

CIRST

Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie

Note de recherche

Les défis pour le travail social
à l'ère des technologies
de l'information

Louise Bouchard
Marie-Noëlle Ducharme

2000-03

Pour se procurer des copies de cette note de recherche communiquer avec les chercheurs:

Adresse postale: CIRST
UQAM
C.P. 8888, Succursale Centre-ville
Montréal, Québec
Canada, H3C 3P8

Adresse civique: CIRST
UQAM
Pavillon Thérèse-Casgrain , 3e étage
455, boul. René-Lévesque Est, Bureau W-3040
Montréal, (Québec) Canada
H2L 4Y2

Téléphone (secrétariat du CIRST): (514) 987-4018

Télécopieur (secrétariat du CIRST): (514) 987-7726

Courrier électronique: CIRST@uqam.ca

Site Internet: www.unites.uqam.ca/cirst

Les défis pour le travail social à l'ère des technologies de l'information

Louise Bouchard et Marie-Noëlle Ducharme

Département de travail social, UQAM

Cet article rend compte des enjeux relatifs à l'implantation des NTIC (nouvelles technologies de l'information et des communications) à travers les phases successives de leur apparition dans les champs d'intérêts du travail social. La première partie du texte situe l'émergence des NTIC dans le cadre plus large des théories de la société de l'information. La seconde partie examine les différentes étapes qui ont présidé à l'implantation des NTIC dans les champs de prédilection du travail social au Québec et ailleurs. Dans la dernière partie, les travailleurs sociaux sont conviés à réexaminer avec vigilance les nouveaux effets d'exclusion de la société de l'information. Ils sont par ailleurs invités à dépasser (notamment avec l'avènement du numérique) leurs résistances initiales à l'endroit des NTIC et à les reconsidérer comme des outils susceptibles d'aider les travailleurs sociaux et, potentiellement, plusieurs groupes de personnes défavorisées.

Introduction

Ni les sociétés industrialisées, ni les civilisations qui les ont précédées n'en sont à leur première révolution technologique. La même question se pose toujours alors : dans quelle mesure ces révolutions modifient-elles les rapports sociaux? De quelle manière réaménagent-elles l'espace, le temps, les fonctions sociales? Les transformations engendrées par les nouvelles technologies de l'information et des communications¹ se sont succédées tout en se « télescopant » depuis une vingtaine d'années. Les satellites de télécommunication, les ordinateurs centraux, puis les ordinateurs personnels et leurs logiciels de plus en plus perfectionnés nous sont parvenus par vagues successives. Mais avec l'explosion de l'internet et des inforoutes, la dernière vague déferle en gros rouleaux. L'autoroute de l'information semble

consacrer l'entrée définitive dans un nouvel ordre social, post-industriel, souvent nommé société de l'information. Pour plusieurs, l'information et les technologies qui la supportent sont devenues les clés de voûte des sociétés en restructuration.

Pour le champ du travail social, les révolutions informatique et numérique présentent pour ainsi dire un double paradoxe. Premièrement, l'arrivée des NTIC semble produire des problèmes sociaux et de l'exclusion sociale en même temps qu'elle en élimine. Par exemple, certaines technologies de communication peuvent améliorer de façon fort significative la qualité de vie d'un grand nombre de personnes ayant des limitations fonctionnelles (Latulipe, 1999, Steyeart et al, 1996). D'un autre côté, elles provoquent des mises à pied massives dans des secteurs de l'emploi devenus automatisés (téléphonistes, caissières) (Firbank, 1995). Deuxièmement, alors même que les outils informatiques offrent de nouvelles perspectives pour briser l'isolement et même soutenir les processus thérapeutiques et même collectifs de certains groupes de personnes marginalisées, ceux-ci sont encore souvent perçus comme déshumanisants dans des champs de pratique fondés en bonne partie sur la relation d'aide personnalisée. Dans ce dernier aspect, les NTIC offrent même d'étranges renversements de perspectives. L'outil informatique, dirait-on, ne se présente plus comme une bête unidimensionnelle. L'explosion des inforoutes et l'accès désormais plus convivial aux micro-ordinateurs nous incitent à faire un nouveau tri parmi leurs effets, leurs promesses, leurs menaces réelles.

Le présent article vise à rendre compte des différents enjeux liés à l'apparition des NTIC dans les champs d'intervention qui intéressent les travailleurs sociaux. Comme professionnels, ces enjeux les interpellent à plusieurs titres. Les NTIC les forcent d'abord à revoir leur

¹ Castells (1998) inclue au nombre des NTIC, l'ensemble convergent des technologies de la micro-électronique, de l'informatique (machines et logiciels), des télécommunications/diffusions et de l'opto-électronique. Il y ajoute,

organisation du travail et leurs stratégies d'intervention, par exemple en considérant l'accès général aux ordinateurs et le développement de technologies adaptées aux besoins de certaines clientèles mais tout en restant attentif au droit à la différence, à la vie privée ou à la confidentialité. Mais pour les travailleurs sociaux en tant qu'acteurs sociaux, l'interpellation va plus loin. Elle appelle à une grande vigilance par rapport à l'apparition de nouvelles formes d'exclusion. En somme, elle enjoint les travailleurs sociaux à réajuster leur aiguillon en faveur de la justice sociale, de la solidarité et du partage des bénéfices de *ce nouvel ordre du monde de l'information* (Webster, 1995). Ce texte se présente surtout comme une mise à jour et une synthèse de la littérature. Il se divise en trois parties. La première partie jette un éclairage général sur quelques caractéristiques de la société de l'information. La seconde partie examine de façon large les différentes étapes qui ont présidé à l'implantation des NTIC dans les champs de prédilection du travail social tant au Québec qu'à l'échelle internationale. La dernière partie présente des éléments d'analyse et, à la lumière des contextes présentés, certains défis qui attendent les travailleurs sociaux.

