

Université du Québec en Outaouais

Les Technologies de l'Information et des Communications
et leurs impacts sur le travail social

Par

Marlène Rossignol

Essai présenté en vue de l'obtention du grade

Maîtrise ès science-relations industrielles et en ressources humaines

février, 2013

Présentée à un jury composé des personnes suivantes :

Romaine Malenfant, Ph. D. Sociologie
Directeur de recherche

Nathalie St-Amour
Évaluatrice externe

© Marlène Rossignol, 2013

Sommaire

Cet essai est le résultat d'une réflexion devant l'utilisation croissante des technologies d'information et de communication (TIC) au sein de milieux professionnels tels que celui du travail social. De nombreuses études ont été faites au sujet des TIC, mais encore trop peu s'applique au monde professionnel.

Puisqu'il y a émergence d'outils technologiques de plus en plus sophistiqués, tels que, les systèmes experts pouvant aider à la prise de décision en intervention sociale, nous croyons qu'il est primordial de s'interroger davantage sur les impacts à long terme que l'utilisation de ces TIC peuvent occasionner. Afin de mieux cerner les enjeux qui s'y rattachent, nous devons nous pencher plus en profondeur sur la question. Nous espérons que cet essai proposera un regard avisé sur l'évolution du domaine professionnel qu'est le travail social et contribuera à une meilleure orientation stratégique de la profession face aux ajustements cruciaux que les TIC impliquent tels que : une formation adéquate, l'accommodation des outils technologiques à la professions, etc.

Mots clés : transformation, avenir de la profession, gestion des TIC, mutation, enjeux, défis du travail social.

Remerciements

Cet essai n'aurait pu être réalisé sans la contribution judicieuse et constructive de madame Romaine Malenfant. Malgré la distance qui nous sépareit et les évènements qui nous préoccupaient, elle resta une directrice d'essai disponible et impliquée.

Nous tenons aussi à remercier madame Nathalie St-Amour d'avoir accepté l'évaluation de ce document. Son expertise professionnelle sur ce sujet ne pourra qu'apporter crédibilité supplémentaire à cet essai.

Finalement, nous aimerions remercier notre famille, sans qui nous n'y serions jamais arrivées. Ils ont été nos messagers d'espoir et de persévérance.

Table des matières

Sommaire.....	ii
Remerciements.....	iii
Table des matières.....	iv
Liste des tableaux.....	v
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : Transformation du travail et technologies.....	5
Qu'entend-on par TIC?.....	6
Les transformations du travail générées par les TIC.....	9
CHAPITRE 2 : Problématique de l'essai	18
Le travail social : la profession.....	20
La technicisation du travail social.....	25
La pointe de l'iceberg?.....	34
CHAPITRE 3 : Démarches méthodologiques.....	37
Stratégie de recherche.....	38
Cadre d'analyse et perspectives de recherche.....	47
CHAPITRE 4 : De quelle manière les travailleuses sociales intègrent-elles les TIC à leurs tâches professionnelles? Ya-t-il transformation de la profession?.....	59
Recension des connaissances.....	60
Paradoxe chez les travailleuses sociales.....	72
Analyse des résultats.....	75
Transformation de la profession, bonne ou mauvaise?.....	82
DISCUSSION ET CONCLUSION.....	90
RÉFÉRENCE.....	97

LA LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	CONCEPTS UTILISÉS POUR DÉMARRER LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE.....	41
TABLEAU 2	CONCEPTS ASSOCIÉS POUR COMPLÉTER LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE...	42
TABLEAU 3	ARBRE DÉCISIONNEL DE SÉLECTION D'UN ARTICLE À PARTIR DE SA NOTICE BIBLIOGRAPHIQUE.....	45
TABLEAU 4	FICHE DE LECTURE.....	46

INTRODUCTION

Depuis quelques années, un phénomène grandissant est venu transformer le marché de l'emploi favorisant une réorganisation des milieux de travail. Presque tous les secteurs professionnels ont été affectés dans la majorité des pays industrialisés. Les organisations québécoises n'ont d'ailleurs pas été à l'abri de cet engouement pour l'implantation de nouvelles technologies d'information et de communication (TIC). Avec la dernière vague technologique comprenant l'internet et les inforoutes qui déferlent dans nos milieux de vie et de travail, nul ne peut faire autrement que de constater l'entrée définitive dans un nouvel ordre social, post industriel communément appelé « société de l'information ». Pour plusieurs, l'information et les technologies qui la supportent seraient devenues les clés de voûte des sociétés en restructuration. Il est alors légitime de se poser certaines questions. Par exemple, dans quelle mesure cette « informatisation » modifie-t-elle les rapports de travail? De quelle manière réaménage-t-elle l'espace, le temps, les fonctions sociales? De quelle façon certaines professions intègrent-elles les technologies d'information et de communication au sein de leurs tâches professionnelles?

C'est de ce thème d'actualité que traite ce document de recherche. Notre questionnement porte principalement sur les impacts reliés à l'implantation de technologies d'information et de communication sur le milieu professionnel, mais plus spécifiquement sur le travail des travailleuses sociales¹. La culture de ce milieu, et les craintes manifestées par ces professionnelles vis-à-vis l'informatisation ont conduit à privilégier plus particulièrement ce type de profession.

¹ Dans ce document, le générique féminin sera utilisé par reconnaissance du grand nombre de femme pratiquant cette profession.

Afin de pouvoir entreprendre une recherche semblable, un processus comprenant différentes étapes s'impose. Par conséquent, chacune de ces étapes est développée dans les parties suivantes. Ainsi, la première phase de ce travail consiste à intégrer le problème à l'étude en abordant, de façon plus générale, ce que sont les TIC et quelles sont les transformations du travail que peuvent générer ces TIC.

Dans la deuxième partie de ce travail nous nous attardons à préciser la pertinence sociale et scientifique que peut revêtir une telle recherche. Pour ce faire, la profession du travail social y est décrite, ainsi que le récent phénomène de la technicisation du travail social à travers ses pratiques quotidiennes. Car nous sommes en droit de nous demander s'il y a apparition de changement de méthodes, et si oui, de nous interroger sur la possibilité qu'elles induisent nécessairement une transformation de la profession?

Puisque ce document ne saurait prendre forme sans démarche méthodologique nous abordons, dans la troisième partie, la stratégie de recherche et d'instrumentation utilisée ainsi que le cadre d'analyse et les perspectives de recherche. Ainsi, puisqu'à travers la littérature récente, certaines approches constructivistes et féministes sont souvent adoptées comme cadre conceptuel de ce phénomène, elles sont décrites et nous nous en sommes inspirées dans cet essai dans le but d'illustrer les concepts clés de ce travail.

Enfin, suite à la recension des connaissances sur la transformation potentielle de la profession, nous procédons à l'énumération des observations retenues, et poursuivons avec une analyse et une interprétation du sujet.

En complément de ces parties, la conclusion fournit notamment une synthèse du contenu de cet essai et un regard objectif sur les limites de ses résultats et de l'analyse. Enfin, elle fait état de quelques recommandations sur l'avenir de la profession.

CHAPITRE 1

TRANSFORMATIONS DU TRAVAIL ET TECHNOLOGIES

Les outils technologiques au travail n'ont cessé de s'accroître et de se transformer depuis leur apparition. La technicisation informatique du travail est venue même parfois ébranler des habitudes et conceptions du travail, bâties souvent depuis des générations et cela, au sein de nombreux domaines d'emplois. C'est surtout l'aspect imprévisible et instable de la révolution informatique qui est venu contribuer au sentiment d'urgence à saisir et à élucider tous les enjeux possibles s'y rattachant. À présent, il apparaît essentiel de comprendre et de cerner ce que l'arrivée des technologies d'information et de communication (TIC) a pu provoquer comme impacts sur l'emploi et le travail.

QU'ENTEND-ON PAR TIC?

Avant de poursuivre, il est nécessaire de définir clairement ce que sont les technologies d'information et de communication (TIC) et de comprendre comment elles ont pris définitivement leur place au sein des milieux de travail.

Historiquement, la technologie informatique a fait son apparition il y a environ quarante ans. Le stockage et le traitement de l'information ne cessèrent de se développer utilisant des processus de plus en plus puissants et rapides. Par la suite, c'est la numérisation qui assura le passage de l'informatisation aux inforoutes.

La numérisation représente une phase importante dans cette quête continue de nouveaux créneaux sur le marché en vue de lancer un assortiment de produits et d'applications révolutionnaire où, radio, télévision et ordinateur ne font qu'un². La mise en place des inforoutes a surtout été rendue possible grâce à la convergence de dispositions techniques, économiques et législatives.

C'est d'ailleurs ce qui a mené à une tendance générale parmi certains auteurs, dont Steyaert et Gould (1998), à caractériser cette nouvelle ère occidentale comme *société de l'information*, faisant référence à l'importance accrue de l'information, au déploiement spectaculaire de technologies et à l'accroissement du secteur de l'information comme fournisseur d'emplois.

Des nombreuses définitions recueillies pour définir de façon générale le système d'information, deux d'entre elles se révèlent susceptibles de transmettre une conception plus concrète de leur présence dans les milieux de travail. Premièrement, le système d'information est décrit par Davis *et al* (1986) comme étant :

« *Un système utilisateur-machine intégré qui produit de l'information pour assister les êtres humains dans les fonctions d'exécution, de gestion et de prise de décision. Le système utilise des équipements informatiques et les logiciels, des bases de données, des méthodes manuelles, des modèles pour l'analyse, la planification, le contrôle et la prise de décision.* »

(cité dans Marciniak, R. et Rowe, F., 1997, p.6)

² La numérisation est ce procédé qui permet de transmettre sur un même support des données, des textes, des sons et 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 suites de chiffres qui sont acheminées et réinterprétées à l'autre bout par l'ordinateur auquel elles sont adressées (Venne, 1995, p. 9)

D'autre part, Lauzon a tenté de distinguer et de rassembler un ensemble de définitions évoquées par le passé, telles que celles élaborées par Rivard et Talbot (1998), Laudon et Laudon (1996) et Davis *et al* (1986), et propose une définition qu'elle considère plus complète:

« [Un système d'information est] un ensemble d'activités de saisie, stockage, transformation et diffusion de données, réalisées sous contraintes, utilisant des équipements informatiques et des logiciels, des bases de données, des méthodes manuelles et des modèles afin d'aider à décider, coordonner, contrôler, analyser et visualiser. »

(Lauzon, 2001 p. 9)

En tenant compte de ces deux définitions, il est aisé de concevoir toute l'importance et l'ampleur des nombreuses fonctions découlant de ce système d'information. Conséquemment, elles permettent aussi de comprendre la très grande rapidité avec laquelle plusieurs entreprises se sont approprié les nombreux outils s'y rattachant.

Le but premier de ce document n'étant pas de parfaire des connaissances approfondies sur les différents types de TIC sur le marché, mais bien d'aider à l'étude de leurs incidences, une brève énumération des TIC les plus communément utilisées au sein des organisations, apparaît à ce point-ci appropriée.

En voici donc quelques-uns :

L'internet, l'intranet, le courrier électronique, la vidéoconférence, les bureaux portables comprenant tout ordinateur portable, téléphone cellulaire et téléavertisseur, la carte à puce, l'autoroute de l'information, les systèmes-experts, les logiciels spécialisés d'intervention, etc.

De plus, selon Castells (1998), il est important de considérer au nombre des TIC, tout l'ensemble convergent des technologies de la micro-électronique, de l'informatique (machine et logiciels), des télécommunications/diffusions et de l'opto-électronique. Contrairement à certains analystes, il y ajoute même l'ingénierie génétique et sa série croissante de développements et d'applications.

LES TRANSFORMATIONS DU TRAVAIL GÉNÉRÉES PAR LES TIC

Webster, reprenant la pensée de plusieurs penseurs influents tels que Daniel Bell, démontre toute l'importance qu'a eu l'arrivée de l'information au travail lorsqu'il écrit que :

« 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 p.30-50)

C'est par conséquent, avec cette pensée de rationalisation, que les entreprises en général furent tout simplement d'un « optimisme aveugle » à l'idée d'implanter les TIC dans leur organisation. D'ailleurs, pour saisir et expliquer davantage cet engouement aveugle qui caractérisa l'arrivée massive de la technologie dans les organisations de travail, il est nécessaire d'introduire et de définir la notion de « déterminisme technologique ». Cette notion correspond à la perspective ou la vision de ce à quoi pouvait contribuer la technologie au sein des organisations.

Afin de mieux comprendre, il est essentiel de se référer à l'idéologie dominante des sciences de la gestion qui régnait à une certaine époque. Il y a fort à penser que la conception très positiviste qui caractérisait cette génération a pu aider à la cause technologique. On pouvait y voir un outil prédestiné à améliorer le contrôle de la production, de la qualité, de la quantité, etc., et contribuer ainsi à l'élimination de toute imprévisibilité qui n'était guère souhaitable. La technologie paraissait procurer l'assurance d'un processus et de résultats prévisibles pour des gestionnaires d'entreprises.

Tout comme les grandes théories qui régnaient à l'époque, telle que l'approche systémique, la technologie est venue apporter sur un plateau d'argent une solution miracle au sentiment d'impuissance que pouvaient entretenir les dirigeants durant cette période. D'ailleurs, les écrits font mention de divers positionnements adoptés par les chercheurs face à la technologie. Ainsi, pour certains, la technologie était la solution aux problèmes organisationnels rencontrés surtout à travers la compétitivité.

Pour d'autres, les organisations devaient s'adapter afin d'accommoder la technologie, après avoir été implanté. Pour de nombreux chercheurs tels que Woodward (1958, 1965 cité par Liker *et al*, 1999, p. 8), le caractère technologique déterminait le meilleur projet organisationnel. Finalement, selon Walton, Zuboff et bien d'autres (1998 cités par Liker *et al*, 1999, p.8), l'avancement technologique semblait conduire à un changement organisationnel au sein d'une direction démocratique qui tentait de réduire le contrôle de la direction.

Par le passé, certaines études portant sur les répercussions du changement technologique, comme celle réalisée par Gagnon, Laurendeau et Pinard (1988) ont témoigné de ces transformations majeures au cœur du monde du travail. D'après les observations qu'elles ont faites dans des usines du secteur manufacturier, il semblerait que les changements technologiques ont transformé des éléments stratégiques tels que l'environnement de travail, le contenu des tâches et l'organisation du travail.

De nos jours, il est évident de constater qu'il n'existe que très peu de fonctions au sein des organisations qui ne dépendent pas des TIC. Parfois, elles ne font qu'automatiser des tâches répétitives en augmentant la vitesse de traitement. Dans d'autres circonstances, les TIC modifient la manière même d'accomplir le travail et influencent la plupart du temps une reconfiguration de nouvelles méthodes de travail, en engendrant des gains remarquables de temps et d'économie d'argent, du moins c'est ce qu'affirment plusieurs fervents de l'informatique.

Dans son important ouvrage « *La société en réseaux* », Manuells Castells (1998 cité par Bouchard et Ducharme, 2000) propose une autre interprétation de gains positifs reliés à la technologie.

« 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 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. »

(Bouchard et Ducharme, 2000, p.5)

Toutefois, malgré les nombreux discours favorables entourant les TIC, il serait de mise de se rappeler, comme le disait Eisentein « (qu') une technique, pour s'imposer et changer l'ordre des choses, doit passer par un tissu complexe de médiations sociales et politiques, des conflits d'intérêts et des conflits symboliques » (Eisenstein, cité par Sfez, 1999, p. 14-15).

C'est ainsi que plus récemment, il y eut reconnaissance d'une complexité de la technologie et des relations de travail, lesquelles seraient bidirectionnelles et dépendantes d'un certain nombre de facteurs contingents. La technologie serait à présent vue d'un œil beaucoup plus critique qu'auparavant par les utilisateurs, mais aussi par les gestionnaires d'hier.

De plus, les bénéfices de la technologie restent toujours aussi difficiles à mesurer et à évaluer de façon précise. Conséquemment, il est important de se rendre compte que ces TIC ont amené sur la table de grands enjeux. C'est d'ailleurs cet aspect plus mitigé de la technologie que nous présentent Aubert et Paquet lorsqu'ils écrivent :

« Avec l'introduction de technologies de l'information dans les organisations, les gens doivent prendre conscience que des décisions et des actions peuvent affecter bien plus que leur environnement personnel. Il faut donc élaborer et proposer certaines règles de conduite afin de baliser le comportement des individus quant à l'utilisation des technologies. Ces règles de conduite sont regroupées sous ce que nous allons appeler l'éthique. »

(Aubert et Paquet, 1997, p. 237)

Dans ce cas-ci, l'éthique est généralement présentée comme une sorte de code de conduite qui propose les comportements à adopter en fonction de diverses situations impliquant l'utilisation des TIC. À ce propos, plusieurs auteurs d'ailleurs font mention du peu d'élaboration de code d'éthique au sein de nombreuses organisations. Par ailleurs, il appert qu'en raison de sa rapide expansion, il y a eu une croissance rapide d'élaboration de règles d'éthique non officielle. « Les résultats des sondages effectués aux États-Unis par Frost en 1997 auprès de 757 professionnels des ressources humaines provenant de multiples et diverses compagnies, révèlent d'ailleurs que moins de 30% des employeurs avaient alors un code de procédures formel pour l'utilisation de l'internet » (Frost 1997, p.26).

Conséquemment, c'est ce qui expliquerait les nombreux cas soumis, devant la justice américaine, d'employés ayant été congédiés et qui, selon eux, se justifie souvent par un manque d'objectivité et de clarifications des gestionnaires quant aux règles d'utilisation des courriers électroniques, d'internet, etc.

Quoi qu'il en soit, c'est à travers la recension des écrits sur le sujet des TIC et du travail, que l'on peut prendre conscience du grand nombre d'interrogations provenant de différents pays industrialisés et de différents types d'organisation (Laudon et Laudon, 1993; Bergeron, 1998; Duclos, 1999; Byfield, 1999; Sfez, 2001; Chartier, 2003, etc.).

Ces questionnements sont de nature variée mais elles abondent toutes vers la même direction, c'est-à-dire l'identification des aspects négatifs découlant de l'utilisation des TIC. Elles sont d'ailleurs toutes aussi pertinentes les unes que les autres et évoquent surtout l'urgent besoin d'une analyse de l'usage grandissant de la technologie.

Voici un résumé de ce que nous avons recensé:

- ⇒ Y a-t-il perte de temps, donc moins bonne productivité au travail?
- ⇒ Y a-t-il augmentation de la dépendance et de la vulnérabilité des usagers relativement aux TIC. (hantise des pannes informatiques, perte de connaissances générale)?
- ⇒ Où se situe la frontière entre la famille, le travail et les loisirs (lieu et temps de travail mal définis dû aux bureaux portables)?

