sans pareil du travail et des institutions, alimentant ainsi sur le plan technique l'inexorable recherche de rationalisation des coûts propre à la version néolibérale de l'action sociale. Ils établissent et font circuler toute sorte d'appréhension chiffrée de l'activité qui conduit à piloter les organisations par la performance, c'est-à-dire par une logique binaire (atteint/non atteint ; fait/pas fait ; positif/négatif ; etc.) incapable de prendre en compte les paradoxes, les conflits et les contradictions. Il en résulte un pilotage organisationnel qui invisibilise, d'une part, l'effort de médiation que les professionnels opèrent auprès des bénéficiaires de l'action sociale. D'autre part, elle rend opaque l'ensemble du travail de coopération et de régulation nécessaire à toute action collectivement organisée, dont les cadres de proximité sont généralement les artisans. Aussi, la prégnance de ces dispositifs engendre simultanément des reconfigurations dans les rapports sociaux de ce champ d'activités, car, en produisant et en faisant circuler ce type d'informations relatives aux organisations et à l'activité des professionnels, ils réagencent les relations de pouvoir entre les différentes strates de personnels engagés.

Ces hypothèses méritent d'être mises à l'épreuve sur un terrain d'enquête particulier. C'est dans le cadre d'un service social régional lié à un organisme de droit privé exerçant une mission de protection sociale que le numérique a notamment fait l'objet d'une investigation poussée. Ce service, présent de manière assez similaire dans chaque région française, a pour objet de proposer des interventions sociales à des publics fragilisés dans leur vie personnelle ou professionnelle par des problématiques de santé ou de perte d'autonomie. Eu égard à la politique de l'institution à laquelle il est rattaché via des conventions d'objectifs et de gestion, le service social en question axe désormais prioritairement ses missions vers le maintien en emploi et la réinsertion professionnelle, ainsi que sur l'accompagnement social dans le cadre des parcours d'hospitalisation ou de soin.

²⁰ Pour en savoir plus : J.-Y. Dartiguenave, *Pour une sociologie du travail social* (2010) ; M. Chauvière, *L'intelligence sociale en danger* (2011).

Refaçonner le travail social par le numérique ?

Le service social régional étudié est dirigé par un directeur, qui agit de manière relativement autonome, pourvu qu'il applique les orientations contenues dans les conventions d'objectifs et qu'il suive les directives du comité de pilotage national, coordonnant depuis Paris l'ensemble des services sociaux régionaux. L'action de ce directeur (et de son équipe) est relayée par des responsables exerçant sur chaque antenne territoriale du service social régional. Chacun de ces responsables est assisté d'un ou d'une adjointe de service qui n'a pas de lien hiérarchique avec les équipes, mais s'attache plutôt au fonctionnement de l'antenne sur le plan technique.

À l'échelle régionale, le service social en question salarie plus de quatre-vingt-dix assistantes de service social, réparties sur les différentes antennes locales. Les assistantes de service social travaillent en étroite collaboration avec des secrétaires de service, dont nous verrons le rôle fondamental dans l'encodage des données numériques. Ces secrétaires sont environ au nombre d'une pour quatre à cinq assistantes de service social. Il est à noter qu'en raison des multiples restrictions budgétaires qui touchent ce service social depuis plusieurs années, le nombre de secrétaires de service a progressivement diminué.

L'enquête menée a pris une forme monographique. Elle a d'abord été réalisée à partir d'un certain nombre d'entretiens non directifs de recherche, en direction des responsables du service social, puis auprès des assistantes de service social, ainsi que, complémentairement, auprès d'autres personnels. Des observations ont pu également être faites dans le cadre par exemple d'un groupe de travail sur le système d'information. Ce travail monographique s'appuie également sur la récolte d'un certain nombre de documents au fil des rencontres.

Faute de pouvoir en exposer plus, établissons maintenant un faisceau d'éléments susceptibles de démontrer la fécondité des hypothèses avancées. En premier lieu, regardons combien le logiciel central du service social régional investigué s'inscrit bien dans une prétention à saisir avec immédiateté et transparence le réel des besoins sociaux afin d'y faire corrélés des réponses sociales qui s'y ajusteraient pleinement. Ambition louable, nous l'avons dit, mais parfaitement utopique, au sens où la numérisation des besoins occulte non seulement la quantité de micro-tâches de saisie des données auxquels les acteurs doivent s'atteler pour le bon fonctionnement de la machine, mais aussi tout l'effort organisationnel nécessaire à sa mise en œuvre.