Première partie

Société de l'information

Que l'on s'accorde ou pas sur la caractérisation centrale de la nouvelle ère occidentale, personne ne nie l'existence de ses composantes les plus souvent citées en référence à la *société de l'information*, c'est-à-dire, l'importance accrue de l'information, le déploiement spectaculaire de nouvelles technologies et l'accroissement du secteur de l'information comme fournisseur d'emplois (Steyaert et Gould, 1998: 3). Plusieurs théoriciens de la société placent désormais l'information, la connaissance et les technologies qui les supportent au centre des systèmes en émergence. Le débat sur la caractérisation de la société de l'information se joue

contrairement à certains analystes, l'ingénierie génétique et sa série croissante de développements et d'applications.

essentiellement sur les dimensions à travers lesquelles le changement social est identifié comme central et premier. Bien que ces dimensions puissent se chevaucher, plusieurs conceptions de la société de l'information sont actuellement défendues : société en tant qu'économie basée sur l'information; en tant que société post-industrielle; en tant que société du savoir; en tant que société industrielle informatisée; et en tant que société basée sur l'apprentissage ou sur l'innovation.

À l'aide de son ouvrage portant sur les théories de l'information, Webster résume la pensée de plusieurs penseurs influents. Pour Daniel Bell, l'information est à l'ère post-industrielle ce que la force musculaire et la machine ont été aux ères préindustrielle et industrielle. Au cœur de sa théorie du changement social, se trouve l'idée de rationalisation, c'est-à-dire la faculté de produire plus avec moins (Webster, 1995: 30-50). Pour lui, les éléments qui constituent les descripteurs d'une société sont les **matériaux** (production de biens et services) et, avec eux, les **types d'occupation** dominants. Or pour Bell, la rationalisation est rendue possible grâce aux innovations technologiques. Dans cette optique, **l'information** est le facteur de rupture que les NTIC viennent supporter. Pour d'autres, les indicateurs de la transformation d'un système sont plus strictement économiques. Pour les tenants de l'école de la régulation, il y a transformation de la structure d'un système lorsque la conjonction entre un **régime d'accumulation** (féodale, de masse) et les **modes de régulation** (forme de l'état, univers symbolique) qui en assurent la stabilité atteint un point de rupture. Les régimes d'accumulation analysés (fordiste, post-fordiste) définissent toutefois des formes de capitalisme plus ou moins avancé. À l'intérieur de ce cadre explicatif, l'information et les technologies qui la supportent jouent un rôle crucial (en supportant le processus de globalisation des échanges) mais non pas central. Dans le même courant d'analyse, Herbert Schiller soutient que l'information et les communications jouent un rôle prononcé pour assurer la stabilité et la vigueur du système

économique, mais que les fondements architecturaux du système capitaliste demeurent au centre de la société d'information (Webster, 1995 :77).

Plus les nouvelles formes sociales nous apparaissent, plus on arrive à saisir les apports cruciaux de l'information, du savoir, de la science et de la technologie dans ce nouveau monde. Dans son important ouvrage, *La société en réseaux*, Manuells Castells (1998) en propose une nouvelle interprétation. Pour lui, la révolution technologique ne s'appuie pas uniquement sur le savoir et l'information, mais bien sur la possibilité qu'offre l'information de générer des connaissances et des outils de communication, créant de la sorte des boucles de rétroactions continues entre l'innovation et l'utilisation de l'innovation. C'est la possibilité de *feedback* immédiat entre la génération de connaissances nouvelles et l'application de connaissances nouvelles via l'apprentissage qui est centrale. Dans la société de l'information, **l'innovation** devient partie intégrante (et intégrée) du processus de production: "Pour la première fois dans l'histoire, l'esprit humain est une force de production directe, et pas seulement un élément décisif du système de production" (p. 55).

La société de l'information : rupture ou continuité ?

Au-delà des engouements et des effets de modes, le fait d'endosser ou pas le terme de société de l'information revient à savoir si oui ou non, ou encore dans quelle mesure l'information et les technologies qui la supportent constituent des facteurs de rupture dans nos civilisations ou si tout simplement, elles ne représentent que des extensions de systèmes déjà constitués. Comme l'affirme Cartier (1995), les notions de rupture et de continuités ne sont pas anodines, car selon les réponses apportées, les stratégies diffèrent. Des décisions beaucoup plus fondamentales doivent être envisagées sur les systèmes d'éducation et les grandes politiques nationales par exemple. Pour ce spécialiste en communication, les NTIC et plus

particulièrement les inforoutes, sont « *le véhicule de l'actuel passage qui s'amorce, comme l'alphabet et l'imprimerie ont été des véhicules de rupture très importants dans le passé* » (p.12). Pour lui, l'indice du changement se situe dans la transformation de notre rapport à l'espace et au temps :

Il y a un passage d'un monde à un autre quand l'espace et le temps se modifient au point de modifier la culture; et au fur et à mesure que le cycle de ces mutations s'accroît dans notre histoire, l'espace et le temps semblent se contracter »(10-11) (...) « L'explosion des inforoutes est le signe d'une étape décisive pour le monde arrivé à un carrefour où s'enchevêtrent des données sociétales, politiques, économiques, technologiques, etc. L'État, le politique et l'économique n'opèrent plus dans les mêmes espaces ni dans les mêmes temps qu'auparavant (p. 14).

Convergence et nouveaux maîtres du monde

Depuis une quarantaine d'années, les technologies informatiques ont permis le stockage et le traitement de l'information avec des processeurs de plus en plus puissants, rapides et petits, ouvrant ainsi la voie à de nouveaux marchés. C'est la numérisation² qui assure le passage de l'informatisation aux inforoutes. Utilisée pour la mise en réseau, la numérisation constitue une importante phase dans cette quête incessante de nouveaux marchés en vue de lancer une panoplie de produits et d'applications révolutionnaires où, radio, télévision et ordinateur ne feront qu'un. L'immense chantier des inforoutes est plus que jamais rendu possible grâce à la convergence des plans techniques, économique et réglementaire. D'abord, par la numérisation et l'abolition graduelle des cloisons entre les entreprises de télécommunication, de câblodistribution et d'informatique. Ensuite, par les investissements massifs consentis par les États nationaux et les grandes entreprises dans l'infrastructure des autoroutes de l'information (fibres optiques, satellites, industrie du contenu). Enfin, par l'intention des gouvernements