- ⇒ Y a-t-il augmentation du niveau de stress et de fatigue psychologique rattachée aux TIC?
- ⇒ Y a-t-il incidences de problèmes physiques rattachés au TIC?
- ⇒ Etc.

Donc, de façon générale, la technologie gagne ses lettres de noblesse pour avoir contribué à l'amélioration des conditions de vie³, mais d'autre part, il y a aussi une conscientisation par rapport aux impacts négatifs, tel que d'avoir rendu complexes des tâches simples du passé⁴. Par ailleurs, on ne peut ignorer les constats de certains documents et de quelques études qui tentent de démontrer des impacts particuliers de l'utilisation des TIC tels que les problèmes de santé physique ou de santé mentale comme le pourcentage d'individus affectés par le stress découlant de l'utilisation des TIC dans les milieux de travail, plus communément appelé le « technostress » (Bergeron, 1998; Duclos, 1999; Chartier, 2003).

Par exemple, des documents tels que « l'homme paresseux » de Lucien Sfez (2001) ou encore « le bogue, petite peur de l'an 2000 » par Ted Byfield (1999), s'intéressent au sentiment de vulnérabilité et au phénomène de dépendance que peuvent développer les travailleurs à l'utilisation d'outils technologiques.

³ Par exemple : l'utilisation régulière d'outils pratiques et réducteurs de temps, tels que : calculatrice, base de données, etc.

⁴ Par exemple : la réparation d'une automobile qui peut devenir d'une complexité insurmontable lorsqu'il s'agit de réparer les composantes électroniques lesquelles d'ailleurs sont de plus en plus nombreuses dans nos véhicules.

Par ailleurs, en octobre 2001, un document du « Canadian Policy Research Networks », démontrait qu'en cette ère où la technologie est supposée réduire la charge de travail hebdomadaire pour laisser un peu plus de temps aux périodes de divertissements, la réalité est bien différente et bon nombre d'employés auraient à présent de plus longues heures de travail par semaine qu'auparavant.

Ainsi, depuis les dix dernières années, il y aurait eu augmentation du nombre de Canadiens donnant, souvent sans rémunération de leur temps, à leur employeur (Statistiques Canada, 1997).

D'autre part, une étude provenant du CPA Journal (1998) a pu aussi démontrer qu'il y avait augmentation du niveau de stress et de fatigue lors de l'utilisation du courrier électronique. Cette étude indique que le flot des messages électroniques laisse 60% des décideurs d'entreprises dans un état de grande fatigue. Finalement, en 1992 et aux États-Unis seulement, une étude sur la santé a révélé que 20 milliards de dollars avaient été versés pour indemniser les victimes du plus important mal relié à l'emploi, c'est-à-dire les blessures dues à un stress répétitif (Laudon et Laudon, 1993). Par conséquent, ces diverses études énumérées ici, viennent en quelque sorte attester la pertinence d'une foule de questionnements vis-à-vis l'utilisation des technologies au sein des milieux de travail.

Par ailleurs et curieusement, c'est à la suite des différentes lectures effectuées, que nous avons été étonnées de constater que la documentation se rapportant notamment aux TIC et à leurs incidences sur le travail professionnel n'abonde pas comme il aurait été possible de le croire. En effet, il existe de nombreux documents concernant les aspects plus techniques d'une intégration technologique au sein de milieux de travail ainsi que plusieurs articles ayant trait au bien-être ou à la qualité de vie des travailleurs⁵, mais très peu portent précisément sur le sujet de cette étude, c'est-à-dire, l'existence possible d'impacts réels sur le travail des professionnels. Il semblerait que de façon générale, les spécialistes en la matière en soient encore aux questionnements et que les études empiriques en ce sens ne soient encore qu'à un état embryonnaire.

⁵ Par exemple : « Une nouvelle épidémie : les maladies Cybergénique »; « Les TIC l'emploi et la qualité de l'emploi »; « The internet access grows, policies lag »; « Les changements technologiques : au-delà de l'emploi, le travail au quotidien »; « Management Information Systems : Organisation and Technology »; « Résistance au changement dans l'implantation d'un système d'information »; « Perspectives on technology and work organisation »; etc.

CHAPITRE 2
PROBLÉMATIQUE DE L'ESSAI

Malgré les divers enjeux entourant l'utilisation des TIC, identifiés dans la première partie de ce document, il est courant de voir bon nombre d'employés utiliser quotidiennement différents outils d'information et de communication technologiques afin d'accomplir leurs tâches de travail. Dans le contexte actuel, c'est une réalité que vivent aussi les professionnelles en relation d'aide exerçant dans le réseau de la santé et des services sociaux également exposées aux changements technologiques en cours.

Or, les professionnels des services à la personne tels que les travailleuses sociales, malgré le caractère plus relationnel, humain et social de leur travail, ont aussi assisté à l'émergence d'outils technologiques au sein même de leur milieu de travail et au cœur de leur pratique professionnelle. D'ailleurs, dans ce chapitre, la partie intitulée « la technicisation du travail social » traite précisément de cette émergence des TIC au sein de la profession.

Ainsi, puisque leur rôle d'aidante est majoritairement axé sur les rapports humains, plus humaniste que technique, il est alors possible de penser que certaines problématiques couramment associées à l'implantation des TIC, aient pu avoir une incidence accrue auprès des travailleuses sociales et conséquemment occasionner une transformation de la profession du travail social.

L'insécurité reliée à la dépendance des outils technologiques, l'impersonnalité de ces outils et les risques associés à la transmission de renseignements confidentiels acheminés par courrier électronique, ne sont ici que quelques hypothèses de phénomènes déclencheurs ayant pu engendrer une transformation de la profession.

Identifier les impacts qu'ont pu engendrer l'émergence des TIC sur la profession et surtout s'interroger sur le processus d'adaptation qu'ont pu vivre et peuvent vivre encore les travailleuses sociales, constitue l'essentiel de cet essai.

Mais avant de poursuivre plus en profondeur l'analyse de ces hypothèses, il incombe de bien comprendre ce qu'est le travail social.

LE TRAVAIL SOCIAL : LA PROFESSION

Afin de débiter cette partie qui portera principalement sur la profession du travail social, une précision s'impose concernant le choix qui a été fait, pour cet essai, de ne porter notre attention qu'aux professionnels pouvant utiliser le titre de travailleuse sociale. Ce choix découle d'un souci de précision et de pertinence puisqu'une grande majorité des documents portant sur ce domaine professionnel proviennent de l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

Il est important de souligner ici toute l'importance accordée au titre professionnel dans ce domaine⁶. Il existe plusieurs organisations et milieux organisationnels où l'on peut retrouver des travailleuses sociales⁷. C'est d'ailleurs ce qui constitue la raison principale de l'importance qui est accordée au titre de travailleuses sociales et qui a notamment pour but d'assurer au public que l'exercice de la profession est conforme à des exigences de qualité et permet aussi des recours en cas de faute professionnelle.

Par conséquent, et pour une meilleure compréhension de ce qui caractérise la profession du travail social, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) (2011) propose et décrit les principaux éléments constituant la profession. Il est important de souligner ici que toutes les informations, reliées à la profession, dans cette partie, ont été tirées du site internet de l'OTSTCFQ.

En juin 2009, le projet de loi 21 redéfinit clairement le champ d'exercice de la profession du travail social. Ainsi pour la travailleuse sociale, le champ d'exercice devient le suivant⁸.

⁶ L'article 36 (d) du Code des professions réserve le titre professionnel de « travailleur social » exclusivement aux membres en règle de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec sinon il faut parler, par exemple, d'intervenantes sociales, identifiant les personnes ayant accompli les études dans ce domaine et œuvrant au sein de postes en interventions sociales, mais ne faisant pas partie de l'Ordre.

⁷ Les CLSC, les centres hospitaliers, les centres d'accueil, les écoles, les centres jeunesse, de désintoxication, de crise, les organismes communautaires, les groupes de défense des droits, les centres d'hébergements, la Cour supérieure, le Bureau du Curateur public, les ministères (de la Santé et des Services Sociaux, de l'Immigration, de la Justice, des Affaires indiennes, etc.)

⁸ Article 37 (d) du Code des professions (L.R.Q., C-26)

« Évaluer le fonctionnement social, déterminer un plan d'intervention et en assurer la mise en œuvre ainsi que soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement. »

« L'information, la promotion de la santé, la prévention du suicide, de la maladie, des accidents et des problèmes sociaux font également partie de l'exercice de la profession auprès des individus, des familles et des collectivités. »

Les valeurs fondamentales et les principes entourant la profession sont aussi clairement définis et énumérés comme suit⁹:

-  *Le respect de la dignité, de tout être humain*
-  *La croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer*
-  *La reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de système interdépendant et potentiellement porteur de changement*
-  *Le respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités*
-  *Le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination*
-  *La reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins*
-  *La promotion des principes de justice sociale*

⁹ Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012 aussi trouvé sur le site de l'OTSTCFQ.

Selon l'Ordre¹⁰, les services fournis par les travailleuses sociales peuvent être des services psychosociaux ou des services communautaires, ce qui vient renforcer la conception de travail individuel et collectif mentionné précédemment dans la définition du champ d'exercice. Ainsi, lorsque l'on fait référence aux services psychosociaux, les travailleuses sociales visent surtout à répondre aux besoins des personnes, des couples, des familles et des groupes. Ces besoins psychosociaux se définissent comme des besoins fondamentaux pour le bien-être, la sécurité et le développement de la personne humaine.

D'autre part, lorsqu'il est question de services communautaires, ils visent avant tout à répondre aux besoins d'une collectivité, sachant que la satisfaction des besoins communautaires d'une collectivité est fondamentale pour le maintien de l'harmonie collective, de la justice dans les rapports entre les personnes et les groupes et pour le développement de la collectivité¹¹. Partant de ces précisions sur le rôle du travail social, il apparaît nécessaire de déterminer les activités découlant des fonctions qu'assument les travailleuses sociales.

Ainsi, l'évaluation consiste à la première étape et vise surtout à observer la nature de la situation (facteurs liés à la personne et facteurs liés à l'environnement)¹².

¹⁰ Tiré du site de l'OTSTCFQ.

¹¹ Ibid.

¹²

- L'évaluation psychosociale concerne la situation d'une personne, d'un couple ou d'une famille.
- L'évaluation psychosociale de groupe concerne la situation d'un petit groupe de personne.
- Et l'étude de milieu concerne une communauté locale ou une collectivité.

Ensuite vient l'analyse de ces observations recueillies selon un cadre de référence spécifique menant à la formulation d'une opinion professionnelle et engendrant l'élaboration d'un plan d'intervention sociale ou l'établissement de stratégies d'intervention¹³.

Lorsqu'il est question d'intervention, un fait très important doit être souligné à ce propos. Il s'agit de la perspective d'intervention centrée sur la notion d'interaction avec l'environnement. Elle fait référence à un concept central à la profession du travail social :

« C'est le paradigme selon lequel les travailleurs sociaux cherchent à saisir la réalité et à comprendre les relations entre les personnes. Selon cette perspective, la personne est perçue comme un être social, une personne-en-situation, en constante interaction avec son environnement, cet environnement pouvant être tout autant une personne proche qu'un réseau de systèmes divers ou l'environnement sociétal. Cette perception de la personne-en-situation caractérise la finalité de l'intervention sociale : la recherche d'un équilibre entre les besoins d'une personne ou d'une collectivité et la capacité de l'environnement à répondre à ces besoins. »

(O.P.T.S.Q., 2006, p.19)

À ce point-ci, il est intéressant de se demander : **À quel degré les TIC s'ont-elles présentes dans les tâches professionnelles et la pratique quotidienne des travailleuses sociales?** C'est donc dans le but de répondre à cette interrogation, que la prochaine partie de cet essai a été structurée.

¹³

- L'intervention sociale se présente sous plusieurs facettes et plusieurs expressions sont utilisées pour la désigner : prise en charge, suivi psychosocial, consultation psychosociale, thérapie, mise en œuvre du plan d'intervention...
- L'établissement de stratégies d'intervention est utilisé notamment dans les contextes où aucune intervention sociale de type suivi psychosocial n'est requise. (ex : effectuer des références vers des ressources appropriées).

LA TECHNICISATION DU TRAVAIL SOCIAL

Pour débiter cette partie, une mise en contexte s'impose. Au cours des années 1980, la crise des États providence a provoqué toute une série de réformes au sein des administrations publiques. Un nouveau paradigme managérial décrit sous le nom de Nouvelle gestion publique (NGP) a fortement inspiré ces réformes. La NGP fait alors « la promotion de pratiques de gestion dites « performantes » axées sur des indicateurs d'efficience et d'efficacité au sein des administrations publiques » (Jetté et Goyette, 2010, p.26). Le ministère de la santé des services sociaux a aussi été touché par cette nouvelle gestion.

D'ailleurs, Larivière (2005) mentionne que :

« Les réformes amorcées il y a une dizaine d'années au ministère de la Santé et des Services sociaux représentent à cet égard une manifestation concrète de l'application des principes de ce nouveau management à un secteur névralgique des services publics (notamment à travers la création des Agences de la santé et des services sociaux et des Centres de santé et de services sociaux) ».

(Jetté et Goyette, 2010, p. 26)

Ainsi, on souhaite que les pratiques deviennent plus efficaces et permettent un meilleur contrôle des coûts. L'acquisition de données probantes, essentiel à la mise en place de nouvelles pratiques managériales susceptible de performance organisationnelle et d'atteinte de résultats, devient alors nécessaire. En santé et services sociaux, on tente de rationaliser le choix et l'application des modes d'intervention sur la base de statistiques et de résultats (Parazelli, 2010).

Tout comme Bourque (2009, p. 4-5), qui écrit que « *la NGP favorise une utilisation accrue des technologies de l'information (notamment pour un monitoring des clientèles, des processus et des résultats* »; nous croyons que les TIC appaurent alors comme un moyen tout désigné à la rencontre des objectifs de cette nouvelle gestion.

Au départ, si les outils informatiques destinés à la gestion administrative des établissements n'ont fait l'objet d'aucun débat chez les travailleuses sociales, l'implantation des systèmes clients et des outils d'aide à l'intervention demeure en revanche controversée (Beaudoin *et al*, 1991; Rafferty, 1997). C'est d'ailleurs ce que l'on peut constater en pratique puisqu'outre les systèmes informatiques utilisés pour la gestion des établissements, un grande part de l'utilisation de l'informatique par les intervenantes au sein des services sociaux et plus particulièrement dans les CLSC, se retrouve au niveau des tâches administratives, telles que l'ouverture des dossiers ou encore la compilation statistique afin de produire des rapports statutaires demandés par le Ministère de la santé et des services sociaux sur la clientèle et les interventions effectuées.

C'est le cas des systèmes d'information clientèle : « Intégration » (venu remplacer les anciens systèmes Crocus et Status), SISMAD¹⁴ et SICHELD¹⁵. À l'aide de ces systèmes, les établissements recueillent des informations principalement sur les clientèles et la demande de services.

¹⁴ Système d'information pour la gestion des services de maintien à domicile.

¹⁵ Système d'information clientèle en centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Fait à remarquer, tous ces systèmes sont indépendants les uns des autres, ce qui occasionne des prises d'informations multiples et des efforts constants d'adaptation chez les usagers.

L'utilisation et l'adaptation de ces différents systèmes par les intervenantes, se sont souvent soldées suite à une transition douloureuse, accaparante et moins efficace qu'espérée, contribuant d'autant plus au « traumatisme » des travailleuses sociales causé par la technologie (Béliveau et Poulin, 1987). Il faut, par ailleurs, préciser qu'à cette époque les travailleuses sociales n'avaient pas d'ordinateur personnel à leur disposition. Cette difficile transition sera particulièrement expliquée dans la quatrième partie de ce document.

Malgré cette première vague technologique plutôt houleuse, les services sociaux ont été à même de franchir une autre grande étape de l'implantation technologique au sein de leurs établissements. Cette fois, elle trouve son application plus directement dans la pratique, en tant qu'appui ou moyen d'intervention.

Qu'il soit question de dossier informatisé, de système informatique d'évaluation diagnostique et de prise en charge, des systèmes experts-consultants d'aide à la décision, des programmes interactifs ou des jeux informatiques de nature thérapeutique, tous ces nouveaux outils font plus ou moins partie du présent ou d'un avenir rapproché des travailleuses sociales.

D'ailleurs, certains documents font foi de l'utilisation de cette technologie par quelques établissements sociaux au Québec. Bouchard et Ducharme (2000), sont les premières à faire état des différents systèmes utilisés au Québec. D'ailleurs, la majorité des informations qui suivront proviennent de leur document « Les défis pour le travail social à l'ère des technologies de l'information ». Plus récemment, le site internet du ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec (2013), permet de constater la mise en service de plus d'une trentaine de systèmes informatisés disponibles aux différentes intervenantes travaillant au sein de leurs organisations¹⁶.

Ainsi, la Direction de la protection de la jeunesse aurait développé un outil clinique pour les intervenantes dans l'exercice de leur jugement dans l'application de la Loi de la protection de la jeunesse. De plus, un système de révision serait aussi utilisé pour les enfants placés en famille d'accueil, ce qui permettrait aux intervenantes d'évaluer le placement sur une longue période et d'avoir une meilleure idée du cheminement des enfants (Bouchard et Ducharme, 2000).

Une autre innovation dans le domaine fut l'implantation de SICHELD, en 1986¹⁷. Toujours en opération, ce système contiendrait non seulement une base de données pour la clientèle en maintien à domicile ou en résidence, mais il appuierait aussi l'activité clinique en établissant des plans d'intervention à partir du profil psychosocial.

¹⁶ SIPAD (système d'information pour les personnes ayant une déficience); RSIPA (réseau de services intégrés pour les personnes âgées); SIC-SRD (système d'information clientèle pour les services de réadaptation dépendances); PIJ (projet intégration jeunesse)... Pour ne nommer que ceux-là.

¹⁷ SICHELD : Système d'information pour les clients des hôpitaux et établissements de longue durée.