Le logiciel qui nous intéresse est l'héritier d'une première forme d'appliquatif mise en place dès le début des années 1990. À l'époque, d'après quelques témoins déjà présents dans l'institution, si la première finalité annoncée de l'outil fut de mettre fin au format papier du dossier social élaboré par les assistantes de service social, il se développa rapidement comme un véritable moyen « d'observation sociale ». C'est là une première tendance qui tend à aller dans le sens d'une prétention de l'outil à saisir le réel à partir des données informatisées. En effet, sous l'égide du responsable régional qui avait initié la démarche, puis sous la houlette du comité de direction national qui prend la main sur l'outil à la fin des années 1990, le logiciel se transforme en effet en outil permettant de photographier statistiquement les populations bénéficiaires du service social. Cette évolution n'est pas surprenante : dès sa première mouture, l'appliquatif avait été pensé en ce sens, ce dont témoignent plusieurs personnels déjà présents à l'époque.

À ce premier objectif, qui justifie les développements en matière de « requêtage » des données, s'ajoute l'ambition de rendre compte objectivement du travail des assistants de service social et d'en évaluer les résultats. En clair, le dispositif numérique ne doit pas se contenter d'une analyse des populations : il doit aussi permettre d'éclairer ce que font les professionnelles avec les usagers, par l'explicitation de leurs pratiques et des effets qui s'en suivent. Les moutures successives du logiciel donnent à voir la mise en œuvre de cet objectif : il est désormais demandé aux professionnels d'entrer dans la machine les actions réalisées auprès de chaque bénéficiaire, au niveau de l'accompagnement. Cet impératif bute cependant sur la complexité du réel, ce qui oblige les développeurs du logiciel à fragmenter toujours plus les méthodologies d'intervention en termes de problématiques, d'objectifs contractualisés, de plan d'aide et d'interventions. La psychologue du travail Elen Mailfert résume parfaitement cette évolution du logiciel : « à chaque onglet, une diversité de menus à choix multiples se présente aux professionnels. Leurs clics relèvent d'une appréciation pour sélectionner l'item paraissant le plus proche du réel »²¹. Mais certains éléments de la relation ne peuvent se traduire en catégories préconstruites, ce qui conduit les professionnels à s'arranger perpétuellement avec la machine, faute de pouvoir – et parfois de vouloir – s'y conformer.

Pour être exploitables, les données entrées dans le logiciel deviennent un enjeu. Le logiciel est amélioré dans ces interfaces et du personnel dédié à son bon fonctionnement est embauché. Des comités de suivi technique de l'outil prennent également forme. Les secrétaires sociales sont fortement mobilisées en vue de l'enregistrement permanent des données : elles doivent, pour chaque accompagnement, constituer et/ou vérifier la conformité administrative des dossiers, en étroite collaboration avec les assistantes de service social. Ces dernières reçoivent des injonctions managériales au remplissage de l'outil. Car la production statistique est soumise à la bonne collaboration des professionnels devant saisir les données. Résister, c'est parfois prendre ses distances avec les protocoles imposés et se jouer individuellement ou collectivement du pré-formatage numérique. Les quelques velléités de freinage dans le remplissage du logiciel n'entravent cependant guère la direction prise par l'organisation. L'impératif de collecte des données s'ancre dans le quotidien et devient de plus en plus présent dans le travail. À l'heure actuelle, 18 à 20 % du temps de travail d'un assistant de service social serait consacré à la saisie informatique, d'après les plus récentes enquêtes menées sur la question en interne. L'objectif d'immédiateté dans la connaissance des populations et de transparence du travail des assistantes de service social ne peut ainsi s'établir paradoxalement que sur la base non seulement d'un lent et minutieux travail managérial d'acculturation des professionnels et de formatage de l'organisation et du logiciel, mais aussi d'un travail quotidien d'entrée des données, de vérification de leur pertinence, d'agrégation de celles-ci, etc. Il suppose aussi un fonctionnement technique qui évite les bugs et les pannes. J'ai été témoin, à l'occasion d'un entretien collectif, d'une panne généralisée des machines faute d'électricité, empêchant totalement les assistantes de service social d'effectuer leur travail puisque ces dernières n'avaient plus accès à leurs dossiers et aux éléments qu'ils et elles doivent y compiler à propos des usagers et des accompagnements.

Sur un deuxième plan, en suivant les hypothèses énoncées, on peut avancer que le logiciel de gestion du service social régional étudié formalise une conception spécifique du travail social cohérente avec l'illusion d'immédiateté à laquelle il prend part. Sous-

²¹ E. Mailfert, *Usages et effets de la numérisation de l'accompagnement en travail social* (2012).

jacente à l'outil, cette conception n'apparaît pas à l'œil nu. Elle est pourtant d'importance : elle repose sur une tentative d'encadrement du rôle central que les travailleurs sociaux jouent nécessairement dans la définition des modalités et des finalités de l'accompagnement social qu'ils doivent assurer, encadrement qui s'effectue par l'intermédiaire du système informatique et des informations qu'il contribue à produire. Cette opération se joue à deux niveaux, qu'il faut maintenant détailler.