² La numérisation est ce procédé qui permet de transmettre sur un même support des données, des textes, des sons et des images. Une information numérisée est une information codifiée sous la forme d'une longue suite de 0 et de 1 (le langage binaire) et qu'il est aujourd'hui possible d'appliquer aux images et aux sons. Ce sont ces longues

d'adapter leurs législations et leurs réglementations pour faciliter le développement de ces systèmes (Venne, 1995). Au milieu des années 1990, de nombreux pays riches ont adopté des politiques concernant l'autoroute de l'information. Plusieurs voient dans les inforoutes un des exemples les plus achevés d'interaction entre un investissement soutenu dans la recherche et le développement de l'infrastructure de l'information, issu « d'un réel partenariat entre les gouvernements, les industries et les universités » (Lebert, 1999 : 11). Depuis le début de la décennie, les industries du numérique drainent 38% de la croissance économique des États-Unis (Venne, 1995: 22). En ce sens, la locomotive de l'industrie des inforoutes est résolument américaine. Avec son projet de National Information Infrastructure (NII), lancé en 1993, puis de Global Information Infrastructure (GII) en 1994, le vice-président américain Al Gore a ravivé le mythe d'une nouvelle frontière, propre selon lui, à relancer non seulement l'économie mais les espoirs d'une planète désenchantée. Les méga-entreprises de télécommunications (très majoritairement américaines) ne font pas que se disputer des profits; ce sont elles qui vont déterminer ce qui circulera sur les inforoutes du monde entier.

Les discours ambiants autour des NTIC vont de l'émerveillement prudent au messianisme triomphant. Willet (1995) relève quelques lieux communs sur l'autoroute électronique, où se confondent mythes, métaphores et réalités. Pour certains, l'autoroute électronique : « favorise le développement économique et social; engendre la croissance de l'information; peut sauver des vies; permet de tenir compte des handicapés et des informationnellement pauvres; engendre des options encore inimaginables dans le processus quotidien de prise de décision, etc. ». Le numérique serait appelé à jouer le rôle qu'ont joué l'imprimerie, l'atome, la machine à vapeur. C'est encore oublier « (qu')une technique, pour s'imposer et changer l'ordre des

suites de chiffres qui sont acheminées par ligne téléphonique et réinterprétées à l'autre bout par l'ordinateur auquel elles sont adressées (Venne, 1995 : 9, Gates, 1995).

choses, doit passer par un tissu complexe de médiations sociales et politiques, des conflits d'intérêts et des conflits symboliques » (Eisenstein, citée dans Sfez, 1999).

Deuxième partie

L'implantation des NTIC: "*Suis-je venue pour travailler avec des humains ou avec des machines ?*"

Dans le domaine du travail social en tant que profession, l'intérêt pour l'outil informatique remonte à une vingtaine d'années. Au fil de ces années, une littérature de plus en plus abondante a fait état des différentes applications informatiques, attestant de leur prolifération et de ce que celles-ci peuvent entraîner sur la pratique quotidienne du travail social (Béliveau et Deslandes-Senay, 1994, Bouchard et Gagné, 1999, Gibson, 1997). En parallèle, une autre littérature a posé plus directement la question des tensions entre les valeurs du travail social et celles de la technologie (Berman et Phillips, 1995, Finnegan, 1996, Kreuger, 1997). Deux revues scientifiques sont dédiées aux questions des applications des technologies de l'information en travail social : une nord-américaine, *Computers in Human Services* et une européenne, *New Technology in the Human Services*. De même, une série de conférences internationales (HUSITA), des réseaux institués en Europe et aux États-Unis (*Network for Information Technology in the human Services*) et des outils CD-ROMs ont été développés au cours des années 1990 (Steayert et al., 1996). Au Québec, les quelques recherches effectuées ont porté sur des systèmes centraux, des systèmes d'aide à la prise de décision et des logiciels de formation ou d'évaluation utilisés dans d'importantes institutions (CSS, hôpitaux, Services Jeunesse, etc.) laissant les secteurs communautaires, volontaires ou associatifs assez peu documentés. De fait, l'intérêt scientifique sur ces questions est demeuré, ici, assez ténu bien que la révolution technologique ait suivi son cours ici tout comme ailleurs. En travail social, les

différentes vagues d'implantation des outils informatiques ont connu sensiblement la même évolution au Québec que dans les États comparables. La première vague remonte aux années 1970. Elle a présidé à l'implantation des systèmes centraux et des systèmes clients destinés à la gestion administrative et à l'établissement de base de données pour les clientèles rattachées à des institutions. La seconde vague, amorcée dans les années 1980, a vu l'arrivée des systèmes interactifs (les systèmes experts et les jeux thérapeutiques par exemple). La troisième vague, qui déferle depuis le début des années 1990, consacre l'entrée des outils numériques (WEB, courriel, domotique, etc.). À ces vagues correspondent des catégories d'utilisateurs distincts soit, successivement: les gestionnaires et le personnel administratif pour la première vague, les praticiens puis l'ensemble des utilisateurs pour les deuxième et troisième vagues.

Si les outils informatiques destinés à la gestion administrative des établissements n'a fait l'objet d'aucun débat chez les travailleurs sociaux, l'implantation des systèmes clients et des outils d'aide à l'intervention demeure en revanche plus controversée (Rafferty, 1997, Beaudoin et al, 1990). Si le travail social est interpellé (peut-être davantage que d'autres professions) par les percées technologiques qui affectent sa pratique, c'est que la déontologie et l'épistémologie du travail social reposent sur des fondements en perpétuelle tension entre d'une part, le paradigme scientifique et d'autre part, des courants d'influence religieux, humaniste ou *altruistes* (Moffat, 1993 : 44). D'autres parlent aussi d'opposition dynamique entre l'adaptation sociale technico-productiviste et le changement social (Mercier, 1998). Il est aussi reconnu que le domaine du travail social « *traîne de la patte* » par rapport à d'autres disciplines dans l'utilisation des NTIC (Resnick, 1994, Roosenboom, 1991, Rafferty, 1997). Dès les premières phases de l'informatisation, l'essentiel des critiques des travailleurs sociaux a porté sur la déshumanisation et la standardisation des processus, sur la confidentialité des renseignements sur les clients, sur l'accès aux technologies, la technocratisation, la création de nouvelles classes de marginaux,

l'impact sur le travail des femmes (Steayert, 1995, Collectif, 1984). L'introduction de l'informatique a engendré tour à tour des préoccupations soutenues, voire de la résistance. Elle a aussi donné lieu à l'adoption de pratiques innovantes. Dans la section qui suit, nous présentons un survol des NTIC à travers les stades successifs de leur implantation, au Québec et ailleurs. Dans la dernière section, nous débattons de l'impact des NTIC en travail social pour son organisation, ses visées et ses valeurs.

