

# Le travail social à l'épreuve des technologies numériques

ACHARD Christelle  
[christelle.achard@unicaen.fr](mailto:christelle.achard@unicaen.fr)

## Notice biographique

Christelle Achard est doctorante en sociologie à l'Université de Caen Normandie, rattachée au Centre de Recherche Risques et Vulnérabilités. Ses travaux de recherche portent principalement sur les politiques sociales, le travail social et ses évolutions ainsi que sur l'intervention sociale auprès des publics. Elle s'intéresse particulièrement aux secteurs de l'hébergement (personnes sans-abri, individus en situation de désinsertion sociale).

## Résumé

Dans quelle mesure l'usage des technologies numériques en travail social en France est-il à la fois reflet et vecteur de transformations majeures dans l'accompagnement des publics vulnérabilisés ? La réflexion proposée ici entend allier dimensions macro et microsociologiques pour questionner l'impact de l'utilisation des technologies numériques sur les représentations sociales des publics et de leurs difficultés sociales, sur le rôle attribué au travail social et son organisation, et enfin, sur la relation entre professionnels et individus accompagnés.

Nous entendons proposer une réflexion conceptuelle appuyée sur des ouvrages de nature et d'origine diversifiées. L'originalité de la démarche repose sur l'articulation de travaux portant sur les évolutions paradigmatiques, organisationnelles et « relationnelles » du travail social en France, d'une part, sur l'impact de l'essor des technologies numériques dans nos sociétés occidentales, d'autre part, et enfin, de travaux portant spécifiquement sur la question de l'usage des technologies numériques en travail social (rapports de recherches, articles thématiques, revues de travail social). Cette approche théorique est doublée d'une approche ethnographique, de par notre statut d'assistante de service social.

**Mots-clefs :** Travail social, technologies numériques, Communication médiatico-politique, quantification, « tactiques » professionnelles.

## **INTRODUCTION : DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET PROCESSUS DE VULNÉRABILISATION**

Parce que les technologies numériques sont aujourd'hui omniprésentes dans nos sociétés occidentales (Compiègne, 2011), cet article entend proposer une réflexion sur l'impact de leur usage dans la prise en charge sociale des publics vulnérabilisés en France. La réflexion proposée ici, appuyée sur des ouvrages de natures diversifiées, entend allier dimensions macro et microsociologiques. Elle cherche à questionner l'impact de l'utilisation des technologies numériques sur les représentations sociales des publics et de leurs difficultés sociales, sur le rôle attribué au travail social et à son organisation, et enfin, sur la relation entre professionnels et individus accompagnés.

Avant d'aborder ces aspects, nous nous proposons d'interroger les conséquences de l'essor des technologies numériques dans la « production » même de la « vulnérabilité » (Soulet, 2005), entendue comme une situation de fragilisation des liens sociaux.

Le développement des technologies numériques participe à l'accélération des temps sociaux (Rosa, 2010). Le système sociotechnique favorise l'émergence d'une « société de la vitesse » (Haesler, 2018) au sein de laquelle le « culte de la performance » (Ehrenberg, 1991) est omniprésent. Il en résulte une forte pression pesant sur les individus ; la reconnaissance sociale (Honneth, 2004) portée à chacun étant fonction de ses capacités d'adaptation et de sa participation à l'accélération perpétuelle de la société. La cohérence entre passé, présent et futur sur les plans individuel et social perd de sa visibilité, voire devient inexistante.

Parallèlement, l'essor des technologies numériques favorise et multiplie les possibilités de rencontres virtuelles, éphémères et « à distance », en lieu et place des relations de proximité et durables. La réduction, voire la disparition du « tiers médiateur » social au profit de la technique modifie la perception des relations à autrui ; les relations durables étant souvent perçues comme « risquées », et la proximité, comme « intrusive ».

### **1. TRAITEMENT MÉDIATICO-POLITIQUE DES POPULATIONS VULNÉRABILISÉES : INFORMATION OU DÉSINFORMATION ?**

#### **1.1. Médias et construction sociale des problèmes sociaux**

Alors que l'utilisation des technologies numériques a des répercussions significatives sur les processus de vulnérabilisation de certains individus, elle a aussi un impact majeur sur l'appréhension sociétale des phénomènes sociaux (Blumer, 1971) et sur la conception des politiques publiques (Plantard, 2021). En effet, les technologies numériques contribuent à la construction de l'opinion médiatico-publique (Mercier, 2012, p. 25-40). Sous couvert d'une apparente « démocratisation de l'information » (Daoust, 2017), elles participent à l'« élargissement de l'espace public » (Wolton, 2012, p. 137-153).