Dans les Centres Jeunesses, le système toujours en place, le Projet intégration jeunesse (PIJ), permettrait 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 intervenantes impliquées¹⁸. D'autres logiciels ont aussi été créés à des fins d'évaluation psychologique, de prédiction du risque du suicide, de counseling,... Même, certains jeux électroniques ont été développés à des fins thérapeutiques. Par exemple, le jeu électronique *Busted*, inspiré de « Donjon et dragons », qui présente aux jeunes contrevenants des scénarios leur faisant prendre conscience des liens entre certains comportements et leurs conséquences (Resnick, 1994). De plus, il ne faudrait pas oublier de compter parmi cette innovation technologique des services sociaux, tous les autres types de TIC qui consiste en des systèmes en réseaux et qui sont actuellement de plus en plus disponibles auprès des intervenantes. Que ce soit l'internet, l'intranet, l'ordinateur portatif, les Blackberry, les téléphones cellulaires, les téléavertisseurs, etc.

La documentation en travail social fait état des obstacles et limites pouvant être attribués à l'utilisation d'outils technologiques par les intervenantes. Comme on peut le supposer, une certaine résistance des travailleuses sociales face aux TIC représente pour plusieurs l'obstacle majeur. L'attitude envers l'informatisation varierait selon les intervenantes, étant parfois positive mais critique, parfois même très critique (Jochems et Rivard, 2004; Béliveau et Poulin, 1987).

¹⁸ Tiré du site du Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec, Système d'information, www.informa.msss.gouv.qc.ca/

D'ailleurs, la conclusion d'un document d'analyse pour la conception d'un système d'interactions personnes-systèmes (IPS) en CLSC (1997)¹⁹, définit un ensemble d'éléments pouvant constituer des obstacles majeurs à l'informatisation. On peut y lire que la collaboration des intervenantes, indispensable à la réussite d'un tel projet, n'est pas acquise. La capacité financière des établissements de services sociaux serait aussi un facteur déterminant.

Il semblerait qu'en 1997 la capacité de financement des technologies de l'information était limitée au sein des CLSC. Reste à savoir si cette situation a pu évoluer jusqu'à aujourd'hui. De plus, les limitations liées à l'environnement organisationnel, tels que : la formation des travailleuses sociales; l'environnement physique (superficie et location des lieux d'interventions, accessibilité et confidentialité des bases de données lors d'interventions à l'extérieur); le duplicata des dossiers papier (contenant des éléments extérieurs qui ne peuvent être informatisés, par exemple les radiographies) versus les dossiers informatiques, font aussi partie d'une réalité à considérer afin de contribuer à l'innovation technologique des établissements sociaux.

¹⁹ Les orientations technologiques du réseau sociosanitaire (1997), Guide de conception d'interactions personnes-systèmes (IPS), (document d'analyse pour la conception d'IPS : Cas en CLSC), Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction générale des technologies de l'information, 32p.

Au même moment, sérieusement ébranlée par les diverses réformes et virages politiques, la profession se remet en question, redéfinit son identité, redélimite ses champs et territoires spécifiques par rapport à de nombreuses autres professions connexes. Dans ce contexte, les débats sont chauds entre les principaux concernés : professionnels, chercheurs et formateurs.

Finalement, des difficultés de compatibilité entre les valeurs technologiques et les valeurs professionnelles du travail social, viennent aussi contribuer à développer d'autres obstacles non négligeables à l'adaptation des TIC dans le domaine des services sociaux. Des divergences sont souvent illustrées entre le domaine de la technologie et celui du travail social. En l'occurrence, on sait que pour fonctionner adéquatement, un système d'information doit adopter un langage standardisé. Ce principe est en fait incompatible avec le domaine du travail social puisque dans la réalité, il n'existe pas une taxonomie des « actes sociaux » représentant la gamme complète des gestes professionnels.

De même, les services sociaux ne sont pas des organisations particulièrement stables. Cela est dû à l'environnement qui est en constant changement et qui incite les services sociaux, par leur vocation, à s'ajuster afin de répondre aux besoins de la communauté qu'ils doivent desservir. L'implantation, le développement et le maintien d'un système d'information requièrent une relative stabilité de l'organisation. Ainsi, la permanence serait aussi un élément nécessaire pour un minimum d'économie et d'efficacité.

Voilà donc, quelques considérations techniques non négligeables qui viennent à l'encontre de l'implantation technologique dans le domaine des services sociaux.

Malgré tous les obstacles et difficultés qu'ont pu rencontrer les instigateurs de l'utilisation d'outils technologiques, un fait n'en demeure pas moins : le travail social, comme bien d'autre profession d'ailleurs, se trouve depuis quelque temps confronté à la croissance exponentielle des TIC.

Jusqu'à présent, ce document a permis de mieux comprendre la place qu'occupent, de nos jours, les TIC dans la pratique du travail social. Toutefois, les questions qui justifient l'essentiel de cet essai sont les suivantes :

De quelle manière les travailleuses sociales intègrent-elles les TIC à leurs tâches professionnelles? Et l'utilisation des TIC transforme-t-elle la pratique du travail social?

Plusieurs estiment que les TIC changent radicalement la nature du travail social mais nul ne connaît réellement l'issue de cette conjoncture et surtout peu se penchent sérieusement sur les mécanismes d'adaptation et d'initiatives qui ont pu être développés parmi les intervenantes devant faire face à la machine technologique mise en branle²⁰. C'est pour cette raison qu'une étude comme celle-ci, apparaît pour le moins essentielle puisqu'elle permet d'établir clairement les enjeux et les liens d'influence entre les TIC et les professionnelles du domaine social.

Les bénéfices rattachés à ces réflexions sont nombreux. Ces dernières permettent d'établir une base de connaissances sur les TIC et leurs effets sur le travail professionnel en établissant : 1°) l'évolution réelle des TIC dans le domaine du travail social; 2°) la conception qu'ont les travailleuses sociales des TIC; 3°) l'intégration des TIC à la profession et enfin, 4°) si l'utilisation particulière des TIC par chaque TS apporte une transformation à la marge de la profession et des changements dans la relation entre les intervenantes et les bénéficiaires.

Par conséquent, ce type de questionnement amène aussi les travailleuses sociales à une réflexion pertinente sur leur profession et leur fournit un regard objectif du fonctionnement mis en place dans leurs milieux de travail respectif. L'étude peut donc permettre une meilleure vision d'ensemble aidant à la coordination des innovations technologiques à venir.

²⁰ Un quart des 200 travailleurs sociaux membres de la National Association for Social Workers (États-Unis), interrogés lors d'une étude, croient à une transformation profonde (1995).

Conséquemment, cela peut aussi favoriser une meilleure orientation stratégique de la profession devant certains ajustements cruciaux tels que : la formation adéquate des travailleuses sociales, une accommodation des outils technologiques à la profession, la plus adéquate possible, etc

Par ailleurs, même si les informations recueillies peuvent revêtir des particularités propres à la profession du travail social et au vécu des travailleuses sociales, il est plausible de pouvoir transposer les constatations de cette situation à bon nombre de professions concernées par les évolutions technologiques.

LA POINTE DE L'ICEBERG?

Malgré l'existence de nombreux manuels de référence décrivant et appuyant la reconnaissance d'impacts potentiels de l'utilisation des TIC au sein des établissements de travail, très peu encore s'appliquent à la transformation du monde professionnel. Par ailleurs, l'utilisation croissante des TIC au sein des ces professions, comme celui du travail social, et l'émergence d'outils technologiques de plus en plus sophistiqués ne peuvent faire autrement que soulever diverses grandes réflexions²¹.

²¹ Outils technologiques tels que : les systèmes experts aidant à la prise de décision en interventions sociales et qui permettent, par exemple, de standardiser des processus d'intervention auprès d'une clientèle donnée.

Au sein des services sociaux et de santé, l'utilisation des TIC offre des avantages, mais comporte aussi des risques. Pour Cartier (1997), la plus grande perte pour le travail social pourrait être celle du contact humain. On craint que la communication ou le *lien* informatisé ne mette en péril le *lien* social. De plus, la liberté des bénéficiaires mais aussi des professionnelles est aussi un enjeu important dû aux puissances accrues des moyens de communication en tant qu'outil de surveillance.

Une hyper abondance de l'information n'est pas non plus sans conséquences. Certains parlent d'exformation comme étant une accumulation d'informations disponibles mais non traitées (Dorvil et Mayer, 2001). Il est alors possible de penser que cette accumulation d'informations non-traitées pourrait occasionner certaines failles et omissions de prise en charge en intervention sociale, par exemple.

Selon Kreuger (1997), le contexte de mondialisation (ou de capitalisme sauvage) et d'effritement social qui s'ensuit ne peut qu'accentuer la marginalisation des groupes défavorisés. Il soutient que les habiletés traditionnelles de la travailleuse sociale ne pourront s'adapter à ces nouvelles réalités, ce qui l'amène d'ailleurs à déclarer que l'avènement de la cybertechnologie et son développement fulgurant dans le prochain siècle annonceront la fin du travail social. Pour reprendre une expression de Phaneuf (2007, p. 3) « lorsque l'essentiel perd son sens profond ... »; est-ce que l'essentiel du travail social, ne pouvant plus se rattacher à ses valeurs professionnelles profondes, peut être placé devant un constat majeur de remise en question?

Bouchard et Ducharme résumant d'ailleurs bien la situation :

« Malgré les dangers que les nouvelles technologies présentent-déshumanisation accrue, standardisation,... le travail social n'a peut-être pas vraiment le choix : il faut sans doute se résigner à y recourir au risque de disparaître comme profession d'aide. Par ailleurs, leur arrivée crée un nouveau lieu de luttes culturelles et politiques; l'espace traditionnel de services sera remplacé par un espace personnel-cybernétique, où les clients pourront négocier eux-mêmes des solutions. Le clivage « inforiches/infopauvres » deviendra le nouvel enjeu des luttes sociales, et l'accès aux NTIC devra faire partie des revendications au plan des politiques sociales. En somme, c'est un nouvel ordre social qui s'annonce, avec de nouveaux outils d'intervention, mais aussi de nouveaux problèmes sociaux. Malgré leur allure futuriste, ces nouvelles pratiques sont déjà à nos portes et demandent que le travail social en fasse cas. »

(Bouchard et Ducharme, 2000, p.25)

CHAPITRE 3
DÉMARCHES MÉTHODOLOGIQUES

Afin de réaliser adéquatement cette étude, une stratégie de recherche ainsi qu'un cadre d'analyse a été nécessaire et est devenu en quelque sorte le point d'ancrage de cet essai. D'ailleurs, nul ne peut ignorer l'importance que ces deux éléments revêtent au sein de toute recherche, puisque cela permet de porter une vision analytique des phénomènes étudiés de façon pratique. Pour ce faire, certains choix ont été faits, que ce soit en tant que stratégie ou en tant que théorie. C'est ce dont traite cette prochaine partie. Ainsi y sont définis et mis en contexte, la méthodologie de la recherche documentaire que nous avons effectuée ainsi que le cadre d'analyse de ces documents. L'analyse a adopté une approche constructiviste (Le Moigne 1995, Gergen et Gergen 1991, Papert 1993, Smith et Turner 1995, Weick 1990, Fulk 1993) et une perspective critique, plus particulièrement inspirée de théories féministes (Rothschild 1988, Saulnier 1996, DJaoui 2007, Bessin, 2009).

STRATÉGIE DE RECHERCHE

Avant toute chose, il importait de bien identifier les besoins associés à l'ampleur de l'étude souhaitée. Dans ce cas ci, il s'agissait d'un essai, donc d'un exposé écrit à caractère professionnel et scientifique s'appuyant sur une recherche documentaire exploratoire visant à : définir une problématique; à repérer des sources de documentation s'y rapportant; à l'analyser et à en dégager des conclusions, des recommandations et peut-être même des éléments de réponse.

Pour ce faire, il est apparu essentiel, dans un premier temps, de déterminer clairement ce qu'était la question de recherche et l'hypothèse qui sous-tend cette réflexion sur les impacts des technologies de l'information et des communications sur le travail social. Donc, les questions de recherche étaient les suivantes : De quelle manière les **travailleuses sociales** intègrent-elles les **TIC** à leurs **tâches professionnelles**?

Cette question se trouva alors liée à la possibilité que l'utilisation des TIC transforme la **pratique du travail social**, et donc la **profession**. Par conséquent, est-ce que ces transformations ont des impacts **variables** d'une **travailleuse à une autre**?

Ce travail de réflexion poursuivait ainsi un double objectif :

- Effectuer une revue de littérature sur le thème des impacts des TIC sur le travail social.
- Proposer une réflexion pour le bénéfice :
 - des travailleuses sociales
 - des professionnels (tous domaines confondus)
 - des professionnels en gestion des ressources humaines (qui ont souvent la charge de l'intégration des TIC auprès des travailleurs).

Par la suite, la recherche documentaire a été amorcée à partir des concepts clés de la question de recherche lesquels sont énumérés au tableau suivant. À ce moment-ci, nous aimerions souligner un fait qui nous est apparu bien intéressant. Lorsque nous tentions d'établir une définition des concepts touchant cet essai, il nous a été possible de constater que le mot « professionnalisation » se définissait comme ceci :

« Phénomène social moderne, entraîné par la division de plus en plus marquée du travail et la spécialisation de plus en plus poussée des métiers ou des occupations, incitant les individus qui les exercent à se grouper entre eux et à s'enfermer à l'intérieur de frontières professionnelles hermétiquement fermées, parfois afin de se protéger contre la transformation et même la disparition de certains métiers à la suite de changements technologiques. »

(Office de la langue française, 1984)²²

Nous avons cru opportun de souligner cette définition puisqu'elle vient rejoindre directement le questionnement de ce travail. Comme le précise cette définition, la professionnalisation serait-elle toujours en mesure de protéger certains métiers et occupations devant l'évolution incessante des TIC?

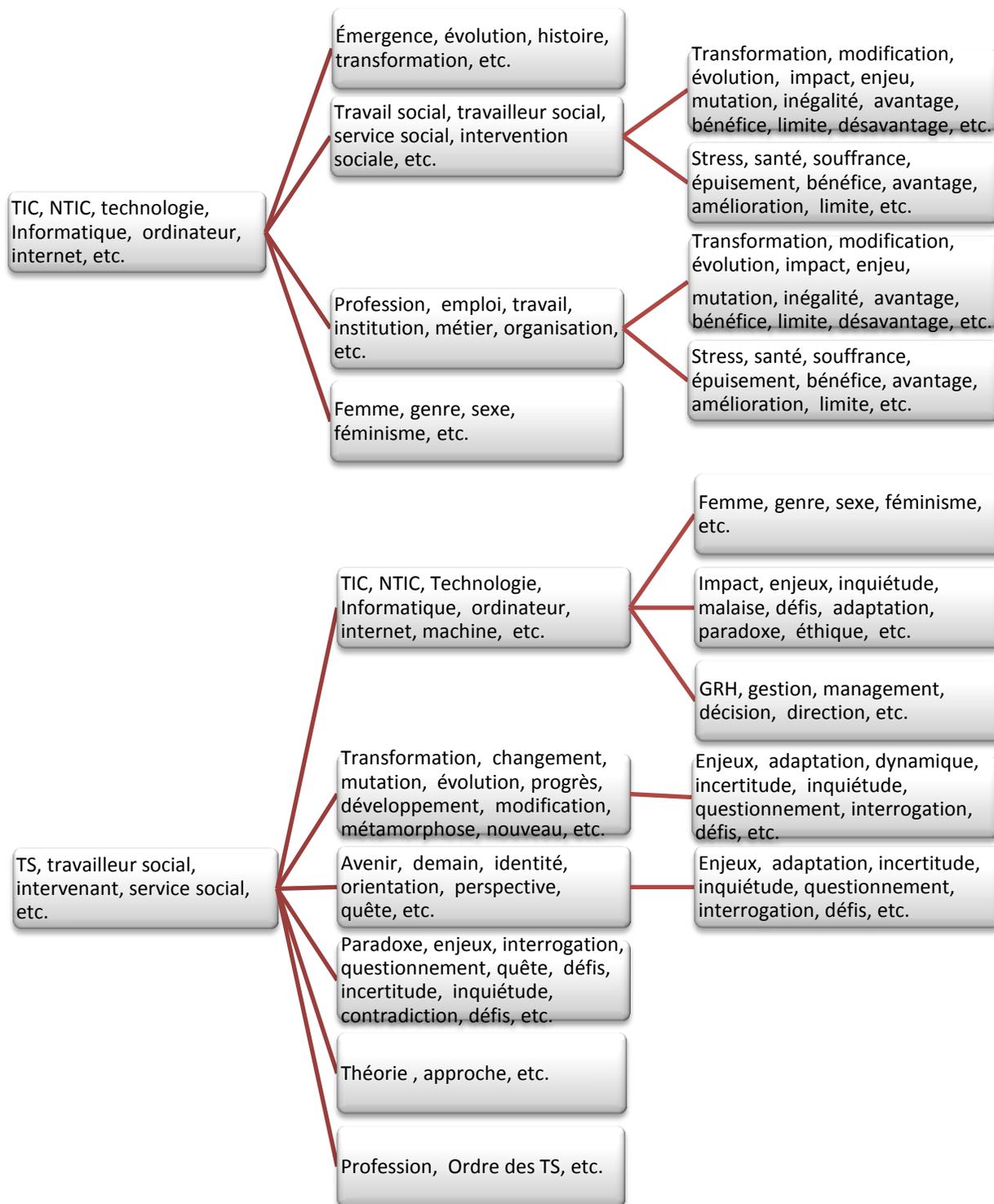
²² Du grand dictionnaire terminologique, trouvé sur le site internet de l'Office québécois de la langue française, à l'adresse suivante : www.granddictionnaire.com .

Tableau 1 : Concepts utilisés pour amorcer la recherche documentaire

Technologies de l'information et de la communication	Travail social
<p>Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications, qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information.</p> <p>Abréviation : TIC ou NTIC pour (nouvelles TIC)</p> <p>En anglais : information and communication technologies (ICT)</p>	<p>Activité organisée qui vise à aider l'adaptation des individus et de leur milieu social en utilisant des techniques pour permettre aux individus, aux groupes de faire face aux besoins et de résoudre leurs problèmes dans une société en constante évolution.</p> <p>Synonyme : Service social</p> <p>Abréviation : TS</p> <p>En anglais : social work, social service</p>
<p>Office québécois de la langue française, 2008, tiré du Grand dictionnaire terminologique du site internet de l'UQO.</p>	<p>Office québécois de la langue française, 2008, tiré du Grand dictionnaire terminologique du site internet de l'UQO.</p>

Dans le tableau suivant, un exercice d'exploration des concepts associés a été fait favorisant une recherche de la documentation la plus représentative, mais aussi la plus élaborée possible. Le regroupement de mots par catégorie ainsi que la recherche de synonymes en sont des exemples.