Première vague : les systèmes centraux

Les systèmes centraux sont de loin, ceux qui ont bénéficié des investissements les plus soutenus dans le domaine du travail social (Rafferty, 1997). Les systèmes centraux sont des bases de données centralisées destinées à traiter des données financières, statistiques ou qualitatives en regard de clientèles à desservir. L'utilisation des systèmes centraux est longtemps demeurée plus limitée dans les services sociaux qu'en santé par exemple. L'histoire de leur implantation n'est pas toujours jalonnée de succès. À leurs débuts, plusieurs systèmes centraux ont été abandonnés après leur phase expérimentale. Les données, faute d'être mises à jour, transformaient ces beaux systèmes en cimetières d'informations inutilisables (Rafferty, 1997). Ce fut le cas au Québec pour les systèmes CROCUS pour les CLSC ou GAMMA pour les CSS (Firbank, 1995). D'autres observateurs ont constaté que l'informatisation s'est effectuée par étape au fil des ans, sans véritable vue d'ensemble. On a en partie imputé cela au fait que les autorités compétentes n'ont pas su mobiliser adéquatement les acteurs autour de ces innovations, de leur finalité et de leur utilité (Poulin et Béliveau, 1987).

Mais les écueils ont également tenu à la résistance des travailleurs sociaux et des usagers eux-mêmes, qui voyaient dans ces systèmes une menace à l'individualisation des services, à la confidentialité des données ou à la mécanisation des processus humains. «Je suis venu en

travail social pour travailler avec des personnes, pas avec des machines » a-t-on souvent entendu clamer (Rafferty, 1997). Si, dans l'ensemble, les systèmes centraux ont permis d'obtenir des données plus fiables, plus ciblées et précises pour l'évaluation et l'élaboration de politiques sociales, l'expérience fait état de taux d'erreurs importants³ (Rafferty, 1997). On connaît aussi les dangers réels d'utilisation de fichage électronique et de croisement des données sur les employés, les consommateurs ou les assistés sociaux par exemple (Martin, 1995). Au total, l'introduction des systèmes centraux dans les services sociaux a donc souvent résulté en une transition douloureuse, accaparante et moins efficace que prévue, contribuant d'autant plus au "traumatisme" des travailleurs sociaux (Moultrie, 1997). À un certain point, les systèmes centraux ont atteint un tel degré de complexité que cela a pu entraîner une démission des administrateurs au profit des analystes et des programmeurs (Sapey, 1997). Aujourd'hui, la situation semble avoir apparemment évolué. Au fur et à mesure des avancées technologiques, les systèmes semblent poser moins de problèmes d'intégration. Dans les Centres Jeunesse, le dernier système central en date, le Projet intégration jeunesse (PIJ), a été mis en branle en 1996. Une des pièces de ce système permettra de gérer les informations relatives aux usagers, aux services qu'ils reçoivent, au processus d'intervention dans lequel ils sont engagés, aux ressources d'hébergement qu'ils utilisent et à la tâche des intervenants impliqués. Munis de boutons, d'onglets, de menus déroulants, le système est devenu plus simple à utiliser si bien que les intervenants sont invités à l'utiliser autant que les gestionnaires (Doré, 1999). Dans les CLSC, les systèmes CROCUS et STATUS sont depuis remplacés par les systèmes « Intégration CLSC ». Celui-ci doit être fini d'implanter en l'an 2000. Il intègre en un seul système des applications autrefois éparses telles Vaxin, Info-Santé et SISMAID. Grâce à un investissement de 24 millions du MSSS, les CLSC du Québec ont été équipés de 5,500 micro-ordinateurs (Boudreau, 1998).

³ Jusqu'à 23.8% a-t-on rapporté dans le cas d'une étude qui contenait des données aussi simples que l'âge, le nom ou le statut (Rafferty, 1997)

Deuxième vague : les systèmes interactifs

La deuxième vague trouve son application dans les lieux touchant plus directement à la pratique, soit comme appui à l'intervention, soit comme moyen d'intervention. Les systèmes interactifs peuvent inclure le dossier informatisé, le système informatique d'évaluation diagnostique et de prise en charge, les systèmes experts-consultants d'aide à la décision, les programmes interactifs ou les jeux informatiques de nature thérapeutique. Ainsi, au début des années 1980, la Direction de la protection de la jeunesse a développé un outil clinique pour les intervenants dans l'exercice de leur jugement quant à l'application de la Loi de la protection de la Jeunesse. Une autre expérience importante fut la mise sur pied de SICHELD⁴, en 1986 (MacFadden et al, 1996). Le système visait non seulement l'établissement d'une base de données pour les clientèles en maintien à domicile ou en résidence, mais supportait également l'activité clinique (pour l'établissement de plans d'intervention à partir du profil psychosocial). D'autres logiciels ont été développés à des fins d'évaluation psychologique, de prédiction du risque du suicide, de counseling, d'orientation de carrière et de psychothérapie (Erdman et Foster, 1988). Les outils informatiques d'entretien clinique ont proliféré durant les années 1970 et 1980 allant des tests de compréhension, à des problématiques plus sensibles telles la consommation d'alcool ou les dysfonctions sexuelles (Nurius, 1990). L'utilisation de l'ordinateur comme outil d'évaluation psychologique a permis de révéler certains bénéfices ou avantages. Il a été mentionné que le client, dans un système interactif avec l'ordinateur, pouvait être plus à l'aise et ainsi, plus à même d'avouer la sévérité de certains problèmes (Erdman & Foster, 1988, Nurius, 1990). Les jeux électroniques, à fins thérapeutiques ou éducatives semblent convenir davantage aux jeunes. Par exemple, le jeu électronique *Busted*, inspiré de « Donjon et dragons », présente à des jeunes contrevenants des scénarios leur faisant prendre

⁴ SICHELD: Système d'information pour les clients des hôpitaux et établissements de longue durée.

conscience des liens entre certains comportements et leurs conséquences (Resnick, 1994). Utilisés par les travailleurs sociaux, les systèmes interactifs posent plus directement la question de la limite à définir entre le jugement humain et la machine. Jusqu'à quel point, par exemple, les résultats et les recommandations d'un système expert vont finir par entrer en conflit avec l'avis d'un intervenant ou du client lui-même ? (Cwikel et Cnann, 1991). D'autres enjeux sont apparus avec l'apparition de ces outils, comme ceux de l'accès large à ces ressources, de l'individualisation des services et de l'absence de flexibilité dans le choix de traitements dont les contenus sont déterminés d'avance. Jusqu'à quel point ces outils n'altèrent-ils pas les caractéristiques de créativité, de passion, d'intuition et d'analyse propres aux travailleurs sociaux ? Jusqu'à quel point l'envahissement de ces outils ne retranche-t-il pas du temps consacré aux clients. À cet effet, Schuerman (1987) conclut que les systèmes experts ont des limites certaines mais peuvent garder leur utilité pour aider à la codification des connaissances et pour fournir des indications aux praticiens peu expérimentés.