Premier niveau : l'outil numérique présentement étudié est pensé comme un moyen de limiter le rôle de la relation intersubjective dans la construction de l'intervention sociale. Pour le comprendre, il faut revenir à l'instauration du logiciel de gestion et à sa première version. À l'époque, nous l'avons dit, la première finalité de l'outil a été de mettre fin au format papier du dossier social élaboré par les assistantes de service social. Cette numérisation du dossier social n'est cependant pas à considérer comme une simple transposition. Il s'agissait non seulement d'en terminer avec ce document papier, mais surtout de formater les composantes de ce dossier ordinairement attaché au travailleur social. Ce dernier n'a alors plus vocation à y traduire sa compréhension de la situation rencontrée en entretien. Le dossier social n'est d'ailleurs au fond plus son outil professionnel : c'est un document officiel, que l'utilisateur peut consulter sur demande, bien que cela ne se produise que rarement ou jamais dans les faits, et dont l'organisation (en l'occurrence, le service social dans son ensemble) est la maîtresse d'œuvre. Pour le formuler autrement, avec l'informatique, le dossier social s'est transformé en un outil établi au sein de l'organisation, au service de la transparence et de la communication, alors qu'il représentait auparavant un outil clinique au service des travailleurs sociaux eux-mêmes, rédigé pour le suivi de « leurs » dossiers et utile à la réflexivité professionnelle. Dès lors, les travailleurs sociaux ont ordre de ne plus y faire état de leur compréhension des situations : tout ce qui y est consigné prend une allure officielle et se traduit par l'usage d'un langage supposément neutre et sans affect. Au fond, l'outil rejette l'analyse que fait le travailleur social d'une situation à l'occasion d'un accompagnement : son prisme professionnel et les éléments théoriques et empiriques qu'il mobilise avant d'agir constituerait un biais d'interprétation intercalé inutilement entre le problème de l'utilisateur et le dispositif devant y répondre. Bien sûr, les travailleurs sociaux peuvent toujours réemployer un outil à part (cahier...) pour travailler leur analyse de situation ; mais dans les faits, le manque de temps les pousse à faire le choix de se tourner presque exclusivement vers le remplissage du logiciel. Cette première révolution se prolonge dans les développements ultérieurs de l'outil informatique : peu à peu, les travailleurs sociaux se trouvent à devoir remplir une manne d'informations toujours plus dense concernant les usagers. D'une certaine manière, il en est partiellement fini de ce « colloque singulier » qu'est la rencontre entre le travailleur social et « son » client (au sens entendu par la méthodologie du service social) dans lequel la demande était entendue et interprétée. Désormais, il est plutôt question de l'entrée dans un dispositif global d'aide où les professionnels sont interchangeable dans le suivi des dossiers. Pour ce faire, à l'occasion des premiers échanges, les secrétaires sociales sont chargées de récolter les données administratives relatives à la situation des futurs bénéficiaires. Données froides, standardisées, qu'il faudra compléter au fur et à mesure de l'accompagnement. Le logiciel n'a eu de cesse de se perfectionner dans le sens de la constitution d'un dossier qui soit le plus complet possible : situation familiale (situation matrimoniale, type de ménage, nombre d'enfants à charge), situation socio-professionnelle, éventuelle reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, situation socio-administrative (activité profes-

sionnelle...), régime de protection sociale, coordonnées du médecin traitant, prévoyance et couverture complémentaire, risques éventuels (arrêt maladie en cours, accident du travail ou maladie professionnelle, invalidité...), origine de la « détection » du bénéficiaire, niveau de complexité de la problématique, etc. À entendre les assistantes de service social, bien des situations ne nécessitent pas une telle récolte d'informations pour travailler. Mais, en réalité, l'enjeu ne se situe pas à ce niveau. Cette moisson de données s'inscrit surtout dans un déplacement : elle contribue à positionner l'usager non plus dans le cadre flexible d'une relation duelle propre au travail social, mais au contraire à le situer dans un parcours déclenchant une intervention du service social, en lien avec ses objectifs définis nationalement.