Or, les médias « grand public » tendent à privilégier une approche émotionnelle (et/ou compassionnelle) des problèmes sociaux, au détriment d'une réflexion de fond sur les sujets abordés. Ils en véhiculent une représentation parcellaire et inégale dépendante des « événements »

du moment<sup>1</sup>. Par ailleurs, ces médias ont tendance à proposer une interprétation individuelle des faits sociaux. Les individus vulnérabilisés sont présentés comme responsables (voire coupables) de leur situation (Paugam et Duvoux, 2008).

## 1.2. Dévalorisation du travail social et délégitimation des politiques publiques

Le discours porté par les médias grand public participe également à la dévalorisation du travail social. En effet, relayant souvent des événements ponctuels, traductions de dérives existant dans le secteur<sup>2</sup>, ils véhiculent avant tout l'idée d'une défaillance des institutions<sup>3</sup>. Par ailleurs, ils tendent à véhiculer l'image d'une inutilité des institutions sociales, qui ne parviendraient pas à répondre aux phénomènes sociaux auxquels elles sont confrontées. Toutefois, la cause de cette « inefficacité » (à savoir, le désengagement progressif de l'État et la destruction progressive des politiques de solidarité) n'est pas contestée<sup>4</sup>. De plus, la communication autour des problèmes sociaux tend plutôt à légitimer le désengagement de l'État, ou à justifier une logique d'intervention privilégiant une responsabilisation des individus vulnérabilisés (Bourdieu, 1992).

## 2. TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET QUANTIFICATION DU TRAVAIL SOCIAL

### 2.1. Concurrence interinstitutionnelle et culte de l'instantanéité

Les technologies numériques ont un impact sur l'organisation et le fonctionnement des établissements et services du travail social. Elles participent au mouvement de « chalandisation » (Chauvière, 2008) qui traverse le secteur par le développement d'une culture de quantification.

Au niveau interinstitutionnel, cette tendance se traduit par la montée en puissance des appels à projets, mais également des investissements à impact social<sup>5</sup> pour financer les politiques publiques (Langlet, 2016). Cette stratégie déplace le financement des politiques sociales de l'État vers les financeurs privés. Alliant retour social et retour financier, elle favorise une recherche du moindre coût et participe au basculement vers une culture du contrôle, de l'évaluation et du résultat.

Sur le plan institutionnel, tout ce qui n'est pas objectivable tend à être invisibilisé, voire dénigré, notamment la dimension relationnelle fondamentale et intrinsèque au travail social.

---

<sup>1</sup> On pourra citer, par exemple, la thématique du « sans-abrisme » abordée essentiellement durant la période hivernale.

<sup>2</sup> À titre d'exemple, on citera le secteur de la protection de l'enfance, mis à l'agenda par des reportages « coup de poing » (Doria, 2019 ; Louvet, 2018).

<sup>3</sup> Dans cet article, le terme d'*institution* est employé dans son acception politico-juridique restrictive pour désigner les établissements et services du secteur social et médico-social.

<sup>4</sup> On pourra citer, à titre d'exemple, le traitement médiatique de la délinquance des mineurs, justifiant une approche sécuritaire, au détriment d'une approche sociale du phénomène (remise en cause de l'ordonnance de 1945 sur la délinquance des mineurs, affaiblissement de la prévention spécialisée) (Bailleau *et al.*, 2009).

<sup>5</sup> Les investissements à impact social se sont développés dans le secteur social en France de façon croissante à partir de 2015. Les montages financiers permettent à des investisseurs privés de placer leur argent dans des programmes sociaux dits *innovants*, avec retour sur investissement en fonction des résultats. Ils sont inspirés de l'idéologie de l'homme d'affaires britannique Sir Ronald Cohen, qui se fait le fervent défenseur d'une possible « révolution philanthropique » permettant d'allier les intérêts et enjeux de chaque partie : l'association ou le service y trouvant un financement de son action, l'investisseur y gagnant un retour sur son investissement, et la collectivité et l'État évitant ainsi des coûts sociaux.

Certaines institutions font l'objet d'une transformation radicale du rôle qui leur est attribué, passant d'une tentative de réponse aux problèmes sociaux à une logique de veille sociale (comptabiliser les besoins, dans une logique d'« observatoires »<sup>6</sup>).