Troisième vague : les technologies numériques

On peut attribuer cette dernière vague à l'utilisation des technologies de la communication impliquant non seulement l'interactivité mais également la numérisation et toutes les possibilités qu'elle offre, dont principalement la mise en réseau. En travail social, ces technologies ont déjà commencé à servir d'outil à l'intervention et à l'apprentissage (Rafferty, 1997). Amorcés timidement avec les premiers babillards électroniques, de nouveaux sites Web se développent chaque jour et montrent un intérêt évident pour des besoins de toutes sortes. Les gouvernements fédéral et provincial ont lancé (respectivement en 1995 et 1999) des programmes d'accès à l'internet dans les communautés en ciblant parfois des milieux défavorisés comme le groupe l'Itinéraire ou le Centre social Centre-sud (Canada branché, 1999; www.courrier.qc.ca 1999). De plus en plus de projets communautaires incluent des activités

pour favoriser l'accès à l'internet ou au courrier électronique dans des projets liés à l'employabilité, à l'alphabétisation ou la réadaptation (Elrouki, 1999, Québec, 1999). Plusieurs projets menés auprès des aînés font état d'effets positifs. L'un de ces projets, évalué par l'Université d'Ulster en Irlande, visait l'appropriation de l'ordinateur via la création des récits de vie des aînés. Un autre projet, le 3I *project* (pour International, Intergenerational, Internet) a pour objectif d'explorer les possibilités du courriel entre groupes qui ne se côtoient pas normalement (Gibson, 1997).

Les plus hautes technologies peuvent être utilisées au profit de projets militants. À Boston, un projet d'archives multimédia a été créé pour démontrer l'efficacité et la pertinence d'un projet de revitalisation urbaine impliquant des logements sociaux (Schön, 1999: 164). Des films vidéos tournés avec des résidents en coordination "intelligente et sensible" avec des représentations spatiales des caractéristiques historiques, géographiques et démographiques du projets ont contribué à une défense efficace de leur dossier auprès des autorités publiques. On connaît aussi l'épopée de l'accord multilatéral sur les investissements (AMI) (Wallach, 1998). Négocié en catimini au sein de l'OCDE par les pays les plus riches du monde, l'accord visait à étendre le programme de déréglementation systématique de l'OMC aux quelques secteurs vitaux non encore concernés : la localisation et les conditions de l'investissement dans l'industrie et les services, les transactions sur les devises et les autres instruments financiers tels que les actions et les obligations, la propriété foncière et les ressources naturelles. L'accord avait été entièrement conclu à l'insu des états et des citoyens lorsqu'une coalition internationale de mouvement de citoyen réussit à stopper la signature imminente de l'accord. Au grand dam des partenaires "naturels" de l'OCDE, une copie de l'accord avait été reproduite et rendue accessible sur Internet.

Les personnes handicapées ou en perte d'autonomie comptent parmi les grandes gagnantes des deuxième et troisième vagues. Pour eux, des outils technologiques spécialisés se développent rapidement, qui favorisent leur autonomie, leur intégration professionnelle et scolaire. Les personnes handicapées visuelles et les personnes lourdement handicapées peuvent également se servir d'un ordinateur, grâce entre autres, à des logiciels de reconnaissance vocale. À l'inverse, les personnes qui ont des difficultés à parler peuvent produire des mots à l'aide d'ordinateurs au fur et à mesure que celles-ci les écrivent sur le clavier. Certains logiciels permettent à l'ordinateur de détecter le mouvement de la tête ou même du regard. L'utilisateur arrive à déplacer le curseur en bougeant la tête ou les yeux en le fixant pendant quelques secondes (MacFadden et al., 1996, Latulipe, 1998). D'autres innovations liées à la domotique permettent aux personnes âgées et handicapées de vivre à domicile dans des conditions d'autonomie suffisante. La domotique se réfère à la conception et la construction de maisons informatisées, qu'il s'agisse de téléavertisseurs, d'équipements vidéos, d'alarmes ou d'appareils automatisés (Martin, 1995).

Troisième partie

Les NTIC: vigilance et opportunités

Pour le travail social, on l'a vu, les NTIC sont souvent posées en terme de dualité entre les normes et rationalités propres à l'univers de la technique et celles des relations humaines. La littérature, à cet égard, loin d'épuiser le débat, atteste d'une diversité qui prend souvent appui sur les tous derniers développements technologiques pour étayer son argumentation. Une première catégorie d'articles prend fait et cause pour les valeurs humanistes du travail social et des aspects menaçants des NTIC (Berman et Phillips, 1995, Murphy et Pardeck cité dans Finnegan, 1996, Larochelle, 1993, Saleebey, 1991). Pour Saleebey (1991) le recours, voire la

fascination pour les technologies, tient trop souvent lieu de solution miracle rassurante; ils ont pour effet d'évacuer d'autres facettes de l'activité liée au travail social, laquelle implique des considérations liées à l'histoire, à la complexité de la nature humaine, aux questionnements existentiels des individus, aux forces politiques en mouvement, aux forces vitales de l'intuition et des désirs, souvent tout cela à la fois. À partir de l'idée de validation induite par la technique et l'assurance que celle-ci « fonctionne », soutient-il, ses applications deviennent dès lors des réponses définitives. À ce titre, rappelle-t-il, la technologie est un instrument foncièrement conservateur. Dans ce contexte général, on comprend que le thème de la résistance des travailleurs sociaux à l'utilisation des NTIC ait toujours été au centre des interrogations des personnes qui s'intéressaient aux applications technologiques dans les champs du travail social. Les résistances peuvent tenir tout autant à l'anxiété (peur de ne pas pouvoir apprivoiser l'ordinateur) qu'à l'attitude (jugement général négatif par rapport à la pertinence de l'ordinateur) (Finnegan, 1996). Les études attribuent ces dernières résistances aux craintes des travailleurs sociaux par rapport à la déshumanisation des services, aux atteintes à la confidentialité des données concernant les clients, à la mécanisation et à la standardisation des contenus et des tâches.