Tableau 2 : Concepts associés pour compléter la recherche documentaire.



La troncature * a été utilisée pour repérer les termes soit au singulier, soit au pluriel et a permis d'élargir la recherche en ne se concentrant que sur la racine des mots. De plus, il va sans dire que tous ces mots, ont été traduits et aussi recherchés en anglais. De plus, la recherche de ces concepts s'est établie en association les uns les autres ou de façon individuelle, dépendamment du nombre de résultats obtenus et de la justesse de ces résultats en relation avec nos objectifs de recherche. D'autre part, au cours de notre recension de la littérature, il est arrivé que nous ayons concentré nos recherches sur les ouvrages d'un auteur en particulier, puisqu'il traitait précisément d'un de nos concepts clés. Amiguet, par exemple, a attiré notre attention car il traite précisément des enjeux et des défis pour le travail social de demain.

Afin d'obtenir les plus récentes données, nous avons appliqué une limite concernant la période de production des documents consultés. Ainsi, la majorité des documents retenus couvrent les vingt dernières années, à l'exception d'un ou deux qui nous semblaient, malgré tout, pertinents.

Les publications utilisées proviennent majoritairement des bases de données de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) et cela à travers plusieurs de leurs disciplines telles que : travail social, sciences sociales, relations industrielles et ressources humaines, sciences infirmières, psychoéducation et psychologie, ressources en informatique et génie informatique.

Les banques de données utilisées ont été les suivantes : Grand dictionnaire terminologique, Cairn, Érudit, ABI/INFORM Global/Complete, Francis, Scopus, Social Services Abstracts, Sociological Abstracts, Eric, Repère, Academic Search Complete, ScienceDirect, Emerald et sites de regroupement professionnel, tel que celui de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). De plus, nous avons aussi pu avoir accès à certains documents provenant de la bibliothèque de l'UQO et autres bibliothèques qui y sont rattachées par son service de prêt entre bibliothèques (PEB).

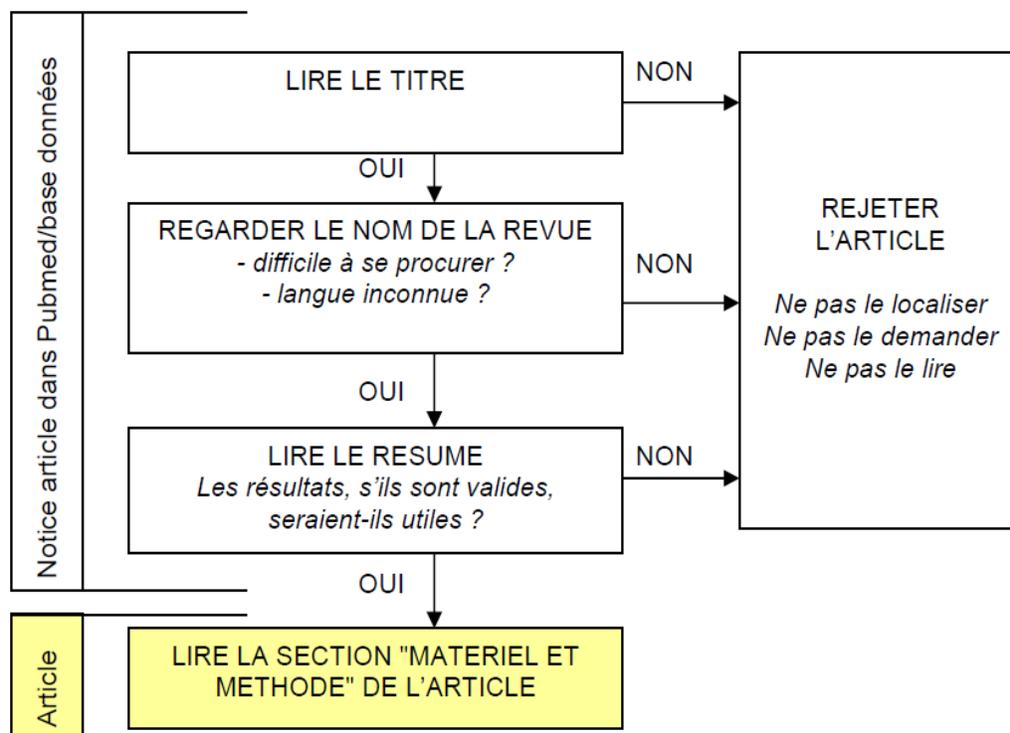
Afin d'obtenir une bonne vue d'ensemble, et puisque la question de recherche ne s'applique pas seulement qu'aux travailleuses sociales du Québec, nous avons choisis de ne pas limiter notre recension qu'aux documents traitant de la situation québécoise. Pour la plupart des documents proposés, (plus d'une centaine) nous disposions d'un résumé (« abstract ») qui nous a permis de sélectionner les quelques 60 documents qui nous sont apparus les plus appropriés et accessibles et que nous avons lus et retenus.

L'arbre décisionnel présenté ci-après, illustre bien le processus de sélection des textes que nous avons pratiquée²³.

²³Le lien internet pour retrouver ce tableau est le suivant : <http://didel.script.univ-paris-diderot.fr/claroline/backends/download.php?url=L0d1aWRlX3JlY2hlcmNoZV9kb2N1bWVudGFpcmUucGRm&cidReset=true&cidReq=BIBLIOT1>

Tableau 3

Arbre décisionnel de sélection d'un article à partir de sa notice bibliographique



Compte tenu de l'importance et de la quantité de documentation disponible sur le sujet, nous avons établi qu'au moment où nous retrouverions une forte répétition des informations recensées, nous mettrions fin à la recension des écrits.

Un système personnel de classification des thèmes répertoriés dans nos lectures a été développé de façon à retrouver facilement l'information disséminée dans les différents textes. L'utilisation de fiches de lecture tel que présenté dans le tableau 4, nous a permis un classement rationnel en fonction de thèmes particulier de cette recherche.

Tableau 4

Fiche de lecture

Auteur : Titre : Date et lieu : Localisation :	Thème : Sous-thèmes :
Résumé :	
Citations : « ... », p.	
Interprétation et commentaires personnelles :	

Chaque texte sélectionné était ainsi lu, résumé, interprété et commenté en gardant toujours en tête le lien principal avec les concepts clés de cet essai. Pour une question d'économie de temps, nous nous sommes concentrée sur les parties des textes qui se rapportaient aux thèmes qui nous intéressaient et non pas à l'entièreté des sujets abordés dans chacun des documents.

Comme nous avons déjà commencé ce processus en version papier, et cela bien avant notre prise de connaissance du logiciel de gestion de références bibliographiques EndNote, nous avons préféré poursuivre en version papier et ne pas perdre de temps à l'acquisition de connaissances sur l'utilisation de EndNote, et de plus, éviter le duplicata d'un long processus d'entrée de données des commentaires de lectures qui avait déjà été faites.

Comme il s'agissait principalement de présenter un essai, dans un format accessible et intéressant pour les travailleuses sociales et les professionnels de différents domaines tels que ceux de la gestion des ressources humaines, nous n'avons retenu et analysé que les idées maîtresses retrouvées dans la littérature, nous permettant ainsi de dévoiler l'essentiel entourant la question de recherche.

CADRE D'ANALYSE ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE

C'est avec comme objectif premier de comprendre et de pouvoir mieux analyser les résultats obtenus que nous avons déterminé les cadres d'analyse les plus couramment utilisés par les auteurs qui traitaient des sujets de cet essai. Ainsi, tout au long de nos lectures, nous avons pu effectuer certains rapprochements et analyser certaines situations par l'entremise de ces cadres. D'ailleurs, ces analyses et discussions vous seront présentées dans la prochaine partie de ce document.

Deux approches caractérisent la majorité des textes utilisées et recensées au sein de notre corpus de lectures. Ainsi, l'approche constructiviste et l'approche féministe semblent constituer des paradigmes pertinents pour l'analyse des informations recueillies. Ce document étant de caractère exploratoire, le constructivisme semble correspondre adéquatement puisqu'il permet une liberté de pensée nécessaire à ce type d'exploration. Mais avant de poursuivre, il importe de bien définir et d'expliquer en quoi le constructivisme se démarque des autres approches.

Présentée comme le fruit d'un processus, la connaissance serait alors construite par l'individu à partir de son expérience du réel (Le Moigne, 1995). Par exemple, le constructivisme social, tout en admettant le pouvoir qu'a la société à modeler nos comportements, souligne que ces forces ne sont pas extérieures à l'humain, mais bien le produit de leurs comportements propres. Les acteurs ne seraient pas seulement « agis » par des forces sociales mais seraient, à travers les échanges et les liens qui les unissent entre eux, créateurs du monde où ils vivent. Par conséquent, l'apport de l'approche constructiviste réside en la reconnaissance du rôle que jouent les individus. Ainsi, par le constructivisme, on affirme que la connaissance est le fruit des interactions entre les individus. Il s'agirait d'un processus incluant, par exemple, la communication (Gergen et Gergen, 1991).

Beaucoup d'aspects positifs contribuent à favoriser l'approche constructiviste à nos yeux et aux yeux de chercheurs de différents domaines tel que celui du travail social. Étant une approche multidimensionnelle, elle apparaît donc beaucoup plus complète que bien des modèles théoriques ou explicatifs.

Avec le constructivisme, le chercheur n'a pas à mouler les résultats obtenus à des hypothèses et objets de recherche établis trop souvent rapidement. Donc, l'approche constructiviste n'impose pas une méthode de connaissance, mais accepte et défend une pluralité de méthodes. Des divers documents consultés, nous avons pu constater que cette approche a été le plus souvent utilisée en sciences sociales dans les domaines tels que l'éducation, la psychologie, le travail social, etc. (Grawitz, M., 1996)

Dans le domaine du travail social, on retrouve des exemples d'application de pratiques professionnelles utilisant l'approche constructiviste. Elle exige de la travailleuse sociale d'être un peu plus à l'écoute de l'individu en besoin et d'adapter son intervention en cherchant à construire la réalité de l'individu tout en lui permettant aussi de contribuer à cette réalité, donc de contribuer à l'intervention prodiguée. L'intervenante n'est donc plus la seule mais bien un acteur qui interagit dans cette réalité sociale puisqu'elle responsabilise l'individu en demande d'aide.

Il existe aussi un lien important entre l'approche constructiviste et l'autre élément clé de cette étude, c'est-à-dire, les TIC. Selon la ligue des partisans du constructivisme tel que Papert (1993), il est considéré que ce qui est le plus important dans l'apprentissage, est de fournir aux apprenants, les outils nécessaires à la construction du savoir. Dans cette perspective, par exemple, l'ordinateur apparaît comme un outil idéal d'exploration du monde et d'appropriation du savoir. D'ailleurs certains chercheurs, tel que Fulk (1993) traitant aussi de la technologie et utilisant le constructionnisme, viennent confirmer la pertinence de cette approche pour notre type de recherche, puisqu'elle a déjà été validée à travers d'autres études semblables. Donc, à travers ces diverses caractéristiques de compatibilité, il apparaît que l'utilisation de l'approche constructiviste ne peut qu'être bénéfique à l'analyse de notre sujet. Par contre, ce paradigme ne saurait expliquer, à lui seul, le processus de construction sans le soutien de certaines théories.

Comme le soulignent Smith et Turner (1995), les constructivistes veulent aller plus loin que la simple proclamation de la nature construite des objets sociaux. Ils veulent aussi comprendre comment se fait cette construction. L'utilisation de la théorie de la « construction de sens » (sensemaking) apparaît tout à fait adéquate pour l'interprétation de certains actes de résistances ou d'appuis que peuvent manifester les travailleuses sociales face aux TIC. La compréhension des mécanismes de « construction de sens » au sein d'un processus de changements, représente une préoccupation générale au sein de plusieurs organisations.

Comment se fait-il que certaines organisations puissent s'ajuster à des conditions de changements alors que d'autres éprouvent de la difficulté à s'adapter aux changements ou échouent irrémédiablement?

De façon générale, la théorie de la construction de sens vient en partie expliquer comment les individus ou les groupes d'individus, tentant de comprendre les événements et informations qui les entourent, influencent le cours d'une intégration technologique (par exemple). Selon Weik (1990), la construction de sens collective se retrouve principalement dans le partage d'expériences. C'est un processus par lequel des personnes s'échangent et se partagent un vécu, afin peut-être, de trouver des positions similaires leur permettant de construire une idée collective qui servirait de guide à une vision commune et une ligne de conduite. Par conséquent, la construction de sens est essentiellement un processus social.

Lors de l'introduction d'un nouvel outil technologique, par exemple, au sein d'une organisation, la stabilité qui y régnait issue de croyances et d'acquis, est tout à coup interrompue occasionnant anxiété, ambiguïté et conflit. Les membres de l'organisation commencent alors à modifier leurs schémas cognitifs contribuant ainsi au processus d'interprétation et d'intégration du changement dans leur environnement organisationnel. Ils reconsidèrent alors leurs schémas existants dans un effort de compréhension et de construction de sens afin de permettre la dissolution de l'ambiguïté, l'anxiété et les conflits liés à cette situation (Weber et Manning, 2001).

Par ailleurs, certains chercheurs tels que Louis et Sutton (1991) ont découvert que la prise de conscience pouvait être tout aussi importante que la construction de sens en elle-même. Dans des recherches récentes, on tente de plus en plus de trouver et de comprendre les caractéristiques particulières des déclencheurs de construction de sens.

On a d'ailleurs pu établir que le déclenchement d'un processus de construction de sens se déclenche, non pas, lorsqu'il s'agit d'une situation nouvelle ou divergente, ou d'une initiative établie sans trop de préambules, mais bien parce que la situation doit être vécue comme nouvelle, divergente ou requérant des initiatives sur une base volontaire.

Selon Quinn et Weick (1999), il ne faut pas non plus oublier toute la notion de continuité qui fait en sorte que la construction de sens est un processus continu d'ajustement et d'adaptation et que l'examen de rétrospection suivant les décisions prises et les actions enclenchées, font aussi partie du processus de construction de sens.

L'implantation technologique serait considérée complexe et souvent imprévisible. Selon Weick (1990), la complexité grandissante des nouvelles technologies implantées fait en sorte qu'il devient de plus en plus difficile de pressentir la construction de sens des utilisateurs et leurs incidences. Il accorde d'ailleurs une certaine importance aux particularités concrètes ou abstraites qui caractérisent la technologie.²⁴

²⁴ Les particularités concrètes étant celles qui peuvent littéralement se positionner sur le plancher et les particularités technologiques abstraites se définissant comme celles existants dans la tête des utilisateurs.

D'autres auteurs tels que Orlikowski, 1992; Griffith & Northcraft, 1996; Klein & Sorra, 1996 cités par Griffith (1999) se sont attardés à d'autres éléments déterminants à l'implantation technologique. Ils ont pu remarquer que les différences de compréhension entre les utilisateurs et les initiateurs de ces implantations jouaient un rôle important et même critique, dans le succès de la technologie. D'autres ont aussi noté que l'utilisation des technologies demande une structuration et une construction de sens continues.

Par conséquent, Mc Daniel et Thomas (1990) ainsi que Dutton (1992) ont constaté que les individus possédant le plus de « renseignements bruts » (informations propices à la construction de sens) sont en mesure de fonctionner plus adéquatement avec l'incertitude et sont plus propices à voir les changements comme des avantages.

Donc de façon générale, il appert que la compréhension qu'aurait l'utilisateur viendrait jouer un rôle important mais surtout complexe au succès des TIC. Force est de constater la place appréciable qu'occupe la construction de sens lors d'implantation technologique.

Il apparaît donc tout à fait approprié de considérer les notions de cette théorie à cet essai car tout porte à croire que la construction de sens peut jouer un rôle fondamental dans le processus d'intégration des TIC au sein du travail professionnel comme celui du travail social. D'autres théories sont aussi susceptibles de venir ajouter au cadre d'analyse de cette étude. Les théories féministes en font assurément partie.

Le domaine social est un milieu de travail dont la majorité est composée de travailleurs féminins, il apparaît donc difficile de faire abstraction des théories féministes qui peuvent assurément venir expliquer certains enjeux et résultats observés au cours de cette recherche. Un grand nombre de théories féministes ont été répertoriées jusqu'à ce jour mais il n'en demeure pas moins que les plus représentatives sont encore le féminisme libéral, le radical et le socialiste.

Puisque les théories féministes ne constituent pas le seul cadre d'analyse de cette recherche, mais bien un atout théorique à l'analyse de notre documentation, il ne nous apparaît pas nécessaire de les définir toutes mais bien d'en faire une description générale et d'expliquer les raisons de ce choix théorique. Pour ce faire, nous avons utilisé et résumé les descriptions provenant du texte de Will Kymlicka (1999) intitulé « Les théories de la justice ».

Par le passé, des groupes communautaires ont pris forme dans le domaine du travail social. Ils visaient, entre autres, une prise de conscience des femmes pour l'équité au travail et devenaient parfois des groupes d'entraide pour les mères au travail. Le but était d'amener les femmes à s'affirmer et à prendre leur place dans certains domaines comme celui de l'emploi et par le fait même à développer divers services sociaux devenus nécessaires. Il y a fort à parier que la conception des intervenantes sociales, face à la prolifération des outils technologiques, a aussi pu être teintée de féminisme libéral.

Le féminisme libéral dont la valeur fondamentale réside dans « une chance égale pour la femme » milite en faveur des droits égaux sur des sujets tels que l'éducation, la situation économique et même l'accessibilité pour les femmes à certains services sociaux. À leur sens, la femme et l'homme sont pareils et la discrimination réside sur le sexe seulement. Ces féministes portent leur attention principalement sur la vie publique des femmes et non pas sur leur vie privée. Plusieurs changements de la condition féminine découlent de cette approche. Les politiques de « *salaire égal pour travail égal* », qui demeurent encore d'actualité, en sont un exemple (Kymlicka, 1999).

La conception de la situation féminine est différente avec le féminisme radical. Leur slogan étant « *the personal is political* » les féministes radicales se sont conscientisées sur l'importance et sur l'impact que la vie privée de chaque femme pouvait avoir sur l'état de la condition féminine en général. Pour elles, les femmes sont une classe opprimée et le patriarcat est à la base de cette oppression. L'explication viendrait du fait que les hommes et les femmes étant fondamentalement différents, et la société ayant avantagé les valeurs et aptitudes typiquement masculines, les femmes mises de côté, n'auraient eu alors d'autre choix que de devenir une classe inférieure. L'ultime solution à cette situation résiderait dans l'abolition de l'ensemble des hiérarchies. Ainsi, la société devrait être complètement remise à jour afin d'éliminer la suprématie masculine et implanter des changements notables en ayant comme principe de base, la reconnaissance d'habiletés différentes entre l'homme et la femme (Kymlicka, 1999).