## **2.2. Néo-management et désidéalisaiton du travail social**

La logique de quantification du travail social véhiculée par les technologies numériques entraîne une modification profonde des politiques de ressources humaines dans le secteur (Chaniel, 2010). Issu du monde de l'entreprise, le néo-management se développe dans les institutions sociales (Liegard, 2011). La montée en puissance de la logique de performance, au détriment de la recherche de qualification, participe à la déqualification du travail social (Chauvière, *op. cit.*). Les travailleurs sociaux se doivent de faire preuve d'adaptation, et tendent à être pensés comme « interchangeables ».

Ces logiques s'accompagnent du développement d'une volonté de contrôle des professionnels qui tend à restreindre leur marge de liberté et qui réduit la part de créativité des accompagnements sociaux.

La tendance à la normalisation des pratiques contribue à leur homogénéisation, au détriment de la prise en compte, nécessaire, de la singularité des situations rencontrées. Elle tend à réduire la dimension relationnelle des professions, et s'accompagne de l'essor d'une volonté prédictive, dans une logique de recherche du « risque zéro » (Lambert Barraquier et Dutier, 2016). Ceci tend à nier la part d'incertitude intrinsèque à toute relation humaine, et porte un risque de déshumanisation des professions du secteur.

## **3. LA RELATION ENTRE PROFESSIONNELS ET INDIVIDUS AU PÉRIL DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

### **3.1. Vers une logique de « guichet »**

L'usage des technologies numériques a des répercussions sur la nature des relations tissées entre les professionnels du secteur social et les publics accompagnés. Il participe au développement d'une logique de service et de « guichet »<sup>7</sup> en travail social (Haut conseil du travail social, 2021), justifiée par un discours prônant la recherche d'objectivité et d'égalité de traitement. L'institution entend traiter chaque personne accompagnée comme un individu « anonyme » ; la part de singularité propre à chaque accompagnement étant réduite à son minimum (Aballéa, 2003).

Parallèlement, la recherche d'efficacité (ex. : calcul désormais automatique de certaines prestations sociales), qui prétend vouloir lutter contre le non-recours aux droits sociaux, dissimule en réalité une forme d'« inaccessibilité organisée » des institutions sociales. En effet, la dématérialisation croissante des administrations contribue à éloigner les publics de leurs droits sociaux (Sorin, 2019, p. 43). Ceux-ci se heurtent à l'impossibilité d'avoir un interlocuteur direct :

---

<sup>6</sup> C'est le cas notamment de la plateforme téléphonique du 115, destinée aux personnes sans-abri (Samu Social de Paris, 2021, p. 11).

<sup>7</sup> Logique de prestation de service niant la réciprocité de la relation d'aide ; à l'opposé d'une relation d'accompagnement fondée sur la co-construction.

services en ligne, réponders automatiques ou attentes téléphoniques interminables<sup>8</sup> (parfois payantes), impossibilité d'obtenir un rendez-vous en présentiel... À ces difficultés s'ajoute l'analphabétisme numérique des publics les plus fragilisés (éventuellement accentué par une maîtrise approximative de la langue française) (Défenseur des droits, 2019 et 2020).

Par la simplification et l'égalité de traitement qu'elles sont censées porter, les technologies numériques véhiculent l'idée d'une plus grande transparence des décisions. Toutefois, l'impossibilité d'avoir un interlocuteur et l'impossible vérification des paramètres pris en compte pour l'attribution ou la non-attribution de certains droits renforcent, *de facto*, l'opacité des décisions (Défenseur des droits, *op. cit.*).

### 3.2. Une logique de contrôle

Les technologies numériques se font par ailleurs le support d'un contrôle croissant des professionnels et des publics accompagnés (Molina et Sorin, 2019, p. 41). Du côté des travailleurs sociaux se développe une logique de traçage toujours plus importante, à l'exemple des agendas numériques, ou tableaux de *reporting* des actes professionnels. Parallèlement, le recours croissant aux services connectés, croisant des fichiers, engendre un véritable « fichage » des publics accompagnés. En effet, « l'adhésion » à l'informatisation conditionne l'octroi de nombreuses prestations (revenu de solidarité active, aide au retour à l'emploi...) (Mazet, 2017), tout comme l'accès à divers dispositifs d'accompagnement social (logiciel du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation pour effectuer une demande d'hébergement<sup>9</sup>, inscription au Dispositif national de l'asile pour déposer une demande d'asile<sup>10</sup>). Ce « fichage contraint » accroît les risques de dérive sécuritaire de l'action sociale. Ainsi en est-il, par exemple, du Répertoire national commun de la protection sociale, assurant l'interconnexion des fichiers entre des milliers d'organismes sociaux, médico-sociaux ou sanitaires (Sécurité sociale, site web). Dans une société porteuse d'un discours valorisant la liberté, le partage informatique des données personnelles pose une question éthique majeure en matière de droit au respect de la vie privée des « usagers » (ANAS, 2016).