Ceci nous amène au second niveau : le logiciel et sa production de savoirs a aussi pour objet d'encadrer l'agir des travailleurs sociaux au sein d'un véritable dispositif (prétendument) rationnel de traitement et de résolution des problèmes sociaux. De fait, avec ce logiciel de gestion, l'entrée en relation avec les travailleurs sociaux s'est complexifiée. Tandis que celle-ci s'effectuait de façon relativement directe, soit par téléphone pour contacter les antennes départementales ou encore via les temps de permanence « portes ouvertes » assurées par les assistantes de service social dans les territoires couverts par le service, la mise en place d'un accompagnement suit désormais un parcours ordonné visant d'une part à constituer objectivement le bénéficiaire comme tel, d'autre part à vérifier si sa situation relève bien de la prise en charge du service social. Les secrétaires sont chargées de ce travail de mise en conformité. Elles effectuent cela dans le cadre d'une interface téléphonique régionale, ce qui permet de pallier la baisse drastique de leur nombre, mais déterritorialise en revanche la prise en compte des demandes. Au-delà de ce premier aspect, les secrétaires sociales ont surtout pour fonction de filtrer la demande, c'est-à-dire de vérifier si la problématique de la personne requérante entre bien dans le champ de compétence du service social. De fait, auparavant, c'est-à-dire au moment où le logiciel n'en était qu'à ses prémices, les fondements de l'intervention sociale dans ce service étaient particulièrement larges. Les bénéficiaires venaient avec des problématiques diverses et les assistantes de service social étaient présentes pour y répondre de manière relativement polyvalente, bien que des champs d'intervention prioritaires aient toujours existé. Mais, désormais encadré par la convention relative à la protection sociale fixant des objectifs et des moyens, le service social a clairement été repositionné sur des programmes dédiés à des publics spécifiques, liés à des axes d'intervention. Petit à petit, ces axes ont été restreints et à l'heure actuelle, les assistantes de service social doivent intervenir principalement (plus de 75% de l'activité) sur la question du maintien en emploi et de la réinsertion professionnelle, mais aussi, pour une portion réduite (20 à 25 % de l'activité) sur l'accompagnement social dans le cadre des parcours d'hospitalisation ou de soin. Si ce n'est pas sa vocation première, le logiciel informatique participe à « faire entrer » les accompagnements dans le cadre de ces axes et permet de vérifier la compatibilité des problématiques travaillées avec ces éléments d'intervention. Si l'on peut toujours considérer comme normal ou évident le fait qu'une organisation définisse le périmètre d'intervention de ses salariés, il faut tout de même prendre la mesure de ce fléchage de l'activité des assistantes de service social : le travail social s'y trouve ici orienté en finalité. Dès lors, on comprend mieux la place occupée par la formalisation du plan d'aide, ainsi qu'un certain nombre d'items visant à fixer l'objectif de l'accompagnement social (reconversion professionnelle, maintien dans

l'emploi...), comme si l'ensemble de l'applicatif était tourné vers la construction de cette approche formelle et téléologique du travail social.

Les démarches d'explicitation induites par le logiciel sont parfois perçues positivement par certains cadres du service social régional, car elles obligent les assistantes de service social à respecter à la lettre les principes de la méthodologie du travail social, ainsi que la définition explicites d'objectifs. Les propos de l'un des responsables départementaux vont en ce sens : « le plan d'aide, les objectifs, [...] ça fait partie de la méthodologie d'intervention de service social. L'évaluation en fin d'accompagnement social faisait [déjà] partie de la méthodologie ! Après, tout le monde ne le faisait pas parce que vous savez bien que... tout le monde n'applique pas la méthodologie, tout le monde n'est pas à la même hauteur. [...] aujourd'hui, ça nous oblige, ça réinterroge le travail des AS ! ». Cependant, l'obligation de saisie des éléments constitutifs de l'accompagnement social dans le logiciel est régulièrement perçue comme une entrave au bon travail car, du point de vue d'un certain nombre d'assistantes de service social interrogées, chaque accompagnement mérite une adaptation souple et mesurée de la méthodologie professionnelle. Il faut donc remplir les cases quand, bien souvent, celles-ci n'ont aucun sens dans le cadre de la problématique traitée. L'objet du logiciel est pourtant bien ici de contraindre les professionnels à suivre une méthodologie standardisée. Comme l'écrivait d'ailleurs l'initiateur de l'outil informatique dans les écrits qu'il a laissés derrière lui : il s'agit de faire en sorte que les pratiques professionnelles soient insérées dans des dispositifs en vue d'être « opérantes (efficaces et appréhendables), mécaniques (application de mesures sociales, traitement de la manifestation des problèmes sociaux), transitoires (ponctuées par les échéances inhérentes aux dispositifs limités dans le temps par des objectifs, des contrats ou des décisions) ». L'enjeu se situe bien du côté de l'encadrement des pratiques des assistantes de service social, car le travail social doit ici s'entendre comme le rouage d'un dispositif transparent susceptible de traiter les problèmes sociaux auxquels il est destiné.