C'est le féminisme radicale qui a amené les travailleuses sociales, entre autre, à encourager les actions collectives de leur clientèle féminine afin de faire changer certaines injustices comme celles dont pouvaient être victimes les femmes. Il existe aujourd'hui des groupes au Québec tels que le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF) qui ont comme objectif de permettre une meilleure accessibilité et même l'appropriation des TIC par les femmes (Jochems et Rivard, 2004).

Dans le texte de Kymlicka (1999), on y explique que le féminisme radical a déjà eu, par le passé, une première prise de conscience négative concernant la technologie. Il n'a fallu que très peu de temps aux féministes de l'époque pour réaliser que la technologie ne rendait pas plus égalitaire la situation entre les hommes et les femmes puisqu'elle donnait encore plus de pouvoir aux hommes, plus nombreux dans ces domaines de recherche et d'expertise ainsi que dans les sphères décisionnelles qui s'y rapportaient. Il est possible de croire que l'adaptation des travailleuses sociales face à l'utilisation des TIC dans leur milieu de travail a pu être compromise par ce premier contact, pour le moins décevant, des femmes avec la technologie. Elles ont pu craindre de ces outils, qu'ils ne soient principalement préconisés pour permettre un plus grand contrôle des administrateurs majoritairement masculins dans un domaine de travail, le travail social, toujours massivement comblé par les femmes.

Par ailleurs, c'est le féminisme socialiste qui réagit plus particulièrement au pouvoir économique et/ou contrôle qu'entreprendrait le monde masculin sur celui des femmes. Ce contrôle s'expliquerait par le type de production préconisée par l'homme et la femme. L'homme serait plus attiré par une production ayant une valeur marchande alors que la femme préconiserait une production ayant comme valeur l'utilité et la satisfaction d'une tâche (Kymlicka, 1999). Les travailleuses sociales ne faisant pas partie d'un domaine professionnel dont les résultats de leurs interventions ont une valeur marchande facilement monnayables, le féminisme socialiste est certainement une théorie pouvant aider à l'analyse du matériel documentaire dans cet essai.

Comme nous pouvons le constater, le domaine du travail social n'est certainement pas un milieu méconnu des courants de pensée féministe. D'ailleurs, certaines auteures telle que Christine Flint Saulnier (1996) avec son livre « *Feminist theories and social work : approaches and application* » en font foi. Cet ouvrage, entre autres, établit l'influence qu'ont pu avoir ces théories sur l'application du travail social autant au niveau du travail communautaire qu'en intervention individuelle. L'influence qu'a eue l'approche féministe sur le travail social a été marquante. Elle a, entre autres, renversé le pouvoir en donnant de l'importance à l'utilisateur des services sociaux. Plus récemment, certaines auteures québécoises telles que Sylvie Jochems et Maryse Rivard (2004), décrivent et expliquent l'influence de l'approche féministe dans le domaine des services sociaux.

D'autres ouvrages font état des réflexions faites entre le féminisme et l'innovation technologique comme celui de Joan Rothschild (1988), intitulé « *Teaching technology from a feminist perspective* ». Mais un fait subsiste, il y a encore très peu de recherches portant sur les influences que peuvent produire les théories féministes sur la perception et l'utilisation des TIC auprès de regroupements professionnels féminins.

Finalement, c'est par souci du détail, mais surtout par recherche de complémentarité, que nous avons particulièrement sélectionné ces deux approches. Nous croyons qu'elles peuvent apporter, à travers nos lectures, le cadre d'analyse nécessaire afin de mettre à jour et surtout mieux comprendre les enjeux recensés dans le contexte de cet essai.

CHAPITRE 4

DE QUELLE MANIÈRE LES TRAVAILLEUSES SOCIALES INTÈGRENT-ELLES LES TIC

À LEURS TÂCHES PROFESSIONNELLES?

Y A-T-IL TRANSFORMATION DE LA PROFESSION?

Suite aux lectures que nous avons faites, nous sommes en droit d'établir que les TIC sont assurément en mesure de transformer la profession. Là où il y a moins de certitude, se retrouve principalement dans le « comment » et « à quel point » cette transformation prend forme.

Il est étonnant de constater que malgré l'ampleur des écrits portant sur ces deux sujets, une faible partie d'entre eux, fait mention d'une transformation de la profession directement liée aux TIC, et surtout de l'importance que peut revêtir cette transformation. Comme le but de cette étude est avant tout d'examiner les impacts qu'engendre l'utilisation des TIC sur la profession du travail social, il apparaît primordial de rendre compte des écrits qui se sont attardés sur cette dimension.

RECENSION DES CONNAISSANCES

Pour les professionnels de l'intervention sociale, un débat s'est ouvert il y a de cela quelques années. Il concernait les enjeux nouveaux, les défis plus globaux et fondamentaux que pouvait représenter les technologies de l'information et des communications pour le travail social.

Implication des TS à la mise en place des TIC

Malgré la prise de conscience de ces nouveaux enjeux, certains documents ont dénoncé le peu d'implication des intervenantes sociales devant la mise en place de l'informatique dans les établissements des services sociaux. Par exemple, une enquête entreprise en 1985 auprès des membres de l'Association canadienne des travailleurs sociaux de langue anglaise ou bilingue anglais-français révélait que, pour plus de la moitié (60%) des répondants, les travailleurs sociaux n'avaient pas été très mobilisés dans la mise en place des ordinateurs (Nutter et *al*, 1986). Nous pouvons nous demander si ce manque d'implication des intervenantes à la mise en place des outils technologiques a pu contribuer à cette difficulté d'adaptation dont font état aujourd'hui certains ouvrages, ou si ce n'est pas plutôt, dès le départ, une certaine incompatibilité perçue par les intervenantes entre leur travail et la technologie qui expliquerait leur désintérêt à la mise en place des TIC dans leurs milieux de travail.

Une étude québécoise effectuée par Béliveau et Poulin (1987) auprès d'intervenantes sociales œuvrant dans 33 établissements (4 centres de services sociaux et 29 CLSC) et portant sur les perceptions et les attitudes des intervenantes sociales du Québec envers les applications informatiques dans leurs milieux de travail, révélait le peu d'attitudes positives des intervenantes pour l'utilisation de l'informatique dans leur pratique. Ainsi, les résultats démontraient que l'attitude des intervenantes variait, entre autres, selon le niveau hiérarchique et leur domaine d'étude.

« Plus la position hiérarchique est élevée, plus on a une attitude positive envers l'informatique : 82,5% des gestionnaires de niveau supérieur ont une attitude plus positive comparativement à 63% des gestionnaires de niveau intermédiaire et à 23.7% des praticiens...les détenteurs d'un diplôme d'une autre discipline que le service social ont une attitude plus positive (42.2%) par rapport aux répondants formés dans la discipline du service social (29.3%). »

(Béliveau et Poulin 1987, p.37-39)

Par conséquent, il semblerait que le domaine du travail social a « traîné de la patte », par rapport à d'autres disciplines, dans l'utilisation des TIC (Roosenboom 1991, Resnick 1994, Rafferty 1997). Pour expliquer cette réalité, certains auteurs précisent que d'une part les intervenantes semblaient méconnaître les applications de l'informatique qui avaient cours dans leur milieu de travail et que d'autre part, les intervenantes semblaient juger plus pertinente l'utilisation des TIC pour les activités reliées à la gestion administrative que celles reliées à la pratique professionnelle. Ce constat vient donc rejoindre les résultats de l'étude de Béliveau et Poulin (1987) présentée plus haut, sur l'attitude des intervenantes. Comme ces données ont été recueillies il y a plus de 15 ans, nous pouvons penser par ailleurs, que les attitudes des intervenantes sociales ont pu évoluer depuis ce temps. Malheureusement, aucune étude semblable ne semble avoir été entreprise dans le but d'éclaircir la position des intervenantes aujourd'hui.

Donc, la recension des connaissances nous a permis de prendre conscience, du peu d'implication des T.S. lors de l'implantation des TIC dans leur milieu de travail, mais aussi et surtout des inquiétudes qu'a soulevées l'arrivée des TIC dans leur profession, et qui persiste encore aujourd'hui.

Inquiétudes des TS toujours présentes face aux TIC

De nos jours, des documents font toujours état de ces inquiétudes encore présentes chez les professionnels de la santé et des services sociaux concernant les TIC.

On peut y lire des questionnements qui viennent rejoindre les nôtres tels que :

« ...la technologie évolue dans tous les champs professionnels. Cela signifie-t-il, pour autant, que la catégorie professionnelle doit évoluer suivant des orientations différentes de celles actuellement décrites dans les champs professionnels? Nous ne le croyons pas... Oui, certaines technologies conduisent à différentes façons de faire : télémédecine, administration de tests intellectuels par ordinateur, intervention à distance, etc. Mais ces changements de méthodes induisent-ils des changements de définition professionnelle? »

(La centrale des syndicats du Québec (CSQ) 2004, p. 4)

Une question se pose alors, d'où provient cette méfiance des intervenantes à l'application des TIC dans leurs milieux de travail? Vient-elle d'une méconnaissance de l'informatique ou peut-on penser que leur attitude conservatrice résulte au départ du manque d'implication à la mise en place et/ou de l'utilisation forcée des TIC par ces mêmes intervenantes sociales? C'est l'allégorie de « l'œuf et de la poule ». Quel est l'élément déclencheur et quelle est la résultante?

Voilà donc une infime partie des interrogations que soulève l'arrivée des TIC dans ces milieux de travail et dont font mention plusieurs documents (Berman et Phillips 1995, Finnegan 1996, Kreuger 1997). La réalité est qu'il reste beaucoup de questions pour encore trop peu de réponses. À la limite, quelques pistes à explorer...

Changements organisationnels

Cette recension nous a aussi permis de constater que les temps sont difficiles, de nos jours, pour le travail social et cela en raison de nombreux changements récents reliés aux restructurations dans les services sociaux et de santé au Québec et de leurs impacts sur les TS. Mayer (1994) déclare d'ailleurs :

« Il y a peu de secteurs professionnels qui ont eu à subir tant de transformations institutionnelles que celui des services de santé et des services sociaux [...] Depuis plus de vingt ans, les réformes administratives se sont succédé à un rythme tel que même les intervenants sociaux et les administrateurs ont présentement de la difficulté à s'y retrouver. »

(cité dans le texte de Pelchat et Malenfant 2004, p.2)

Selon Larivière (2005) et Bourque (2009), c'est sous l'influence de la nouvelle gestion publique (NGP) que l'adoption de la Loi 120 sur les services de santé et les services sociaux de 1991, est venue transformer à elle seule un milieu longtemps connu des travailleuses sociales. Pelchat et Malenfant, 2004 soulignent de plus, qu'un nouveau « réseau des affaires sociales » a alors pris forme, impliquant le regroupement des services sociaux et des services de santé au sein de la même administration

Ce changement aurait semble-t-il occasionné de fortes modifications dans la pratique des intervenantes sociales. L'absence d'une définition claire de leur mandat n'en serait qu'un exemple.

Selon Favreau, que citent Mercier et Mathieu (2000, p. 22) : « la profession vit à nouveau un déplacement de ses modes d'intervention, de ses lieux d'exercice, de ses champs d'intervention prioritaires ». Ces modifications seront d'ailleurs plus longuement présentées dans la partie « analyse des résultats » de ce document.

Conséquemment suite à cette loi et aux autres modifications qui en ont résulté, des signes de fragilisation de nature professionnelle chez les intervenantes sociales œuvrant dans ces milieux ont commencé à faire surface. D'ailleurs, une enquête menée par Bernier et Larivière (1996) et présentée par Pelchat et Malenfant (2004, p.2) a révélé que « 45,6 % des travailleurs sociaux travaillant dans les CLSC, les centres hospitaliers (CH) et les Centres Jeunesse du Québec ont un niveau élevé de détresse psychologique, contre 26,2 % dans la population en général.

De plus, cette détresse serait plus importante chez les T.S que chez d'autres professionnels. Bourdonnais *et al* (2000) le prouvent bien puisqu'ils démontrent dans le texte de Pelchat et Malenfant (2004, p.2) que le pourcentage des infirmières subissant cette même détresse ne s'élève qu'à 36% des infirmières travaillant en CH, en CHSLD et en CLSC.

Ce qui est beaucoup plus alarmant et qui a su retenir toute notre attention dans le texte de Pelchat et Malenfant (2004, p.2-3) est l'étude de Bernier et Larivière (1996) qui s'est penché sur un autre signe important de fragilisation des travailleuses sociales.

Ils ont ainsi pu constater qu'un peu plus du tiers (36,7%) des répondants de leur enquête ont exprimé le désir de quitter leur emploi. Ils ont remarqué que dans les CLSC, la proportion d'employés dans ce même état d'esprit est beaucoup plus élevée chez les T.S. que dans les autres catégories d'emploi, soit 46% contre 20,8%.

Selon Pelchat et Malenfant (2004), ainsi que Renaud (1995), c'est la quête de rationalisation des dépenses et d'évaluation des résultats qui ont justifié ces restructurations. Restructuration d'un système au centre desquelles on retrouve ce qui est appelé le « virage technocratique » mentionné par Gosselin (1994) et cité par Pelchat et Malenfant (2004, p.3). Très peu de considérations ont alors été portées à la valeur relationnelle des interventions entre professionnel et clientèle et cela en échange d'une quête d'efficacité beaucoup plus technique.

De fait, c'est cette logique gestionnaire plutôt technique que plusieurs travailleuses sociales se sentent victimes, c'est-à-dire victimes d'une incompréhension de la nature même de leur intervention sociale et de la contribution qu'elles apportent à l'organisation. Par conséquent, cela occasionne un manque de considération de la profession par rapport à une autre profession au sein d'une même organisation.

Il est donc possible de penser que les TIC peuvent avantager, aux yeux des gestionnaires, une profession par rapport à une autre et ainsi créer des rivalités. En lien avec cette constatation, voici le témoignage d'une intervenante sociale en CLSC qui tente d'expliquer cette réalité :

« C'est pas pareil comme une prise de tension, [...] il y a un lien qui est établi, qui est difficile, je pense, à connaître par l'administration parce que c'est pas une prescription médicale. Mais ça, je pense, que c'est ça qui est difficile, souvent, à faire reconnaître [...] c'est quoi un case-load. Tu peux avoir 40 cas mais ils sont très lourds, c'est aussi gros que 60 cas, ça varie tout le temps. C'est difficile à quantifier...ça bouge beaucoup. »

(Pelchat et Malenfant, 2004, p.25)

Ainsi, les TIC peuvent avoir à la source, des impacts différents et d'intensité variable d'une profession à l'autre. La difficulté à quantifier certaines tâches professionnelles en est une explication. Ainsi, l'importance accordée aux compilations statistiques par les gestionnaires représente une triste et injuste réalité aux yeux des intervenantes sociales dans les CLSC.

Impacts directs des TIC

Il est difficile de départager, parmi les facteurs qui contribuent à la crise d'identité du travail social, ce que les TIC ont pu avoir comme impacts directs sur la profession. Car comme nous avons pu le constater, l'avènement des TIC dans ces milieux professionnels s'est produit au même moment que les changements importants dans toute la structuration du domaine social et des organisations qui s'y rattachent.

C'est un élément à ne pas négliger et qui porte à confusion lorsqu'on tente de démarquer la responsabilité directe des TIC dans la transformation de la profession. Certains auteurs, tel que Bourque (2009), déclarent clairement que « *la nouvelle gestion publique favorise une utilisation accrue des technologies de l'information (notamment pour un monitoring des clientèles, des processus et des résultats* », De ce fait, nous croyons qu'il y a eu trop souvent une déresponsabilisation des TIC devant les difficultés que pouvaient rencontrer ou vivent encore les T.S.

Malgré ce manque de considération devant les impacts possibles des TIC, nous pouvons constater qu'il semble toujours y avoir une méfiance de la part des professionnelles des services sociaux à l'égard des nouvelles technologies.

Même si les observations recueillies peuvent revêtir des particularités propres à la profession du travail social et au vécu des intervenantes, il n'en demeure pas moins que ce document aspire à transposer nos observations à d'autres professions du domaine de la relation d'aide. Par ailleurs, il faut aussi prendre conscience que tout comme ce l'est pour le travail social, il est difficile de prendre à partie la marge de responsabilité directe qu'ont pu et peuvent avoir les TIC sur les transformations et les difficultés que rencontrent ces autres professions. Dans un texte intitulé « L'épuisement professionnel : perdre son âme pour gagner sa vie », Margot Phaneuf (2007) fait état de la situation difficile que vivent aussi les infirmières. On peut y lire

« Perdant sa signification réelle, ce travail, avec la lourdeur des tâches, la mouvance des connaissances et des compétences toujours à réactualiser, avec la complexification de ses aspects techniques, avec sa hiérarchisation rigide dans certains milieux et avec le caractère impersonnel et même parfois conflictuel des relations humaines, devient objet d'insatisfaction profonde, de stress et de mal-être existentiel. »

(Phaneuf, 2007, p. 5)

Phaneuf (2007) explique que les infirmières se plaignent aussi, en plus d'une pénurie de personnel qui provoquerait une dégradation de leurs conditions de travail, de l'évolution technologique trop rapide et qu'elles tenteraient toujours de rattraper. Tout cela susciterait un stress et une perte de repères concernant la qualité de leur travail et leurs contacts avec les malades. De plus, tout comme ce l'est pour les travailleuses sociales, l'urgence de leurs tâches individuelles occasionnerait un cloisonnement vis-à-vis des autres collègues. D'autres auteurs font aussi état de la situation et décrivent plus précisément les impacts que peuvent avoir les TIC chez les infirmières. Ils écrivent :

« L'ambiguïté de rôle [...] l'absence d'information dans certaines situations et la nécessité de prendre des décisions quant aux interventions à faire engendrent la tension. Ainsi, la technologie, même si elle peut être valorisante, devient une source d'anxiété lorsque les infirmières ne reçoivent pas la formation adéquate pour son utilisation. »

(Vézina, Cousineau, Mergler *et al* 1992, p.33)

Par ailleurs, Dubet (2010) qui s'intéresse au déclin des institutions, et plus particulièrement à celui des institutions scolaires, fait le constat d'un autre élément qui nous apparaît important.