## 4. LES PROFESSIONNELS FACE AU NUMÉRIQUE : ENTRE ACCEPTATION, ADAPTATION ET RÉSISTANCE

Dans cette dernière partie, nous entendons questionner les pratiques des professionnels du secteur social face à l'essor de l'usage des technologies numériques en travail social. Nous tenterons de mettre en exergue différentes réactions adoptées par les professionnels. La « classification » présentée ici se veut simplificatrice de la réalité sociale. Nous postulons que les professionnels adoptent successivement et/ou concomitamment ces différentes attitudes ; et que c'est davantage la part de chacun de ces « comportements » et réactions qui varie en fonction des professionnels, des parcours et des situations.

---

<sup>8</sup> À l'image de la Caisse d'Allocations familiales, chargée de délivrer une grande partie des minima sociaux et les prestations familiales ; ou de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

<sup>9</sup> <https://sisiao.net/WP/>, consulté le 6 juin 2022.

<sup>10</sup>

[https://applicationsng.ofii.fr/i\\_cnx/#/login](https://applicationsng.ofii.fr/i_cnx/#/login) et <https://francearchives.fr/findingaid/ca27a5a1692280a1b75bcf1ec19b9a30ace05601>, consultés le 6 juin 2022.

#### **4.1. Accepter, « travailler avec » les technologies numériques**

Alors que les technologies numériques ont un impact direct sur les processus de vulnérabilisation et sont désormais omniprésentes dans les pratiques des professionnels du secteur social, des questionnements émergent. Portées notamment par différentes associations militantes (La Quadrature du Net, Cimade), instances de représentations du travail social (Fédération des acteurs de la solidarité, Association nationale des assistants de service social), ou encore par le Défenseur des droits, ces réflexions peinent néanmoins à peser dans le débat public face au tournant du « tout numérique » prôné par le gouvernement (Ministère des Solidarités et de la Santé, 2019).

Pourtant, différentes initiatives se développent, visant à amoindrir les conséquences de l'usage du numérique en travail social, à utiliser le numérique pour favoriser l'accompagnement des publics, ou parfois à résister au développement de ces technologies.

#### **4.2. S'adapter : amoindrir les conséquences de l'usage du numérique sur la situation et l'accompagnement des publics**

En réponse à la communication des médias grand public à propos du travail social et de ses publics, associations militantes et professionnelles tentent de relayer un regard différent. Réseaux sociaux, médias alternatifs ou « événements communicationnels » (campagne de publicité, concours, etc.)<sup>11</sup> jouent un rôle dans la sensibilisation à l'espace médiatico-publique.

Face à l'inaccessibilité croissante des administrations, les travailleurs sociaux répondent par leur persévérance dans la réalisation des démarches nécessaires à l'accompagnement des publics. Face à l'analphabétisme numérique, ils tentent d'accompagner les individus vers la maîtrise de l'outil numérique (Reconnect, 2017). Parallèlement, les professionnels tentent de sensibiliser les publics accompagnés aux risques d'un usage « immodéré » des nouvelles technologies (Gérard, 2021 ; Bronsard et Sampéré, 2021).

Conscients des risques de déshumanisation engendrés par une société du « tout numérique », les professionnels défendent l'éthique relationnelle de leurs professions (Bouquet, 2017). Au développement d'une logique « de guichet », ils opposent une approche fondée sur la reconnaissance et le don (Fustier, 2008), et cherchent à prendre en compte la singularité des situations auxquelles ils sont confrontés (Sorin, 2018 ; Pittet, 2018). Enfin, s'ils ne peuvent se soustraire au fichage croissant des publics, les professionnels se réservent la possibilité de garder certaines informations confidentielles, pour préserver la relation de confiance qu'ils tentent de tisser avec les individus accompagnés (Cornu, 2017 ; Bouquet, *op. cit.*).