Une seconde tendance, moins alarmiste, tout en mettant en garde sur un certain nombre de questions éthiques, voit généralement l'informatique comme une opportunité et une contribution positive pour le travail social (Cwikel et Cnann, 1991, Beaudoin, Poulin, Turgeon-Krawczuck, 1991, Rafferty, 1997). Un troisième courant, en ascension, assume le caractère irréfragable des NTIC et clame l'importance de les utiliser aux fins de rendre le travail social plus efficace (Béliveau, 1994, Gibson, 1997, Patterson, 1996, Roosenboom, 1995, Sapey, 1997). Pour des auteurs de cette dernière tendance, l'adoption des NTIC par la communauté des travailleurs sociaux devient un enjeu de pouvoir à travers lequel le corps professionnel doit s'assurer une place dans les débats sur les nouveaux enjeux de la société de l'information

(Rafferty, 1997, Sapey, 1997). Certains s'inquiètent même de la disparition de la profession, si elle ne se dote pas, comme les autres professions l'ont fait, de bases de données internationales sur ordinateur destinées aux praticiens, étudiants et chercheurs (Patterson, 1996). Pour d'autres, les nouvelles technologies de l'information et l'ère qu'elle annonce sonnent tout simplement le glas du travail social. Ainsi Kreuger (1995) estime que l'arrivée des nouvelles technologies va créer un nouveau terrain de luttes culturelles et politiques où l'espace traditionnel de services sera substitué par un nouvel espace personnel-cybernétique où les clients pourront négocier eux-mêmes des solutions.

Plusieurs estiment que les NTIC changeront radicalement la nature du travail social. Un quart des 200 travailleurs sociaux membres de la National Association for Social Workers (États-Unis), interrogés lors d'une étude, croient à cette transformation profonde (Pardeck et al. 1995). Avec ses développements récents, les NTIC ne peuvent plus être ignorées, encore moins être comprises isolément des bouleversements sociaux auxquelles elles participent. Les inforoutes ont créé une nouvelle donne. Des voix s'élèvent partout dans le monde pour aplanir les inégalités entre "inforiches" et "infopauvres". Tout semble devoir être réexaminé à la lumière des réseaux numériques. Les expériences récentes et toujours plus nombreuses auprès de groupes de personnes marginalisées posent de façon plus directe que jamais le débat sur les effets égalisateurs des NTIC (Venne, 1995). On a déjà observé que les NTIC offrent des opportunités certaines pour des groupes de personnes défavorisées (personnes handicapées, personnes lettrées mais isolées, personnes en perte d'autonomie). En revanche, la restructuration de l'économie, rendue elle-même possible par les nouvelles technologies, est en train de créer de nouvelles catégories de personnes défavorisées: celles qui ne pourront tirer profit de la société de l'information. De vieux schémas d'accessibilités resurgissent, cette fois en créant des classes d'inforiches et d'infopauvres (Schön et al, 1998). On pense en priorité aux

communautés pauvres, aux personnes analphabètes, aux personnes sous-scolarisées ou d'une façon générale, aux personnes qui n'auront pas accès aux NTIC. Dès lors, plusieurs auteurs, au nom des principes de justice sociale, enjoignent prestement les travailleurs sociaux à orienter toutes leurs priorités et leurs efforts (y compris en influant sur les politiques sociales) vers l'accès aux NTIC pour ces "nouvelles clientèles" de la société de l'information (McNutt, 1997, Schön et al, 1998). Mais les dynamiques de la société de l'information dépassent largement la résolution de l'écart entre inforiches et infopauvres. A juste titre, Castells affirme que la diffusion des technologies est nécessaire mais insuffisante pour renverser les inégalités de la société de l'information (1998a: 35). Depuis vingt ans, les nouvelles configurations sociales ne font pas que déplacer les inégalités, elles les accroissent. Des actions de type plus stratégiques demeurent donc essentielles. L'effet principal des restructurations engendrées par l'avènement de la société de l'information est la segmentation et la polarisation de la société dans l'organisation du travail. Dans le monde du travail, le modèle dominant s'organise autour d'une *main-d'œuvre permanente* (minoritaire) et d'une *main-d'œuvre jetable*, livrées à la précarité et à l'insécurité de même qu'aux impératifs de la flexibilité (Castells, 1998b: 313). L'exclusion s'appuie aussi sur des contextes régionaux. Les entreprises qui font le plus de profits organisent leur production en favorisant des centres de décisions dans certains lieux et en laissant la production bon marché dans des villes où des pays pauvres. Bien que les personnes moins qualifiées demeurent les plus vulnérables, le chômage et la précarité menacent des catégories de personnes qui étaient généralement à l'abri de ces situations auparavant. Dans ce nouvel ordre, les vrais gagnants sont les individus qui évoluent dans des réseaux globaux, ceux qui sont en mesure d'ajouter de la plus value à des produits et services fondés sur l'excellence scientifique, la flexibilité, les aptitudes créatives, les compétences financières et les habiletés promotionnelles. Ils sont en position de renouveler constamment leurs connaissances. Certains parlent de "reflexivity winners" et de "reflexivity losers". Les femmes, les travailleurs peu

qualifiés, les personnes résidants dans des régions pauvres et les personnes âgées de plus de 50 ans sont les groupes les plus susceptibles d'être stigmatisés par la précarisation de l'emploi (Schienstock, 1999).