Selon Dubet, la technologie a été un élément important ayant contribué à la complexification croissante des systèmes institutionnels (travail en réseaux et en équipes, droit de regard des usagers, des évaluateurs et des financeurs), ce qui par conséquent, a affaibli le poids de la responsabilité personnelle des acteurs institutionnels (Dubet, 2008, p. 34). Selon lui, de par leur rôle, les professionnelles de l'éducation, par exemple, se doivent de se définir plus par leur vocation que par leur métier. La désinstitutionnalisation créerait une fragilisation de certaines professions. Par conséquent, nous croyons que les travailleuses sociales qui souvent considèrent leur profession comme une vocation plus que comme un métier, pourraient tout aussi en être affectées.

Donc, les TIC seraient, là encore et de façon plutôt indirecte, responsable de la situation fragile que plusieurs professions doivent vivre actuellement, que ce soit dans le domaine de la santé, de l'éducation ou du travail social.

Prise de conscience des TS

En juillet 2004, Sylvie Jochems (p.1) écrivait que « *l'émergence des TIC en travail social au Québec est peu documentée et l'est encore moins par les travailleuses sociales elles-mêmes* ».

Aujourd'hui, une prise de conscience des travailleuses sociales sur les impacts des TIC s'impose. Même si au départ, tout comme Jochems, nous avons pu constater que les T.S. affichaient une certaine forme d'indifférence face à l'arrivée des TIC et le processus de changement qui en résultait, il apparaît vital que de nos jours et pour le bien de la profession ces mêmes professionnelles en prennent conscience et qu'elles s'impliquent dans l'utilisation des TIC.

Tout comme nous, certains chercheurs ont vu l'urgence de se pencher sur ces questions. Le texte « Nouvelles technologies et travail social » du Conseil supérieur du travail social (CSTS) en France et rédigé par Gautellier (2002) est le document qui correspond le plus au type même de notre essai. Le CSTS a comme double mission de « rendre intelligibles les nouvelles technologies de l'information et contribuer à la vigilance sociale » (p.8). Pour ce faire, les membres de ce conseil, déjà conscientisés sur le sujet, tentent de comprendre les problèmes que soulève l'informatisation au sein de l'organisation du travail, des métiers, de l'éthique, de la définition même du travail social et des craintes que génère le développement de l'informatique et des outils d'information et de communication. Selon eux, « il faut prolonger la décennie passée, avec ses progrès conduisant déjà vers des formes neuves du travail social » (Gautellier, 2002, p. 8 et 9).

Mais, une autre réalité existe. Les travailleuses sociales de par la surcharge de travail qu'elles doivent assumer quotidiennement, n'ont plus l'énergie ni le temps de s'impliquer plus à fond dans l'implantation des TIC ni même de se questionner sur le sujet. D'ailleurs l'expression « Avant de penser, je commence par panser » citée du texte d'Amiguet et de Julier (2004, p.88) résume bien cet état d'esprit que vivent les intervenantes sociales.

PARADOXE CHEZ LES TRAVAILLEUSES SOCIALES

« *Suis-je venue pour travailler avec les humains ou avec des machines?* » (tiré de Néglise, 1998). La travailleuse se retrouve devant un paradoxe qui d'un côté soulève les aspects négatifs et de l'autre les aspects positifs des TIC.

La considération portée par les travailleuses sociales au concept clé d'interaction avec l'environnement, en plus de leur vision du travail social en tant que service d'aide à la personne, a certainement pu venir influencer leur perception relativement aux outils technologiques dans leur milieu de travail. D'ailleurs, il appert qu'à travers la documentation récente portant sur l'utilisation et le développement de l'informatique dans les services sociaux, on y fait état d'une certaine tension entre les valeurs fondamentales des travailleuses sociales et celles favorables à la technologie.

On y parle du « paradoxe des intervenants sociaux » (Béliveau et Deslandes-Senay 1993, Bouchard et Gagné 2001).

Si le travail social est interpellé sérieusement par les nouvelles percées technologiques, c'est que la déontologie et l'épistémologie de cette profession reposent sur des fondements en perpétuelle tension (Moffat 1993).

Dès les premières étapes d'informatisation, l'essentiel des critiques des travailleuses sociales portait sur des points tels que : les risques de déshumanisation et de standardisation des processus, la confidentialité des renseignements, etc. Il semblerait donc que cette profession aurait une grande difficulté à approuver les valeurs souvent associées à l'utilisation des TIC.

Par exemple : peut-on parler d'échange d'information respectant les règles strictes de confidentialité imposées par le code d'éthique professionnelle des travailleuses sociales? Est-ce que les professionnelles du travail social dont la caractéristique première est le travail direct auprès de sa clientèle, ne doivent pas un peu revoir leurs rôles et leurs façons de travailler? L'utilisation des TIC pourrait-elle leur enlever un temps précieux utilisé à l'origine à l'accomplissement d'intervention auprès des personnes?

Déjà par le passé, certains auteurs tels que Béliveau et Poulin (1987) faisaient mention de ce paradoxe. Plus récemment, d'autres documents tels que ceux de Nélisse (1998) et de Bouchard et Ducharme (2000) soulèvent encore cette dualité que vivent les travailleuses sociales. Il est donc facile de comprendre pourquoi les réactions fréquentes des intervenantes sociales à l'égard de l'informatisation se reflètent souvent par des commentaires tels que « *Ça me fait un peu peur ces affaires-là!* » Et cela, même si les initiateurs informatiques ne cessent de répéter que « *Ce ne sont là que des outils qui ne remplaceront jamais le professionnel* ».

(commentaires présentées par Claude Nélisse 1998, p.162)

Un des chercheurs qui s'est penché sur la question, Claude Nélisse (1997) de l'Université de Sherbrooke, a tenté d'expliquer les appréhensions des intervenantes sociales en faisant référence à l'existence d'une simultanéité, d'une surestimation et d'une sous-estimation de la puissance technique. Selon lui, une des solutions résiderait dans la faculté de porter un regard plus réaliste en distinguant clairement outil/technique/technologie, et en renvoyant ces derniers aux logiques d'usage institutionnel qui les activent dans des situations de travail pratique.

Pour conclure cette partie sur le paradoxe des travailleuses sociales vis-à-vis les TIC, nous pouvons affirmer que ce paradoxe n'est non pas seulement vécu par la professionnelle du travail social mais aussi par l'être humain en elle. Certains auteurs tel que Perrotin (2004) posent des questions en ce sens :

« Quelle place est-elle faite à l'humain au sein des enjeux contradictoires? [...] Peut-il vivre au sein des contradictions que lui imposent technologies d'aujourd'hui, rythmes échevelés, crises des liens sociaux et des emplois? Là, les travailleurs sociaux sont des témoins privilégiés. Ils vivent eux-mêmes les pressions et l'ambivalence des antagonismes, les contradictions, les paradoxes. Quels appuis ces intervenants trouveront-ils dans ces complexités? » (tiré du texte d'Amiguet et Julier 2004, p.89)

ANALYSE DES RÉSULTATS

En tenant compte de notre cadre d'analyse présenté précédemment, nous croyons, par exemple, que le paradoxe des intervenantes sociales vis-à-vis les TIC a pu fortement influencer la « construction de sens » de ces utilisatrices et ainsi devenir un élément déterminant au sein du processus d'innovation technologique dans le domaine professionnel du travail social. Ainsi, les intervenantes ayant déjà une idée préconçue des technologies en général et non pas une idée « objective », ont pu faire en sorte de limiter le processus de construction de sens dans leur entourage et par le fait même biaiser l'acquisition d'une idée objective et actuelle de l'innovation technologique au sein de leur profession, ce qui par la suite s'est reflété par le peu d'implication des TS dans la mise en place des TIC dans leur milieu de travail.

Nous pensons de plus, que l'influence qu'a eue l'approche féministe sur le travail social a aussi été marquante et contributive au paradoxe des travailleuses sociales, majoritairement de sexe féminin. Le féminisme a entre autres, renversé le pouvoir en donnant de l'importance à l'utilisateur des services sociaux.

Ainsi, les travailleuses sociales ont commencé à considérer la raison d'être et la qualité de leur travail à travers l'évaluation et la satisfaction des utilisatrices de services (principalement des femmes) et non plus seulement à travers l'appréciation des administrateurs qui les dirigeaient (à majorité masculine).

De plus, le féminisme a aussi amené les intervenantes à encourager les actions collectives de leur clientèle (majoritairement féminine) afin de faire changer certaines injustices comme celles dont pouvaient être victimes les femmes. Cette idée d'intervention à double niveau, citoyenneté d'une part et professionnalité d'autre part, renvoient au rôle de relais ou de médiateurs que les T.S. doivent jouer et dont fait état Gautelier (2002) lorsqu'il explique que les TS ne sauraient trop vanter les mérites des TIC sans tout d'abord avoir un œil avisé sur l'impact qu'elles ont sur la société ainsi que tout particulièrement sur la clientèle qu'ils assistent.

Enjeux éthiques et professionnels

L'impersonnalité qui caractérise l'utilisation des outils technologiques est souvent un des premiers points négatifs à être soulevé. Dubet (2008) explique que les institutions qui les préconisent deviennent progressivement des organisations travaillant en réseau et rendant des comptes aux usagers, au financeurs, aux évaluateurs, etc. avec le risque que les mailles laissent échapper des problèmes ou même des individus.

C'est alors que chacun a la possibilité de se déculpabiliser sur les autres selon la logique du « ce n'est pas mon problème, ce n'est pas ma spécialité ». On peut alors affirmer que la technologie peut être un outil déshumanisant pouvant occasionner une insensibilité technocratique...

D'ailleurs certains auteurs (Thompson et Warhurst, 1998; Dent, 1998) tiré du texte de Rubery et Grimshaw (2001, p.216) ont fait état d'une tension croissante en ce sens entre les objectifs des directions d'entreprises et les principes et codes d'éthique professionnelle.

De plus, les risques associés à la transmission de renseignements confidentiels acheminés par courrier électronique et sur l'accroissement des flux d'informations transmis, ne sont pas de l'ordre à rassurer les travailleuses sociales. « Le syndrome du parapluie » apparu avec la généralisation de la messagerie est une expression utilisée par Chaumon (2003, p.172) qui explique ce phénomène des milieux de travail qui consiste au fait que : « pour se couvrir, les salariés adressent systématiquement une copie de leur courrier électronique (destiné à un collaborateur ou à un client) à leur responsable », ce qui crée un flux d'information exponentielle.

La technologie serait aussi un outil qui pourrait venir raccourcir le temps de service direct des travailleuses sociales avec la clientèle et standardiser leur processus d'intervention. Ainsi, selon Pelchat et Malenfant :

« Cette situation est vécue d'autant plus difficilement que la relation qu'ils tissent avec leurs clients est un élément central du sens que les intervenants donnent à leur travail [...] La construction du lien avec le client est une condition essentielle à leur intervention mais elle exige du temps. »

(Pelchat et Malenfant 2004, p. 14)

Par contre, chez certains auteurs (Erdman & Foster 1988 et Nurius 1990), on vante les vertus de l'utilisation d'ordinateur à la pratique en alléguant, par exemple, que le client, dans un système interactif avec l'ordinateur, peut être plus à l'aise et ainsi plus à même d'avouer la sévérité de certains problèmes grâce à l'anonymat que cette mise en situation représente.

D'autres aspects positifs sont aussi reliés à l'utilisation de la technologie par les travailleuses sociales. Par exemple : elle peut venir faciliter les échanges d'informations entre les partenaires du réseau; elle offre une meilleure connaissance de la clientèle et permet de planifier et de délimiter les priorités d'action; elle peut même apporter un support aux cliniciennes dans le processus de prise de décisions professionnelles en aidant à formuler un diagnostic et en suggérant des modes de traitement. Dans le même ordre d'idées, elle permettrait aussi la formation de nouveaux thérapeutes.

Impacts des TIC sur la clientèle

Les TIC, par le passé, ont souvent été dénoncé, par les travailleuses sociales, comme producteurs des problèmes sociaux tels que : l'exclusion des pauvres, la mise à pied des moins instruits, la précarisation du travail des femmes, etc.

La technologie serait alors perçue comme un outil d'intervention réservé aux familles patriarcales mieux nanties et injustement inaccessible à une clientèle féminine majoritairement desservie par les CLSC. De plus, de ces problèmes sociaux, ne peuvent qu'en découler une surcharge de travail et de demandes d'intervention pour ces professionnelles de l'aide sociale.

D'autre part, on déplore que la nuance que peut apporter le non-verbal (regard, voix, etc.) lors d'un échange face à face est supprimé pour laisser place à d'autres formes plus abstraites et impersonnelles de communication, comme par exemple, la messagerie. Ainsi, les échanges et communications à travers l'informatique sont souvent appauvris et n'ont pas ou peu de dimension sociale.

Par ailleurs, même s'il y a une prise de conscience des impacts négatifs, la technologie gagne aussi ses lettres de noblesse pour avoir contribué à certains aspects positifs. Parmi les grands gagnants de ces innovations technologiques se retrouvent les personnes handicapées ou en perte d'autonomie qui ont pu retrouver un peu de leurs facultés et de leur autonomie à l'utilisation de ces outils. Donc, la technologie améliore la qualité de vie de certains et brise l'isolement de ceux qui ont des limitations fonctionnelles.

Les TIC : outils de gestion et de contrôle

Les ordinateurs semblent, pour certains, être introduits dans les organismes sociaux afin d'assurer un certain contrôle de leurs tâches. Ce contrôle et les outils qui s'y rattachent sont perçus comme menaçants par les intervenantes qui craignent de perdre ainsi leur autonomie. D'ailleurs, il existe un document écrit par Hélène Le Brun de la CSQ (2001) portant sur l'autonomie professionnelle dans le réseau de la santé et des services sociaux qui fait état de conséquences attribuables aux compressions et rationalisations et qui, sans que l'auteure ne le mentionne précisément, pourraient tout aussi bien être attribuables aux TIC maintenant utilisées dans les organismes sociaux.

On y fait mention de l'invasion des statistiques qui cause une pression énorme sur l'acte professionnel; de la systématisation de test d'accueil qui interviendrait directement dans la qualité même de la relation d'aide avec le client; de la conception de la relation d'aide qui deviendrait de plus en plus technique, opératoire et uniformisée négligeant ainsi le service d'intervention de deuxième ou troisième ligne; etc.

Tout comme le souligne Rubery et Grimshaw :

« Les TIC pourraient accroître la liberté individuelle dans le choix du mode de travail et renforcer le sentiment de liberté et de responsabilité; mais elles pourraient aussi déboucher sur un contrôle et une surveillance plus centralisés des travailleurs. »

(Rubery et Grimshaw 2001, p.218)

Par conséquent, une enquête de Gallie et col. (1998) et tiré de Rubery et Grimshaw (2001, p.227) a démontré que « les femmes au contraire de leurs collègues masculins, n'associeraient pas nécessairement l'utilisation de la technologie à une plus grande liberté au travail ». D'ailleurs, c'est en reprenant le cadre d'analyse que nous avons préconisé, que l'application de l'approche féministe nous amène à penser que la prédisposition des intervenantes sociales, majoritairement des femmes, face aux TIC a pu être influencée. Par exemple, le droit et l'autonomie des femmes durement gagnés sur le marché de l'emploi pourraient avoir fait en sorte de minimiser l'intérêt des travailleuses sociales pour de nouveaux outils de travail susceptibles de venir renverser un pouvoir de décision et donc diminuer une certaine indépendance qu'elles avaient pu développer et acquérir au cours des années.

Ainsi, elles ont pu, *a priori*, développer une certaine crainte de ces outils, qu'ils ne soient principalement préconisés que pour permettre une plus grande main mise des administrateurs majoritairement masculins dans un domaine de travail comme celui du travail social, toujours massivement comblé par des femmes.

Par ailleurs, des bénéfices peuvent aussi être attribués à la technologie. Toujours selon l'approche féministe, l'assimilation et le perfectionnement des connaissances requises pour l'utilisation d'outils technologiques pourrait être vue par les TS comme une rare occasion de s'immiscer dans des zones de pouvoir et ainsi obtenir une plus grande considération au sein des milieux affluents de la profession.

Donc globalement:

« Les nouvelles technologies ne font pas que contribuer à développer un individualisme outrancier, ou de nouvelles perspectives de productivité et de mondialisation potentiellement destructrices. Elles apportent aussi des éléments d'espoir, en fournissant de nouveaux outils d'échange d'information, de concertation et d'action aux forces progressistes actives dans la transformation des rapports sociaux. »

(Mercier et Mathieu, 2000, p.17)

TRANSFORMATION DE LA PROFESSION, BONNE OU MAUVAISE?

Les comportements récents d'assimilation des TIC par les travailleuses sociales, refléteraient-ils d'emblée de nouvelles attitudes d'ouverture envers les TIC ou ces mêmes travailleuses font-elles plutôt une utilisation sélective des TIC qui ne peuvent, à leurs yeux, compromettre d'une quelconque façon l'éthique professionnelle? Force est de constater que malgré certaines réticences des intervenantes sociales devant les vagues technologiques qui ont déferlé par le passé, cela n'a pu empêcher la propagation et l'évolution des TIC au sein de la profession du travail social.

Constat actuel de la profession

Comme nous avons pu déjà en juger, le travail social a d'ores et déjà vécu les premiers impacts des TIC. Nous pouvons même affirmer, à présent, qu'il y eu effectivement une première vague de transformations auprès des professionnelles.

Là où il est encore difficile de se prononcer se situe au niveau du degré d'influence direct qu'ont pu avoir les TIC sur cette transformation du travail social. Car d'autre part, comme on l'a vu précédemment, il y a eu aussi de grandes transformations et restructurations au sein même des organisations dans lesquelles se retrouvent principalement ces professionnelles du domaine social.

Dans le champ de pratique du travail social, tout comme dans de nombreux milieux professionnels, les domaines d'applications des TIC²⁵ sont vastes et confus quant à leur portée. Ces confusions sont parfois confrontées à de fortes contradictions que vivent les TS. Il apparaît donc essentiel que dans ce milieu du travail social, il y ait une prise de conscience mais aussi une mobilisation des TS pour ne pas risquer qu'un jour cette profession ne devienne complètement exclue et étrangère à ces évolutions technologiques, ce qui limiterait d'autant plus son rôle de gardienne face à des impacts négatifs pouvant se présenter dans l'avenir.

En réalité, il semblerait qu'à l'inverse, les travailleuses sociales ont préféré ne pas revendiquer leur droit à de meilleures conditions de pratique et se sont tout simplement adaptées aux transformations et aux nombreuses contraintes qui leur étaient imposées (Pelchat et Malenfant 2004).