Enfin, la troisième hypothèse nous amène à considérer le système informatique sous l'angle de la maîtrise qu'il prétend offrir du travail et de son organisation. Car l'ensemble des informations produites par la collecte permanente des données s'imbrique à un pilotage à distance du service social. Ici aussi, s'impose une vision purement fonctionnelle de l'organisation et du travail social, reposant sur l'idée de transparence. Le logiciel serait en mesure de rendre raison de l'activité des assistantes de service social et permettrait de l'orienter en temps réel dans le sens des directives voulues par le comité de pilotage national. C'est cependant ignorer toute la complexité des accompagnements, mais aussi faire fi des régulations internes propres aux organisations.

La sophistication du logiciel s'effectue à mesure que ce dernier rend possible la gestion à distance du service social. En effet, à partir de la deuxième moitié des années 1990, l'application est reprise au niveau national pour piloter l'ensemble des services sociaux régionaux, dès lors que ces derniers se trouvent tenus par des objectifs intégrés à des conventions relatives à la protection sociale et leurs déclinaisons opérationnelles. Aussi, la production de savoirs sur l'activité et les populations cibles s'encastre dans un rapport de pouvoir entre, d'un côté, le comité de pilotage national qui bénéficie de la production permanente de chiffres relatifs à l'activité enregistrée dans le logiciel, et de l'autre côté, les travailleurs sociaux, les secrétaires et les cadres de proximité et de direction, en charge de s'assurer du bon remplissage de la machine et de l'atteinte des

objectifs. Progressivement, les indicateurs se multiplient : le taux de signalements réalisés par le service social concernant les problématiques de santé, le taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires, le taux d'usagers ayant eu quatre entretiens dont au moins trois en visu, le taux d'assurés avec au moins deux entretiens et ayant bénéficié d'au moins une préconisation, le taux de demandes d'intervention avec un rendez-vous dans les quinze jours, le taux de bénéficiaires sans entretien depuis quatre mois, le niveau de complétude des données entrées dans le logiciel²²... Chaque objectif se caractérise par un pallier à atteindre. L'atteinte ou non des objectifs déclenchera des systèmes de primes. Mais, surtout, l'atteinte des objectifs permettra à chaque responsable régional de service social d'être en position de force pour négocier des moyens auprès du comité de pilotage national. Ou plutôt, faudrait-il dire, afficher que le service répond aux objectifs permet en retour de ne pas trop perdre.

Pour autant, le rapport de pouvoir dans lequel s'insère le logiciel n'est pas univoque car les acteurs de terrain maîtrisent tout de même la manière dont ils effectueront le remplissage des données demandées. En ce sens, le comité de pilotage national est dépendant du bon vouloir des agents. Or, de ce point de vue, les professionnels savent utiliser toutes les marges de manœuvre à leur disposition : par exemple, les cadres bataillent pour s'assurer que leurs équipes n'aient à remplir que les données obligatoires et que les données facultatives ne fassent pas perdre de temps aux agents. Il s'agit aussi de mettre en place des stratégies pour s'assurer que les objectifs fixés soient bien atteints, afin de faciliter en dernière instance les négociations avec le niveau national, comme ce témoignage l'expose : « Un exemple très récent. On a un indicateur qui s'appelle l'indicateur "rendez-vous dans les 15 jours". [...] Tout le monde dit "c'est inatteignable" parce qu'il faut être à 75 % ! [...] Mais tout le monde atteint l'indicateur par des stratégies de contournement. C'est-à-dire que bah par exemple on passe un coup de fil qui dure cinq minutes ». À l'échelon départemental, les responsables locaux cherchent à accompagner leurs équipes dans le remplissage du logiciel non parce qu'il facilite leur travail, mais parce que le scoring qui en résulte leur sera favorable ou non. Les managers oscillent entre un effort de pédagogie pour expliquer pourquoi rentrer les données est indispensable (au sens où si les objectifs ne sont pas atteints, les négociations seront plus difficiles) et l'aide pour contourner les contraintes que fait peser cette activité de chiffrage sur les conditions d'exercice des métiers. Il n'en reste pas moins que le logiciel induit des formes de contrôle du travail des équipes. Dans une antenne du service social étudiée, chaque agent reçoit mensuellement un tableau Excel pour lui notifier si ses dossiers sont bien à jour de remplissage ou non. Cette pression permanente maintient certains professionnels dans des états d'anxiété. Surtout, le ressenti de l'obsession du chiffre, au détriment parfois du « travail bien fait », nourrit l'amertume de nombre d'assistantes de service social. Le sentiment d'appartenir à une organisation où la performance prend le pas sur l'humain n'est jamais loin, quand bien même la plupart des personnels louent l'importance du travail des managers de proximité, pris dans le même bateau, pour amortir les effets de cette « politique du chiffre ».