En somme, pour les travailleurs sociaux, un double front d'intervention (adaptation sociale/ changement social) s'impose et il s'imposera probablement tant que des dynamiques de domination menaceront au tournant... Encore une fois, le travail social est convié à l'effort de compréhension qui anime tout ceux qui veulent mieux contrer les formes d'exclusion de la société en émergence. Pour l'instant, la difficulté consiste encore à distinguer ce qui relève de la société de l'information comme type sociétal (au même titre que la société industrielle par exemple) et ce qui relève des logiques de profitabilité. La mondialisation aurait été impossible sans les NTIC, mais l'on doit désormais l'étudier suivant le divers niveaux qui en déterminent l'évolution. (Pisani, 1997) propose de considérer la technologie, les logiques économiques et les impacts sociaux. Pour y voir plus clair, un nombre croissant de chercheurs nous invitent à distinguer la productivité, qui relève de la technologie, la profitabilité, qui réfère aux entreprises et la globalisation, qui réfère aux États (Touraine cité dans Castells, 1998b: 8).

Pour mener ces tâches à bien, les travailleurs sociaux seront de plus en plus en mesure d'utiliser les NTIC. Avec l'avènement de l'interactivité, ils sont peut-être moins autorisés à considérer les NTIC comme des instruments conservateurs. Si elles sont utilisées avec discernement, une partie de ces technologies recèle même un potentiel d'innovation important. À cet effet, les écoles occidentales en travail social semblent vouloir emboîter le pas (Sapey, 1997). Si la mouvance des dix dernières années a consisté à implanter des ordinateurs pour en favoriser l'initiation (*hands on*) chez les étudiants, la nouvelle tendance actuelle consiste à développer des habiletés d'évaluation des potentiels réels des applications informatiques dans des situations

données. Cette approche, appelée Informatique sociale (*Social informatic*), vise justement à aider les travailleurs sociaux à utiliser les technologies de la façon la plus appropriée. En 1997, un colloque tenu au *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), a débattu ces questions et plus spécifiquement celle des impacts des NTIC dans les milieux urbains pauvres (Schön et al, 1998). Le colloque réunissait deux groupes de chercheurs et d'intervenants "terrain", l'un s'intéressant aux communautés pauvres des centres-villes, l'autre aux possibilités des NTIC en développement urbain. Au terme de la rencontre, les organisateurs ont été surpris de constater que les intervenants terrain n'entretenaient plus leur scepticisme traditionnel (au contraire !), alors que les théoriciens et chercheurs demeuraient, eux, plus circonspects. Au terme de plusieurs jours de débats théoriques et de présentation d'expériences d'utilisation des NTIC en milieux pauvres, les participants, bien qu'en désaccord sur plusieurs points de vue, ont dégagé certains consensus: 1) les NTIC offrent des potentiels d'interactivité et de décentralisation d'activités qui représentent des opportunités nouvelles pour les communautés à faibles revenus; 2) l'accès universel aux NTIC est perçu comme essentiel et les États ont la responsabilité de le mettre en œuvre; 3) les politiques étatiques d'accès à l'internet demeurent lacunaires en abandonnant la grande partie au secteur privé, ce qui laisse les milieux défavorisés encore une fois à la remorque; 4) l'une des clés pour l'accès universel aux NTIC reste l'accès à l'éducation de base et l'amélioration de sa qualité.

Si les NTIC sont le nouveau « matériaux » de l'ère de l'information, on peut penser que les innovations sociales et technologiques en seront désormais les produits. En effet, on parle de plus en plus du concept d'innovation sociale pour désigner: " toute nouvelle approche, pratique ou intervention ou encore tout nouveau produit mis au point pour améliorer une situation ou solutionner un problème social et ayant trouvé preneur au niveau des institutions, des organisations, des communautés" (Bouchard, 1999:2). Il incombe en partie au travail social

d'agir dans ce contexte, c'est-à-dire en s'engageant dans la génération de solutions, en s'appuyant sur des connaissances plus fiables, plus accessibles et plus précises; en s'appuyant aussi sur des réseaux étendus et en utilisant les technologies qui sauront servir ces fins.

Bibliographie

Beaudoin, André; Poulin, Martin et Turgeon-Krawczuk, Françoise (1991). "Regards sur les nouvelles technologies et leur signification pour l'intervention et la formation en service social", *Intervention*. (88):71-82.

Béliveau, Georgette et Deslandes-Senay, Rollande (1994). « L'informatique, un moyen d'apprentissage en service social ». *Intervention*. 76-86.

Berman, Yitzhak and et Phillips, David (1995). « Two faces of information technology: What does the social worker see in the mirror ? » *Computers in Human Services*. 12 (3-4): 407-418

Bouchard, C. (1999) Recherche en sciences humaines et sociales et innovations sociales. Contribution à une politique de l'immatériel. CQRS. Texte inédit.

Bouchard, L. (en coll. Gagné, L.) (accepté). *Travail social et technologies de l'information et des télécommunications*. In Mayer, R. et Dorvil H. (dir) Nouvelles configurations des problèmes sociaux et l'intervention. Montréal

Boudreau, Julie (1998). « Solution informatique intégration CLSC. Un grand saut technologique pour les CLSC ». *Le magazine de l'association des CLSC-CHSHLD*. 34-36.

Cartier, Michel (1997). *Le nouveau monde des infrastructures* Fides. Montréal, 189 pages.

Castells, Manuel (1998a) *The informational city is a Dual city: Can it Be Reversed ?* in Schön, Donald. A. Bisch Sanyal et William J. Mitchell. High Technology and low income communities. Prospects for the positive use of advanced information technology. Cambridge, Mass.: MIT Press; 1998.

Castells, Manuel (1998b). *La société en réseaux. L'ère de l'information*. Oxford: Fayard, 613 pages.

Collectif, Département de travail social (Université du Québec à Montréal) (1983). *Changements technologiques et travail social*. Document de travail élaboré à partir de la participation de travail social à la semaine des sciences de l'UQAM du 4 au 13 novembre. Montréal.

Cwikel, Julie G. and et Cnaan, Ram A (1991). « Ethical dilemmas in applying second-wave technology to social work practice ». *Social Work*. Mars; 36 (2):114-120.

Doré, Céline (1999). « PIJ: une démarche collective dans les centres jeunesse ». *Le réseau informatique*. Québec, 11, no 1.

Elkouri, Rima (1999). « Recherche d'emploi branchée à Cartierville ». *La Presse*. Montréal, 24 juillet, A-17.

Ellul, Jacques (1997). *Le système technicien*. Calman-Lévy. Paris.