²⁵ Bases de données, logiciels de gestion, systèmes d'information, etc.

En appui avec cette pensée, il est évoqué que :

« Si un groupe est exclu de la participation à un certain type d'activité pendant assez longtemps, il est plus que probable que ce type d'activité va se développer de façon à renforcer cette exclusion par le biais d'une inadaptation structurelle. »

(Radcliffe, Richards 1980, p. 113-114)

Nous sommes alors en droit de nous demander, comment se peut-il que les TIC offertes aux travailleuses sociales soient aussi contraignantes? Wisner (1990) nous fait un constat de cette situation en expliquant que :

« Dans beaucoup de cas, l'erreur humaine est celle des dirigeants économiques et techniques qui construisent, entretiennent et font fonctionner des systèmes très complexes dans l'ignorance des caractéristiques physiques, cognitives et psychiques des personnes qu'ils emploient. Les dirigeants font confiance à un travail prescrit souvent formalisé dans un règlement et la gestion des systèmes complexes n'est perçue qu'en termes d'applications du règlement ou d'écarts par rapport à celui-ci. »

(Wisner, 1990, p. 69)

D'ailleurs, d'après une recherche menée par Pelchat et Malenfant (2004) auprès d'intervenantes sociales et psychosociales travaillant dans des CLSC du Québec, les TIC auraient été imposés aux intervenantes sans consultations préalables et avec très peu de formation, formation qui d'ailleurs est souvent bien mal adaptée à leur utilisation professionnelle. De plus, les commentaires recueillis ont démontré que le mode de gestion qui prévaut dans ces organisations et encadré par les TIC mis en place, n'est basé que sur la prise en compte de l'efficacité en termes de nombre et de durée d'interventions pour chaque employé, sans distinction, peu importe la pratique reliée à leur domaine professionnel.

Par ailleurs, la multiplication des formulaires à compléter augmenterait considérablement leur charge de travail et les amènerait à craindre une forme de technicisation graduelle de leur profession susceptible de laisser de moins en moins d'espace au travail d'intervention sociale.

Toujours selon cette étude, ce mode de gestion favoriserait le nivellement des spécificités et des champs d'expertises professionnelles. Il ne serait pas rare de voir les gestionnaires distribuer les demandes d'interventions auprès des professionnels sans trop d'attention à l'attribution adéquate entre les types d'intervention requise et à la spécificité professionnelle de chaque groupe d'intervenants. C'est d'ailleurs dans ce contexte de non respect de l'entité définissant chaque profession, que certaines interventions professionnelles se chevaucheraient, créant ainsi une rivalité avec les autres professionnels de l'organisation. On serait peut-être même en présence d'un transfert des pouvoirs organisationnels lié à l'utilisation des TIC.

Pour les intervenantes sociales, ce contexte plutôt hostile à leur type de compétences professionnelles rendrait encore plus difficile l'exercice de leur métier. Dubet en fait d'ailleurs une brève allusion lorsqu'il écrit :

« On imagine mal aussi que dans un monde plus professionnel chaque spécialité ne cherche pas à marquer son territoire et que les plus faibles, les moins « scientifiques », les moins capables de démontrer leur efficacité ne soient pas menacés ».

(Dubet, 2008, p. 32)

La situation des travailleuses sociales n'est donc guère reluisante, d'une part il y a : transformation du milieu de travail, changement dans la population desservie avec une clientèle plus lourde, augmentation de la charge de travail et insuffisance des ressources, et d'autre part il y a cette gestion de rendement qui leur réclame de constamment en faire plus, et cela dû en partie à cette non reconnaissance de leur spécificité professionnelle dans la pratique²⁶.

Recommandations

Tout comme le témoigne certains auteurs, nous croyons aussi que des changements importants sont nécessaires dans le milieu de la pratique professionnelle du travail social, sinon « *le social continuera encore longtemps à engendrer en chaîne l'épuisement de catégories successives d'intervenants tour à tour socialement disqualifiés* » (Pelchat et Malenfant, 2004, p.4)

Pour ce faire, nous rejoignons l'idée de Chaumon (2003) lorsqu'il explique que :

« *Si convenablement pensées et implantées, ces technologies ont toutes les chances d'améliorer effectivement les conditions de travail et de favoriser le déploiement de nouvelles aptitudes, elles peuvent aussi aboutir à des dérives lorsqu'elles sont mal conçues, appliquées ou utilisées. [...] Plus que les technologies elles-mêmes, ce sont surtout les conditions de leur développement, de leur implantation et de leur utilisation qui vont être responsables des effets plus ou moins bénéfiques sur l'organisation.* »

(Chaumon, 2003, p.165 et 187)

²⁶ Qui se différencie des autres professions dans son rapport temps essentiel à une bonne qualité d'intervention.

À présent, mis au fait de ce type de réalité, les intervenantes s'accordent pour avouer qu'il leur est nécessaire de s'approprier plus de pouvoir au sein des établissements (Pelchat et Malenfant, 2004). Cependant, peuvent-elles avoir l'appui de tous, car ce que ces intervenantes peuvent voir comme une volonté de parvenir à une plus grande influence quant à la mise en place et l'utilisation des TIC, d'autres peuvent entrevoir cette initiative comme une menace nécessitant des vigiles dans le but de protéger l'intégrité de la profession.

Dans nos lectures, nous avons retrouvé un texte produit par le Conseil supérieur du travail social (CSTS) et rédigé par Gautellier (2002) qui résume assez bien la relation que doivent entretenir les travailleuses sociales avec les TIC.

« L'informatisation et les nouvelles technologies sont pour le travail social, un risque et une chance : un risque, car elles peuvent contribuer à briser la relation entre professionnels et usagers, mettre en cause la confidentialité, c'est-à-dire le respect de chacun et son autonomie, briser la responsabilité fondamentale des acteurs. Une chance, car elles peuvent au contraire, contribuer à une plus grande autonomie, physique, intellectuelle ou sociale des citoyens, obliger à une nouvelle réflexion sur les métiers et les fonctions, aider à la structuration d'un milieu professionnel – éventuellement élargi – en favorisant la formation, l'échange des pratiques, la communication au-delà des cadres strictement institutionnels. »

(Gautellier, 2002, p.9)

De plus, des recommandations stratégiques en lien avec les TIC et le travail social, produites par le Conseil supérieur du travail social (CSTS) en France, nous l'avouons, nous sont apparues des plus inspirantes.

Ainsi, il serait recommandé de :

- *Faire évoluer le rapport des cultures professionnelles aux TIC (et non pas l'inverse)*
 - *Favoriser dès maintenant l'émergence d'une culture critique et constructive face aux TIC*
 - *Banaliser l'outil pour en maîtriser l'usage.*
 - *Relancer et systématiser la réflexion éthique*
 - *Encourager les initiatives de formalisation et de diffusion des savoirs par les TIC (enseignement à distance et TIC adaptées au champ social)*
 - *Soutenir des lieux de pratiques réelles en les intégrant dans un projet global afin de gérer la tension entre la technique (TIC) et l'usage (TS)*
 - *Mettre en place un dispositif de formation de personnes-ressources ou groupes-relais*
 - *Observer les TIC produites et utilisées en action sociale et réaliser des recherches*
 - *Soutenir la production de contenus multimédias spécifiques au travail social*
 - *Et finalement, investir dans les TIC avec des garanties à long terme*
- (Gautellier, 2002, p.9-11)

Tout comme le stipule Rubery et Grimshaw (2001, p.207) « *c'est le caractère illimité des effets potentiels des TIC qui suscite l'intérêt* ». Il n'existe donc aucune certitude à ce jour que les impacts des TIC aient pu avoir que des conséquences à court terme. En fait, l'inverse apparaît plus probable d'autant plus que ces outils sont et resteront au sein des organisations. Conséquemment, des questions d'importance resurgissent, que ce soit par les directions d'entreprise à l'affût d'un meilleur niveau de production ou par des travailleurs protégeant la profession. Ces questions se concentrent souvent dans le même sens. Sommes-nous à présent aux prises avec des transformations contraignantes et irréversibles qui n'ont pas été prévenues à temps? Par conséquent, ces questionnements constituent la raison même de ce type de document et viennent démontrer l'état d'urgence de ses observations.

Amiguet et Julier écrivent (2005, p.89) « il faut prolonger la décennie passée, avec ses progrès conduisant déjà vers des formes neuves du travail social ». Peu importe la tournure de cette transformation de la profession, il faut d'ores et déjà prendre en compte que les TIC sont là pour rester et que leur mutation rapide ne fait qu'accentuer cette idée d'évolution continue dans le temps.

Par contre, cette idée de changement ne devrait alors plus être aussi aveuglément acceptée par les travailleurs, comme ce fut le cas par le passé. Serge Marquis écrivait d'ailleurs :

« J'ai souvent entendu des consultants dire à des employés qu'ils n'avaient pas le choix. Qu'ils devaient s'adapter. Que la seule chose qui ne changeait pas, c'était le changement. Il me semble cependant n'avoir jamais entendu les mêmes consultants faire acte de conscience. Jamais je ne les ai entendus indiquer qu'ils étaient conscients qu'en obtempérant à l'adaptation prôchée, les employés changeraient eux aussi. Et qu'il faudrait collectivement tenir compte de ce changement. Qu'il serait opportun d'en étudier les conséquences sur le plan organisationnel et sur le plan humain. »

(Marquis, 2000, p.19)

Ainsi, même s'il y a transformation, nous devrions constater une prise de conscience accrue chez les professionnels et cela concernant les limites à ne pas franchir, que ce soit en regard de la charge de travail, des limites éthiques de la profession, etc. Il est alors question de transformation par les TIC mais de façon contrôlée, dont les avantages ne vont pas seulement au profit des gestionnaires mais bien aussi à celui des travailleuses sociales, par exemple.

DISCUSSION ET CONCLUSION

À plusieurs occasions à travers les écrits, il fut mentionné que les TIC ont généralement été perçus comme une menace par les T.S., faisant ici référence au paradoxe des intervenantes sociales décrit précédemment. Une de nos réflexions s'articule autour du fait qu'il existe d'autres raisons expliquant cette crainte. Par exemple, nous croyons que l'enseignement de la profession diffère considérablement de la pratique qui se vit en réalité. De plus, il apparaît *qu'a priori*, les outils technologiques fournis aux intervenantes n'ont tout simplement pas été conçus pour elles. Comme le relate l'histoire de l'évolution technologique, une des idéologies dominantes sous-jacentes à l'innovation technologique au sein des entreprises a souvent été l'économie des coûts. Nous croyons que ce fut aussi le cas dans les organisations regroupant les travailleuses sociales.

Ainsi, l'idée dominante des transformations soumises dans le cadre de travail des T.S. qui aurait pu se traduire par l'utilisation d'outils adéquatement développés à leur pratique, ne fut pas l'amélioration des services à la clientèle mais bien la préoccupation pour une économie des coûts reliés aux services à la clientèle.

Dorénavant, il serait essentiel de **mieux définir les usages et les conditions d'utilisation de ces outils par les travailleuses sociales**. Cela permettrait de prévenir l'écart qui parfois existe entre le travail prescrit et le travail réel de ces professionnels. Par conséquent, nous rejoignons l'idée de la CSTS décrit par Gautelier (2002) qui stipule que pour le moment les débats en ce sens se situent en amont ou à côté des nouveaux usages et non pas au cœur même de son utilisation par les travailleuses sociales.

En l'occurrence, il y a urgence pour les TS d'un investissement positif et maîtrisé dans le développement des TIC et cela au risque même d'une plus grande transformation de la profession, mais cette fois qu'elles contrôleraient elles-mêmes. Par conséquent, cela nécessite une **démarche collective incontournable d'échanges et de circulation d'informations.**

Présentement la situation est telle que, puisque bon nombre de travailleuses sociales intègrent difficilement les TIC au sein de leurs tâches quotidiennes, il est alors plausible de penser que les TIC qui leur sont offertes ne sont utilisées que sélectivement par celles-ci.

Dans l'avenir de la profession, il sera intéressant de voir si cette appropriation des TIC continuera de se vivre individuellement comme c'est le cas aujourd'hui ou si cette adaptation des TIC à la profession se développera collectivement sous l'effigie de la profession? Car, nous pensons que l'autonomie individuelle souvent engendrée par l'utilisation des TIC peut apporter une transformation éclectique des principes et valeurs de la profession du travail social.

Nous pourrions pousser plus loin ces considérations en nous demandant si cette transformation de la profession ne viendra pas modifier la relation entre les intervenantes et les usagers de façon irrémédiable sans que les professionnelles n'aient le temps de considérer l'ampleur de cet état de fait et sans qu'elles n'aient la possibilité de réagir.

Serait-il possible qu'un jour, on assiste à un nivelage des professions, pour finalement n'en former qu'une seule, qui avec l'aide de TIC appropriées pourrait répondre à tous les types d'intervention que ce soit en psychologie, en travail social, en soins de santé, etc.? Mais comment réagir à cette menace de la profession ?

La créativité...

Tout comme c'est le cas pour Mercier et Mathieu (2000, p. 17), nous croyons que l'avenir pour la profession du travail social « réside dans une **plus grande ouverture de la profession aux réalités nouvelles et dans sa capacité d'y jouer un rôle créateur** ».

Suite à l'activité de recherche que nous venons d'entreprendre et qui par conséquent²⁷ nous a conduite dans un exercice de rétrospection, nous devons avouer que notre conception de la situation des TS devant l'utilisation des TIC a été largement ébranlée. Nous faisons partie de ces professionnelles qui « précieusement » conservait l'idée nostalgique des anciennes pratiques de la profession « d'avant » et qui rêvait de revoir un jour les anciens modes de pratique « pré-technologie » réapparaître à nouveau.

Nous savons pertinemment à présent qu'il n'en sera rien et que même si cette prise de conscience n'est pas la vision de la profession que nous nous en faisons, elle ne revêt toutefois pas, tout le pessimisme que nous pouvions lui attribuer auparavant.

²⁷ Puisque, par le passé, nous avons travaillé nous-mêmes dans ce champ professionnel.

Nous croyons, à présent, avoir une meilleure conception de la profession et un regard plus avisé vers l'avenir. À notre avis, cet état d'esprit devrait être celui que tous les professionnelles de ce domaine devraient avoir.

Malheureusement il n'en est rien car comme nous avons pu le constater, ces professionnelles sont souvent en situation de surcharge de travail et n'ont ni le temps, ni l'énergie pour se pencher sérieusement sur la question.

Assurément et indéniablement « la machine » va très vite et nous emporte tous dans le mouvement sans qu'on y ait un droit de regard. L'exemple le plus courant à ce propos, concerne tous ces parents qui n'ont pas eu le temps et/ou l'énergie de bien encadrer leurs enfants qui font quotidiennement usage des TIC et dont les impacts peuvent être tout aussi alarmants. La réalité pure et dure est que le sujet des TIC et de leurs impacts dans nos vies, nous interpellent tous et chacun, mais que très peu d'entre nous s'y penchent vraiment afin de mieux voir vers où cette course folle nous amène. Avec la possibilité qu'un jour prochain, les travailleuses sociales manifestent une volonté et agissent en s'impliquant dans la mise en place de nouvelles TIC au sein de leur milieu de travail et de leur pratique professionnelle, nous espérons que des **consultations et des ajustements** seront **effectués en aval** afin de mieux rencontrer les attentes et les pratiques de cette profession.

Par ailleurs, il est important de prendre en considération que comme le mentionne Rubery et Grimshaw (2001) :

« Les nouvelles organisations professionnelles ne seront en mesure de protéger les intérêts des travailleurs ou de remplir un rôle déterminant dans l'amélioration de la qualité des services que si elles parviennent à exercer une certaine contrainte sur les directions d'entreprise. »

Même si nous ne doutons aucunement des préoccupations nobles et dévouées que peuvent entretenir les TS auprès de leur profession et au service de leur clientèle, nous sommes aussi conscients que ces mêmes travailleuses font face à une surcharge de travail qui, devant le flot incessant d'interventions à pratiquer, les épuisent et les déshabilitent à pouvoir collaborer activement à la préoccupation aussi importante soit-elle « des TIC et de leurs impacts sur le travail social ». Selon nous, ces professionnelles, afin de pouvoir s'impliquer, auront besoin d'appuis pour pouvoir prendre la place qui leur revient. C'est pourquoi, nous croyons à la responsabilité et à la **nécessité pour les écoles de formation ainsi que l'Ordre Professionnel de prendre action** en ce sens et le plus rapidement possible.

Finalement, nous espérons que les informations recueillies dans cet essai auront un degré de diffusion suffisant pour permettre à des gestionnaires en travail social, en ressources humaines et dans d'autres secteurs de pouvoir utiliser ces données dans le but de procéder à l'implantation de modèles de gestion et de règles de procédures efficaces devant le nombre croissant de professionnels utilisateurs de TIC.

Car il appert que l'utilisation fréquente des TIC représente de plus en plus un sujet de questionnement au cœur des organisations et tout particulièrement pour les gestionnaires des ressources humaines travaillant au sein de milieux professionnels. Une recherche de réponses comme celles présentées dans cet essai permet, entre autres, d'avoir une meilleure connaissance des influences que peuvent avoir les TIC sur le personnel du monde professionnel et aide ainsi à outiller adéquatement les spécialistes des ressources humaines face au TIC et surtout à faire prendre conscience de l'importance d'une meilleure préparation et donc d'une prévention des conséquences non souhaitables quant à l'utilisation massive de cet outil par les employés. C'est pour cette raison qu'il s'avère essentiel d'**entreprendre de nouvelles recherches exploratoires dans ce domaine.**

Basé sur l'état des connaissances, nous nous devons de considérer cette recherche comme un élément déclencheur n'apportant qu'un début de réflexion sur le sujet et laissant place à bon nombre d'études connexes pouvant venir compléter ce qui aura déjà été accompli. Il faudra voir avec le temps, s'il y aura une prise de conscience grandissante devant l'importance que peut revêtir un tel sujet d'étude.