Il reste que le logiciel et son enregistrement permanent de l'activité ne sont pas toujours considérés comme inutiles par les travailleurs sociaux : un certain nombre d'entre eux évoquent l'intérêt que revêt le fait d'avoir un outil numérique qui garde une

²² Les données obligatoires changent cependant au gré de l'évolution de la convention d'objectifs et de moyens.

trace de toutes les étapes réalisées dans l'accompagnement, ainsi que tous les documents administratifs compilés. D'ailleurs, d'aucuns mentionnent combien l'outil fait office de mémoire de leurs accompagnements et permet de retrouver facilement la trace du travail effectué d'un rendez-vous à l'autre. Il facilite d'ailleurs assurément l'interchangeabilité des professionnels au sens où le logiciel favorise le transfert d'un dossier de suivi d'un usager, lorsqu'un agent récupère provisoirement ou durablement un accompagnement réalisé par l'un de ses collègues. On notera cependant les divergences d'appréciation du logiciel. Schématiquement, les personnels présents de longue date et rompus au travail social apparaissent tendanciellement plus critiques à l'égard de la place prépondérante prise par l'informatique dans leur travail, tandis que des personnels plus récemment arrivés ou moins chevronnés semblent mieux s'accommoder de l'outil, dans lequel certains peuvent trouver une aide à la méthodologie du travail social. Quoi qu'il en soit, l'outil numérique décline une pure logique opératoire puisqu'il n'est pas pensé comme un espace d'élaboration cognitive en vue de la compréhension des situations. Il s'agit d'un espace de consignation et de vérification de la conformité des accompagnements à des prescriptions normatives. Dès lors, les éléments qui y sont enregistrés n'ont en aucune manière vocation à être « interrogés dans leur finalité et leurs conséquences sociales »²³. Le logiciel procède d'une « perspective instrumentaliste »²⁴ qui dénote avec la professionnalité d'une partie des assistantes de service social, notamment celles qui ont connu une période où leurs outils professionnels soutenaient leur réflexion théorique, comme ce fut le cas auparavant pour le dossier social, qui visait la compréhension analytique de la demande.

Conclusion

Il est temps de faire synthèse des éléments avancés et d'évoquer quelques perspectives pour prolonger. L'étude de cas proposée montre comment un dispositif numérique, ici de gestion, engendre et fait circuler un ensemble d'informations sur les usagers de l'action sociale et sur le travail d'accompagnement réalisé ; cette production participe pleinement d'une prétention à saisir la réalité des problématiques qui arrivent au seuil du service social en vue de leur tri, et afin de les faire coïncider avec les finalités dudit service. Le logiciel impose aussi une vision du travail social réduite à sa stricte méthodologie, laissant de côté tous les enjeux multiformes de la relation d'accompagnement, que les sciences humaines et sociales (la psychanalyse, la sociologie...) ont souligné de longue date. La complexité de l'intervention sociale (enjeux d'asymétrie, dimension paradoxale, etc.) est fondamentalement incompressible dans le dispositif informatique. De même, ce dernier prétend rendre transparent le travail et son organisation, mais les indicateurs ne donnent en réalité qu'une image très partielle – et souvent erronée puisque le remplissage est parfois forcé et même détourné pour répondre aux objectifs fixés – de l'activité du service social. Au fond, avec les indicateurs de mesure qu'il contient, l'outil de gestion invisibilise une grande partie de l'activité qu'il prétend mesurer, puisqu'il ne peut prendre en considération ne serait-ce que les

²³ R. Gaillard, J.-Y. Dartiguenave, *L'impossible théorisation dans le champ du travail social ou la disqualification des savoirs issus des sciences humaines et sociale* (2023).

²⁴ R. Gaillard, J.-Y. Dartiguenave (2023).

dimensions « d'écoute, d'analyse, de soutien réellement mises en œuvre par les travailleurs sociaux »²⁵ et absolument fondamentales dans leur activité professionnelle.

Il sera toujours possible de penser que ce n'est simplement pas l'objet du logiciel et de considérer que toute la production chiffrée qu'il engendre peut exister à côté du travail social « réel », sans en modifier la substance. Ce n'est pas l'option prise dans cet article. Nous avons montré que le logiciel a été pensé comme le support d'une rupture avec l'approche professionnelle des travailleurs sociaux antérieure à sa mise en place. De fait, le logiciel donne corps à des catégories préconstruites qui s'imposent sans grande discussion dans le quotidien des professionnels. Les protestations, les retours d'expérience négatifs, les avis dubitatifs, ne peuvent les modifier qu'à la marge. Pour le formuler autrement, il est performatif : le régime de vérité qu'il produit dans l'organisation transforme le réel car, à la longue, il réifie l'ensemble des classifications sur lequel il repose. Du reste, il apparaît que les informations produites par la collecte permanente des données s'imbriquent à un pilotage effectif de l'organisation qui modifie en retour la réalisation de l'activité. Les professionnels consacrent du temps et de l'énergie à le remplir. Ils doivent suivre la méthodologie qu'il formalise ou sont amenés à développer des stratégies de contournement. Des sanctions (pressions morales, absence de primes...) prennent forme lorsque le logiciel est mal rempli ou que les objectifs ne sont pas atteints.