Erdman, H. et Foster. S (1988) "Ethical issues in the use of computer-based assessment". *Health care in 2000*. 3 (1-2): 71-87

Finnegan, Daniel, J. (1996). « Unraveling social workers' ambivalence toward computer technology: An analysis of the attitudes of social work students towards computers and social work practice ». *Computers in Human Services*. 13 (2): 33-49.

Firbank, E. Oscar, (1995). *Information Technology and Human Services in the Province of Québec*. Texte inédit. Montréal. 13 pages.

Gibson, Faith (1997). « Older people and computers ». *New Technology in the Human Services*. 10 (1):18-22.

Gouvernement du Québec (1998). *Agir maintenant. La politique québécoise de l'auto-évaluation de l'information*. Québec.

Kreuger, Larry W (1997). « The end of social work ». *Journal of Social Work Education*. hiver; 33 (1): 19-27.

- Lacroix, Guy (1997). *Le mirage internet: enjeux économiques et sociaux*. Éditions Vigot. Paris, 151 pages
- Lacroix, Jean-Guy et Tremblay Gaëtan (dir) (1995). *Les autoroutes de l'information un produit de la convergence*. Presses de l'Université du Québec, Sainte-Foy,
- Larochelle, Gilbert (1993). « Services sociaux et nouvelles technologies: une symbolique contradictoire dans le lexique néo-libéral ». *Revue Internationale de Sociologie*. (1-2): 95-124.
- Latulipe, Sophie (1998). *Multimédium. Informatique et handicap. La voie de l'autonomie*, En ligne: <http://www.mmedium.com/dossiers/sophie/1998>.
- Martin, Michèle (1995). *Communication informatisée et société* Télé-université, Ste-Foy,
- MacFadden, Robert, Carlson, R., Firbank, O. Sieppert, J. (1996) Canada, in Steyaert, J. Colombi D. Rafferty J. (1996). *Human Services and Information Technology: An International Perspective*. Arena, Ashgate Publishing,
- McNutt, John (1996). « National Information Infrastructure Policy and the Future of the American Welfare state: Implications for the social welfare policy curriculum ». *Journal of Social Work Education*. Automne, vol 32 (3): 375-388.
- Mercier, Clément (1998). *L'avenir de la profession du travail social: le point de vue des universitaires*. RUFUTS. Québec. 81 pages
- Moffatt, Ken (1993). « The influence of technology upon the emerging profession of canadian social work ». *Canadian Social Work Review/ Revue Canadienne De Service Social*. Winter; 10 (1): 43-55.
- Moultrie, Keith (1997). « Introducing information systems in social services - the LACCS experience ». *New Technology in the Human Services*. 10 (4):7-10.
- Nurius, Paula S. (1990). « A review of automated assessment ». *Computers in Human Services*. 6 (4): 265-281.
- Pisani, Francis (1997). « Libérons les nouvelles technologies de l'information ». *Le Devoir*. Montréal, p. 25.
- Pisani, Francis (1995). « Nouvelles utopies, grandes inquiétudes: Les frontières inconnues du cyberspace ». *Le Monde Diplomatique*. p. 3.
- Poulin, Martin et Béliveau Georgette (1987). *L'utilisation et le développement de l'informatique dans les services sociaux*. Commission d'Enquête sur les Services de Santé et les Services Sociaux. Les publications du Québec. 15 (27).
- Rafferty, Jackie (1997). Critical commentaries. *British Journal of Social Work*. 27: 959-974.
- . Social work and information and communication technologies: the tortoise and the hare? *New Technology in the Human Services*. 1998; 11(2):10-12.
- Resnick, Hy (1994). « Introduction: Electronic Technology in Human Service Practice ». *Computers in Human services*. Vol 2, 1-2: 51-60.
- Roosenboom, Peter G. M. Solving the problems of computer use in social work. *Computers in Human Services*. 1995; 12(3-4):391-401. ISSN: 0740-445X.
- Saleebey, Dennis (1991). « Technological fix: altering the consciousness of the social work profession ». *Journal of Sociology and Social Welfare*. 18(4):51-67.
- Schienstock, G. Bechmann, G. et Frederichs, G. (1999). *Information Society, Work and the Generation of New Forms of Social Exclusion- The Theoretical Approach*. Datenbank-Nachrichten. 49 p.
- Schön, Donald. A. Bisch Sanyal et William J. Mitchell. *Hign Technology and low income communities. Prospects for the positive use of advanced information technology*. Cambridge, Mass.: MIT Press; 1998.

Schuerman, John R. Passion, analysis, and technology: The *social service review* lecture. *Social Service Review*. 1987 Mar; 61(1):3-18.

Sfez, Lucien (1999). « Internet et les ambassadeurs de la communication ». *Le monde diplomatique*. Mai p. 14-15

Stewart, Robert P (1988). « Social work practice in a high tech era ». *Computers in Human Services*. 3 (1-2) 9-21.

Steyaert, J. Colombi D. Rafferty J. (1996). *Human Services and Information Technology: An International Perspective*. Arena: Ashgate Publishing,

Steyaert, Jan and et Gould, Nick (1998). « The social aspects of the information society: transmogrifying issues and approaches to social policy ». *New Technology in the Human Services*. 11(2) : 2-9.

Turgeon-Krawczuk, Françoise (1992). *L'évaluation sociale assistée par ordinateur. Synthèse d'une communication présentée au colloque "C'est un départ!*, ACSSQ

Turgeon-Krawczuk, F. et C. Lalande-Gendreau. « L'informatique en service social: Une application à la pratique professionnelle en milieu médical ». *Intervention* (73):37-49.

Venne, Michel. *Ces fascinantes inforoutes*. Québec: Institut Québécois de la Recherche sur la Culture; 1995; ISBN: 2-89224-254-1.

Wallach, Lori (1998). « Le nouveau manifeste du capitalisme mondial ». *Le Monde diplomatique*. février, p. 22.

Webster, Frank (1995). *Theories of the Information Society*. London Routledge. 257 pages

Willett, Gilles (1995). La convergence des techniques assure-t-elle la convergence sociale ? in Lacroix, Jean-Guy et Gaétan Tremblay (dir). *Les autoroutes de l'information. Un produit de la convergence*. Montréal, Presses de l'Université du Québec, pp. 477-502.