RÉFÉRENCES

- AMIGUET, O.; JULIER, C. R. (2004) « RECENSIONS : Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques » *Thérapie familiale*, Genève, 2005, Vol. 26, No 1, p. 87-90.
- AMIGUET, O.; « Systémique et travail social : quels défis pour demain ? », *Thérapie Familiale* 1/2010 (Vol. 31), p. 39-48.
 URL : www.cairn.info/revue-therapie-familiale-2010-1-page-39.htm.
 DOI : [10.3917/tf.101.0039](https://doi.org/10.3917/tf.101.0039).
- ANTOINE, J.; « Travail social, lien social et Internet », *Empan* 4/2009 (n° 76), p. 92-99.
 URL : www.cairn.info/revue-empan-2009-4-page-92.htm.
 DOI : [10.3917/empa.076.0092](https://doi.org/10.3917/empa.076.0092).
- AUBERT, B. & PAQUET, E. (1997). « L'éthique et les impacts sociaux reliés aux technologies de l'information », *Les technologies de l'information et l'organisation*, Gaëtan Morin, chapitre 12, p. 237.
- BEAUCHAMP, GILLES. (1997), 65 Congrès de l'Acfas, Session : C-407 « Le travail social et les nouvelles technologies et instrumentations : impacts sur la formation », communication sur « L'internet, l'organisation communautaire et le travail social ».
- BEAUDOIN, A.; POULIN, M. & TURGEON-KRAWCZUK, F. (1991). *Regards sur les nouvelles technologies et leur signification pour l'intervention et la formation en service Social*, Intervention, no.88, mars 1991, p. 71-82.
- BÉLIVEAU, G. & DESLANDES-SENAY, R. (1993). *L'informatique, un moyen d'apprentissage en service social*, Intervention, no 94, mars 1993, p. 76-86.
- BÉLIVEAU, G. & POULIN, M. (1987). 'Les intervenants sociaux face à l'ordinateur : perceptions, attitudes et impacts sur les programmes et politiques provinciales, (communication présentée à la 3^{ième} conférence nationale sur la politique provinciale du bien-être social, à Banff, Alberta), École de Service Social, Université Laval, Québec, avril, 16 p.
- BERGERON, MICHEL (1998). *Une nouvelle épidémie : les maladies Cybergéniques* Les Sélections de médecine/ sciences, no.9, mars-avril 1998, p. 10-11.
- BERMAN, YITZHAK & 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.

- BESSIN, M.; « Focus - La division sexuée du travail social », *Informations sociales* 2/2009 (n° 152), p. 70-73.
URL : www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-70.htm.
- BLUM, F.; « Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle », *Le Mouvement Social* 2/2002 (n° 199), p. 83-94.
URL: www.cairn.info/revue-le-mouvement-social-2002-2-page-83.htm.
DOI : [10.3917/lms.199.0083](https://doi.org/10.3917/lms.199.0083).
- BOUCHARD, L. & DUCHARME, M.N. (2000). ‘ Les défis pour le travail social à l’ère des technologies de l’information ’, *CIRST*, Montréal, 15-25 p.
- BOUCHARD, L. en coll. avec L. GAGNÉ (2001). ‘ Travail social et technologies de l’information et des télécommunications ’ in H. Dorvil et R. Mayer R., *Problèmes sociaux : études de cas et interventions sociales*, PUQ, tome 2, pp. 251-286.
- BOUQUET, B. ; « Le travail social à l’épreuve », *Empan* 4/2007 (n° 68), p. 35-42.
URL : www.cairn.info/revue-empan-2007-4-page-35.htm.
DOI : [10.3917/empa.068.0035](https://doi.org/10.3917/empa.068.0035).
- BOUQUET, B.; « Management et travail social », *Revue française de gestion* 9/2006 (n° 168-169), p. 125-141.
URL : www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2006-9-page-125.htm.
DOI : [10.3166/rfg.168-169.125-141](https://doi.org/10.3166/rfg.168-169.125-141).
- BOURQUE, DENIS, « Transformation du réseau public de services sociaux et impact sur les pratiques des intervenants sociaux du Québec », Communication dans le cadre du colloque européen (CEFUTS) : Le travail social à l’épreuve du management et des impératifs gestionnaires, Chaire de recherche du Canada et organisation communautaire, septembre 2009, 25 pages
- CHARTIER, P., (2003), « *Maudite machine!* », Québec science, 41, no.8, mai 2003, p.43-44.
- CHAUMON, B. (2003), « Évolutions techniques et mutations du travail : émergence de nouveaux modèles d’activité », *Le Travail Humain*, tome 66, no. 2/2003, p. 163-194
- COMEAU, Y.; *ET AL* « Les contributions de la formation à la structuration du travail social communautaire au Québec », *Pensée plurielle* 1/2008 (n° 17), p. 55-66.
URL : www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2008-1-page-55.htm.
DOI : [10.3917/pp.017.0055](https://doi.org/10.3917/pp.017.0055).

- CSQ, 'À qui profiterait un décloisonnement du système professionnel de la santé et des services sociaux?' (page consultée le 9 février 2004 et remise à jour le 27 novembre 2011)
URL: <http://www.sante.csq.qc.net/index.cfm/2,0,1672,9561,2001,1291.html>.
- DJAOUI, E.; LARGE, P.F.; « L'imaginaire dans les rapports de genres dans le champ du travail social », *Sociologies pratiques* 1/2007 (n° 14), p. 103-117.
URL : www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2007-1-page-103.htm.
DOI : [10.3917/sopr.014.0103](https://doi.org/10.3917/sopr.014.0103).
- DORVIL, H.; MAYER, R. « Problèmes sociaux : Études de cas et interventions sociales » Tome 2, Presses de l'Université du Québec, 2001, 679 pages.
- DUBET, F., « La place de l'Institution aujourd'hui », *Enfances et Psy*, 2008/3 n°40, p. 29-34. DOI : 10.3917/ep.040.0029
- DUBET, F., « Déclin de l'institution et/ou néolibéralisme? », *Éducation et société*, 2010/1 n° 25, p. 17-34. DOI : 10.3917/es.025.0017
- DUTTON, J.E., (1992), « The making of organizational opportunities: An interpretative pathway to organizational change », *Research in Organization Behavior*, 15, 195-226.
- ERDMAN, H. & FOSTER, S. (1998) "Ethical issues in the computer-based assessment" *Health care in 2000*. 3 (1-2): 71-87.
- FINNEGAN, DANIEL, J. (1996). 'Unraveling social worker's 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.
- FOURNELLE, B. & LAUZIER, D. (1992). *L'approche psycho-sociale et les centres d'accueil d'hébergement*, *Le Gérontophile*, 14, no 2, printemps 1992, p. 11-15.
- FROST, MIKE, (1997). *The internet access grows, policies lag*, *HR Magazine*, Dec. 1997
- FULK, J. (1993), "Social Construction of Communication Technology", *Academy of Management Journal*, 36, 5, 921-950.
- GAGNON, M.J.; LAURENDEAU, F.; PINARD, R. (1988). 'Les changements technologiques : au-delà de l'emploi, le travail au quotidien', *Sociologie et sociétés*, vol. XX, no.1, avril 1988, p. 97-109.

- GAUTELLIER, C.; « Nouvelles technologies et travail social », *VST - Vie sociale et traitements* 4/2002 (n° 76), p. 8-11.
 URL: www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2002-4-page-8.htm.
 DOI: [10.3917/vst.076.0008](https://doi.org/10.3917/vst.076.0008).
- GERGEN, K.J.; GERGEN, M. (1991). "Toward Reflexive Methodologies", dans F. Steier (dir.) *Research and Reflexivity*, Sage, Newbury Park, chap. 5, p.76-95.
- GIOIA, D.A. (1986), « Symbols, scripts, and sensemaking: Creating meaning in the organizational experience » in H.P. Sims, D.J. Gioia (Eds.), *The thinking Organization*, San Francisco: Jossey-Bass, p. 49-74.
- GRAWITZ, M. (1996), « Méthodes des sciences sociales », Paris, Dalloz, 10^{ième} édition.
- GRÉGOIRE, J.; « Un outil de télégestion simplifiant la gestion d'aide à domicile », *Gérontologie et société* 2/2005 (n° 113), p. 25-35.
 URL: www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe-2005-2-page-25.htm.
- GRIFFITH, L. TERRI, (1999), *Technology features as triggers for sensemaking*.
 Academy of Management Review, Jul. 1999, Vol. 24, No 3, p. 472-488.
- HOCHART, M.; « L'avenir des centres de formation en travail social », *VST - Vie sociale et traitements* 3/2006 (n° 91), p. 25-34.
 URL: www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2006-3-page-25.htm.
 DOI : [10.3917/vst.091.0025](https://doi.org/10.3917/vst.091.0025).
- JAEGER. M.; « La formation des travailleurs sociaux : nouvelles configurations, nouveaux questionnements », *Informations sociales* 2/2009 (n° 152), p. 74-81.
 URL : www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-74.htm.
- JETTÉ, C. & GOYETTE, M., « Pratiques sociales et pratique managériales : des convergences possibles? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.22, n°2, 2010, p. 25-34
- JOCHEMS, S.; RIVARD, M.; « Conceptualisation d'une Pra-TIC citoyenne en action communautaire autonome au Québec », juillet 2004, 15 p.
 URL: w3.aislf.univtlse2.fr/gtsc/DOCS_SOCIO/FINITO_PDF/Jochems_Rivad.pdf
- KARSZ, SAÛL; « Le renouvellement démocratique des pratiques : témoignage, pari, métaphore », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.22, n°1, 2009, p. 166-178
- KYMLICKA, WILL, (1999), "Les théories de la justice": Libéraux, utilitaristes, libertariens, marxistes, communautariens, féministes... Éditions La Découverte, Éditions du Boréal, Canada, 363 p.

- KREUGER, LARRY W. (1997). *The end of social work*, Journal of Social Work Education. Hiver, 33 (1) : 19-27
- LAFORE, R.; « Le travail social à l'épreuve d'un environnement institutionnel en recomposition », *Informations sociales* 2/2009 (n° 152), p. 14-22.
URL : www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-14.htm.
- LAUDON, K.C. & LAUDON, J.P., (1993) "Management Information Systems: Organization and Technology", 3ième edition, Macmillan.
- LAUZON, F. (2001), *Résistance au changement dans l'implantation d'un système d'information*, Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences (M.Sc.), Écoles des Hautes Études Commerciales.
- LE BRUN, HÉLÈNE, (2001). *L'autonomie professionnelle : une question de sens au travail pour le personnel professionnel du réseau de la santé et des services sociaux*, CSQ, Avril 2001, D11008, 13 p.
- LE MOIGNE, J.-L. (1995). « Les épistémologies constructivistes », Presses Universitaire de France, Paris, *Que Sais-je?*, N-2969, 127 p.
- LES ORIENTATIONS TECHNOLOGIQUES DU RÉSEAU SOCIOSANITAIRE. (1997), Guide de conception d'interactions personnes-systèmes (IPS), (document d'analyse pour la conception d'IPS : Cas en CLSC), Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction générale des technologies de l'information, 32p.
- « LE TRAVAIL SOCIAL EST-IL UN HUMANISME ? », *VST - Vie sociale et traitements* 3/2003 (n° 79), p. 49-51.
URL: www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2003-3-page-49.htm.
DOI: [10.3917/vst.079.0049](https://doi.org/10.3917/vst.079.0049).
- LIKER, K.; JEFFREY ET AL (1999). « Perspectives on technology and work organisation », *Annual Review of Sociology*, Palo Alto, vol. 25, p. 575 (22 pages).
- LOUIS, M.R. & SUTTON, R.I. (1991), "Switching cognitive gears: From habits of mind to Active thinking", *Human Relations*, 44: 55-76.
- MARCINIAK, R., ROWE, F., (1997), « Systèmes d'information, dynamique et organisation », Economica, Paris.
- MARQUIS, S. (2000), « La dignité, la reconnaissance et l'humanité » *Actes du Colloque Travail, reconnaissance et dignité humaine*, Montréal, novembre 2000, 25 p.

- MERCIER, C.; MATHIEU, R. (2000) « Le travail social : nouveaux enjeux, nouvelles pratiques » [en ligne]
 URL : www.erudit.org/documentation/eruditPolitiqueUtilisation.pdf (consulté le 17 novembre 2009).
- MC DANIEL, R.R. & THOMAS, J.B. (1990), *Interpreting Strategic issues : Effects of strategy and the information-processing structure of top management teams*. *Academy of Management Journal*, 33, 286-306.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC;
 Espace informationnel, Sources de données, Systèmes d'information,
 URL : www.informa.msss.gouv.qc.ca
- 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 1993, 10 (1): 43-55.
- NÉLISSE, CLAUDE (1997), Communication sur ‘ La pratique professionnelle des intervenants Sociaux à l’épreuve des nouvelles techniques’ présentée au 65^{ième} congrès de l’Acfas (Association francophone pour le savoir), Session C-407, Le travail social et les nouvelles technologies et instrumentations : impacts sur la formation.
- NÉLISSE, CLAUDE (1998), ‘Hors thème : La composition technique en travail social’, *Lien Social et Politiques-RIAC*, 39, Printemps 1998, 161-171.
- NURIUS, PAULA S. (1990). ‘A review of automated assessment’, *Computers in Human Services*, 6 (4): 265-281.
- NUTTER, R.; GRIPTON, J.M. & MURPHY, M.A. (1986). ‘Computer in Social Work setting in Canada : Results of a Survey of English Speaking Professional Canadian Social Workers’ (mimeographie). Novembre 1986, 10 p.
- ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, [en ligne], URL :
 URL : www.otstcfq.org/docs/normes-de-pratique/référentiel-d'activités-professionnelles-des-ts---éduconseil.pdf
- ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC, « Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012 », Bibliothèque et Archives nationale du Québec 2012, Bibliothèque et Archives Canada, 2012, 34 p. :
 URL : www.optsq.org/docs/cadres-de-referance/cadre-de-referance-ts.pdf?sfvrsn=1

- ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC,
 « Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux », Bibliothèque et Archives nationales du Québec, juin 2006, 24p. :
 URL : www.optsq.org/docs/autres/1-referentielcompetencests.pdf?sfvrsn=0
- PAILLET, P.; « Le travail social en mouvance », *Informations sociales* 7/2006 (n° 135), p. 87-88.
 URL: www.cairn.info/revue-informations-sociales-2006-7-page-87.htm.
- PAPERT, SEYMOUR (1993), *The Children's Machine: Rethinking School in the Age of the Computer*, Hemel Hempstead UK: Harvester Wheatsheaf.
- PARAZELLI, MICHEL, «L' autorité du « marché » de la santé et des services sociaux », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22, n°2, 2010, p. 1-13
- PARAZELLI, MICHEL, « La cohérence entre les idéaux et les pratiques existe-t-elle? Est-elle souhaitable? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 20, n°1, 2007, p. 1-10
- PELCHAT, Y. & MALENFANT, R. (2004) « La pratique de l'intervention sociale et psychosociale en CLSC : Identité et légitimité professionnelles en transformation, *Recherche sur les Impacts Psychologiques Organisationnels et Sociaux du travail*, 71 p.
- PETIT, É., PÉRILHOU, M.; GIRARDET, M.; GANDIE, N., « Des possibles pour un travail social », *Empan* 4/2007 (n° 68), p. 58-62
 URL : www.cairn.info/revue-empan-2007-4-page-58.html.DOI : [10.3917/empan.068.0058](https://doi.org/10.3917/empan.068.0058).
- PHANEUF, M. (2007) « L'épuisement professionnel : perdre son âme pour gagner sa vie » 12 p.
 URL : http://www.infiressources.ca/fer/depotdocuments/L_epuisement_professionnel_perdre_son_ame_pour_gagner%20sa_vie.pdf
- POIRIER, M. (2000), « La santé mentale des intervenants », Association canadienne pour la santé mentale filiale de Montréal, *Équilibre en Tête*, été 2000, 6 p.
- PRAHALAD, C.K. & HAMEL, G. (1994), "Competing for the future", Vol. 25, MA: Havard Business School Press, Boston.
- QUINN, R.E. & WEICK, K.E. (1999). *Organizational change and development*. Annual Review of Psychology, 50, 361-386.
- RADCLIFFE, R. (1980), "The Sceptical Feminist: a Philosophical Enquiry", Social Science, Routledge & Kegan Paul, Londres, 306 p.

- RAFFERTY, JACKIE (1997). "Critical commentaries", *British Journal of Social Work*, 27: 959-974
- RESNICK, HY (1994). 'Introduction: Electronic Technology in Human Service Practice', *Computers in Human services*, Vol 2, 1-2: 51-60.
- RUBERY, J.; GRIMSHAW, D. « Les TIC, l'emploi et la qualité de l'emploi » *Revue internationales du Travail*, Vol. 140, (2001), no 2, 207-237.
- ROOSENBOOM, PETER G.M. (1995). 'Solving the problems of computer use in social work', *Computers in Human Services*, Vol 12, (3-4) : 391-401.
- ROTHSCHILD, JOAN (1988). 'Teaching technology from a feminist perspective', *The Atheme Series*, Pergamon Press, 171 p.
- SAULNIER, CHRISTINE FLYNN (1996), 'Feminist Theories and Social Work : Approaches and Application' The Haworth Press, New York, 253 p.
- SFEZ, LUCIEN (1999), *Internet et les ambassadeurs de la communication*, Le monde diplomatique, mai 1999, p. 14-15.
- SMITH, R.C.; TURNER, P.K. (1995), "A Social Constructionist Reconfiguration of Metaphor Analysis: An Application of "SMCA" to Organizational Socialization Theorizing", *Communication Monographs*, Vol. 62, juin 1995, p.152-181.
- STEYAERT, J. & GOULD, N. (1998) The social aspects of the information society: Transmogrifying issues and approaches to social policy, *New Technology in the Human Services*, 11 (2), pp. 2-9.
- VENNE, MICHEL (1995), *Ces fascinantes inforoutes*, Collection Diagnostic, Québec, éditions : Institut Québécois de la Recherche sur la Culture, 141 p.
- VEER, BRENDA, « La réalité plurielle des femmes : Enjeux et défis pour l'intervention féministe du XXI^e siècle », *La course à Relais-femmes*, no. 33, décembre 2005, 15p.
- WEBER, PAULA S.; MANNING, MICHAEL R., (2001), Cause maps, sensemaking, and planned organizational change, *The journal of Applied Behavioral Science*, June 2001, 37, 2.
- VÉZINA, M., COUSINEAU, D., *et al.* (1992) « L'épuisement professionnel dans la relation d'aide », *Le stress au travail et l'épuisement professionnel*, pp.29-38.

WEBSTER, FRANK (1995), « Theories of the information Society », London Routledge, 257 p.

WEICK, K.E. (1990), "Technology as equivoque: Sensemaking in new technologies", In P.S. Goodman & L.S. Sproull (Eds.), *Technology and organizations*: 1-44, San Francisco, C.A.: Jossey-Bass.

WISNER, A., "Différences entre la psychopathologie du travail et l'ergonomie", *Prévenir*, no.20, 1990, pp.65-73