Le développement de l'outil ne peut pas non plus être complètement disjoint des coupes budgétaires et des suppressions de postes qui émaillent les dix dernières années d'existence du service social. En clair, s'il n'obère pas directement l'autonomie professionnelle des assistantes de service social, le logiciel participe d'un environnement gestionnaire qui s'impose au travail social et qui conditionne son exercice. Non que le travail d'accompagnement, c'est-à-dire les pratiques professionnelles en tant que telles, n'en soient radicalement modifiées ; mais, celles-ci se trouvent encadrées, insérées dans un dispositif de gestion des problèmes sociaux qui fixe des moyens restreints pour leur régulation, leur instille des objectifs prédéfinis et prévoit à l'avance les éléments méthodologiques à mettre en œuvre. Il est bien un outil de re-façonnement du travail social dans le sens voulu par les politiques sociales de type néolibéral.

Il reste justement à resituer cette étude de cas dans une compréhension plus globale de l'intensification du recours au numérique au sein de l'intervention sociale. Si cet article ne peut y suffire, il permet tout de même d'avancer quelques postulats cruciaux pour lire cette évolution en cours de l'action sociale et du travail social. En premier lieu, il faut souligner la manière dont les dispositifs numériques produisent des informations gestionnaires et leur donnent une audience telle qu'ils semblent laisser toute autre forme d'appréhension du réel comme secondaire. Non que les savoirs académiques et expérientiels ne soient désormais absents dans le service social étudié, mais leur place n'apparaît pas autant soutenue institutionnellement que l'appréhension gestionnaire de l'activité, malgré les efforts des cadres de proximité. Les assistantes de service social observées au cours de l'enquête ne s'y trompent pas : elles pointent l'embolie que produit le logiciel au niveau cognitif. Elles n'ont de temps, disent-elles, que pour réfléchir à savoir comment elles vont tenir les obligations en matière de remplissage des données, au

²⁵ R. Gaillard, *L'accompagnement social des personnes vulnérables – Quand les indicateurs d'activités rendent invisibles les pratiques qu'ils mesurent* (2017).

détriment des échanges collectifs et de l'élaboration théorique. C'est sans doute un fait transversal du déploiement du numérique dans l'action sociale : l'idéal de transparence et de fonctionnalité associée à la lecture comptable des organisations bouscule – pour ne pas dire plus – la place laissée aux savoirs que les travailleurs sociaux produisent ou mobilisent au cours de leur activité. Deuxième point : avec le numérique, la question de l'incarnation et de la présence d'un travailleur social auprès des bénéficiaires de l'action sociale se pose fondamentalement. On l'a vu dans l'étude de cas, le numérique contribue à encadrer, voire à neutraliser l'implication subjective du travailleur social dans sa relation d'accompagnement. Ce dernier devient le rouage d'un dispositif et se trouve être interchangeable puisque le logiciel facilite la transmission des dossiers d'un travailleur à l'autre ; en outre, la relation qu'il construit avec l'usager est bien subordonnée au traitement administratif préalable prévu par l'outil. Au-delà du cas étudié, il faut relever combien le numérique, avec ses potentialités en matière de gestion des parcours, de communication à distance et de compensation, interroge clairement la fonction de cette relation intersubjective et sa plus-value dans le traitement d'une difficulté sociale. Les promoteurs des dispositifs numériques semblent limiter celle-ci à sa pure dimension fonctionnelle, ce qui induit, si on pousse la logique, à pouvoir remplacer l'humain par la machine partout où c'est possible. L'algorithmie numérique se présente ainsi comme le support d'une dépersonnalisation du travail de prise en charge et de remédiation des individus par les institutions de traitement de la question sociale. Cette perspective est un leurre tant elle ignore les enjeux socio-anthropologiques – et par là, l'efficacité même – de la relation clinique²⁶ propre au travail relationnel, qu'il soit de soin, d'accompagnement social ou éducatif.

En somme, avec le numérique, c'est finalement toute la fonction de médiation assurée par le travail social entre les ayants-droits et les institutions qui se trouve requestionnée. En effet, sous forme d'hypothèse à prolonger, on peut avancer que la prétention conférée au numérique de faire coïncider l'aide sociale aux besoins des bénéficiaires, ainsi que les re-façonnements organisationnels et professionnels qui s'en suivent, tendent effectivement à réduire – voire même à supprimer – ce rôle d'amortissement joué par les professionnels face à des situations sociales difficiles et parfois inextricables. Sans doute parce qu'il contribue à encadrer ou à subordonner le travail social dans des logiques qui ne peuvent que lui échapper : administration des problèmes sociaux, gestion des populations considérées comme problématiques, réduction des dépenses publiques (d'action sociale, de santé, éducative...), transformations des services publics et de ses prolongements, etc., ce qui se traduit en retour par des reculs de l'autonomie et de la légitimité d'intervention des professionnels du social, pouvant aller jusqu'à la suppression de ces derniers. N'est-ce pas là une source de plus – s'il en fallait une – à la brutalisation des rapports sociaux caractéristiques des sociétés dominées par la doxa néolibérale ?

Références bibliographiques

AUTES M., 1999, *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod.

BENEDETTO-MEYER M., BOBOC A., 2021, *Sociologie du numérique au travail*, Paris, Armand Colin.

²⁶ M. Chauvière, *Réflexions sur le statut de la clinique en situation institutionnelle dans le champ du travail social, aujourd'hui confronté aux provocations néolibérales* (2024).

- BOUCHARD L., DUCHARME M.-N., 2000, « Les défis posés au travail social à l'ère des technologies de l'information », *Revue Nouvelles pratiques sociales*, 13, p.119-136.
- BOULLIER D., 2016, *Sociologie du numérique*, Paris, Armand Colin.
- CHAUVIERE M., 2007, *Trop de gestion tue le social*, Paris, Éditions La découverte.
- CHAUVIERE M., 2011, *L'intelligence sociale en danger. Chemins de résistance et de propositions*, Paris, Éditions La découverte.
- CHAUVIERE M., 2024, « Réflexions sur le statut de la clinique en situation institutionnelle dans le champ du travail social, aujourd'hui confronté aux provocations néolibérales », *VST - Vie sociale et traitements*, 163, p.10-16.
- Commission Nationale Informatique et Libertés, 1983, « 3^e rapport d'activité. 15 octobre 1981 – 15 octobre 1982 ».
- CORNET G. CARRE M., 2008, « Technologies pour le soin, l'autonomie et le lien social des personnes âgées : quoi de neuf ? » *Gérontologie et société*, 31, p.113-128.
- DARTIGUENAVE J.-Y., 2010, *Pour une sociologie du travail social*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.
- DEVILLE C., 2023, *L'État social à distance. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales*, Paris, Éditions du Croquant.
- DUBASQUE D., 2019, *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*, Rennes, Presses de l'EHESP.
- GAILLARD R., DARTIGUENAVE J.-Y., 2023, « L'impossible théorisation dans le champ du travail social ou la disqualification des savoirs issus des sciences humaines et sociale », *Sciences et action sociale*, 19, p.35-46.
- GAILLARD R., 2017, « L'accompagnement social des personnes vulnérables. Quand les indicateurs d'activités rendent invisibles les pratiques qu'ils mesurent », in Cléach O., TIFFON G. (coord.), *Invisibilisations au travail : des salariés en mal de reconnaissance*, Toulouse, Octarès.
- GRANJON F., 2004, « Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature », *Questions de communication*, 6, p. 217-232.
- GUCHER C., 2012, « Technologies du « bien vieillir et du lien social » : questions d'acceptabilité, enjeux de sens et de continuité de l'existence - la canne et le brise-vitre », *Gérontologie et société*, 35, p. 27-39.
- HEICHETTE S., 2023, *Les cadres salariés du secteur social et médico-social. Quand le managérialisme instrumentalise l'encadrement*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.
- JEANNOT G., COTTIN-MARX S., 2022, *La privatisation numérique. Déstabilisation et réinvention du service public*, Paris, Raisons d'agir.
- MAILFERT E., 2023, « Usages et effets de la numérisation de l'accompagnement en travail social (première partie) », *Lien Social*, 1346, p.16-17.
- MAZET P., 2019, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*, URL : <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme>
- Revue *Vie sociale*, 2023, « La « transformation de l'offre médico-sociale » : des intentions aux pratiques », <https://shs.cairn.info/revue-vie-sociale-2023-3?lang=fr>
- SORIN F., 2019, « Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre “savoir-faire” et “devoir-faire” », *Vie sociale*, 28, 2019, p.33-49.
- VACHON J., 1993, « Informatique et travail social : contrôler ou innover ? », *Actualités sociales hebdomadaires*, 1830, p.7-8.