#### **4.3. Résister : les technologies numériques comme alliées**

Par ailleurs, les travailleurs sociaux cherchent de plus en plus à placer les technologies numériques au profit de la relation d'accompagnement. Ainsi, ils s'emparent des réseaux sociaux pour tisser des relations de proximité avec les publics (Jeunesse Feu Vert, 2011 ; Réguer-Petit et Cathelineau, 2021) ; utilisent le téléphone comme lien aux sans-abri (Fédération des acteurs de la

---

<sup>11</sup> À l'image des campagnes de sensibilisation et concours organisés par la Fondation Abbé Pierre.

solidarité, 2021a) ; recourent aux services d'interprétariat en ligne pour communiquer avec les personnes étrangères (Ben Ameer, 2010) ; ou encore, font des technologies numériques un outil d'expression de soi et de participation (Sanchez-Aranda, 2018).

En réponse à la transformation des pratiques de ressources humaines favorisant le contrôle des pratiques professionnelles, les travailleurs sociaux s'emparent des technologies numériques pour créer et développer différents « collectifs » de professionnels qui s'engagent dans des « combats » communs<sup>12</sup>. Les technologies numériques deviennent alors un vecteur de cohésion, de partage et d'échanges. Elles permettent aux professionnels de prendre la parole et de relayer les mobilisations collectives qui foisonnent dans le secteur : visibiliser des « opérations coup de poing » (réunions, manifestations...), inventer et partager des pratiques de lutte collective<sup>13</sup>...

Enfin, émergent des pratiques de « résistance » au développement des usages numériques : mobilisations contre le « fichage contraint » des publics<sup>14</sup>, refus du traçage et de la comptabilisation des actes professionnels<sup>15</sup>...

## **CONCLUSION : UN TOURNANT NUMÉRIQUE ACCÉLÉRÉ À LA FAVEUR DE LA CRISE SANITAIRE**

Si l'utilisation croissante des technologies numériques en travail social constitue une évolution de long terme, la crise sanitaire a servi d'accélérateur aux phénomènes préexistants (Haut conseil du travail social, *op. cit.*).

Concernant l'appréhension médiatique des processus de vulnérabilisation causés par la crise sanitaire, force est de constater qu'elle s'est révélée être « à géométrie variable » en fonction des publics<sup>16</sup>. Le rôle majeur du travail social face à l'augmentation des problématiques sociales (précarité, violences intrafamiliales, etc. ; Duvoux et Lelièvre, 2021) n'a pas permis d'inverser les logiques de restrictions budgétaires qui traversent le secteur. La période a plutôt servi de terreau d'expérimentation à l'emploi de personnes non diplômées (bénévoles, services civiques, étudiants « volontaires ») et au développement du secteur caritatif et de l'humanitaire pour pallier l'insuffisance de réponses de la part des pouvoirs publics (Fédération des Acteurs de la Solidarité, 2021b).

À l'échelon institutionnel, le développement du télétravail a accentué la tendance, déjà existante, de réduction des relations humaines dans les processus d'accompagnement des personnes vulnérabilisées (renforcement des logiques de guichet, dématérialisation accélérée), ainsi que les logiques de quantification des actes professionnels (outils de traçage et de

---

<sup>12</sup> À l'image de la page Facebook de la Commission de Mobilisation du Travail social Ile-de-France.

<sup>13</sup> À l'image des « billets d'humeur » publiés en ligne par la revue *Actualités sociales hebdomadaires*, ou de la page « Actualités » du site de la revue *Lien Social*.

<sup>14</sup> À l'image du recours entrepris en 2019 auprès du Conseil d'État contre la circulaire 115 SIAO/Ofii par 32 associations de solidarité.

<sup>15</sup> Voir à ce sujet l'initiative portée par le Collectif de la Pédopsychiatrie du 19<sup>e</sup>.

<sup>16</sup> À ce sujet, nous considérons que l'accent a été mis majoritairement sur « les nouveaux publics de l'aide sociale », à l'exemple des étudiants, des intérimaires et des nouveaux chômeurs, reléguant au second plan la question de la dégradation des situations de pauvreté préexistantes.

comptabilisation des « actes professionnels »<sup>17</sup>).

L'ensemble de ces évolutions a renforcé les phénomènes d'isolement et de sur-exclusion des publics les plus fragilisés (Petits Frères des Pauvres, 2020 ; Auphant, 2020).

Pour autant, cette période a aussi renforcé les mouvements de lutte des professionnels du secteur social et les technologies numériques ayant permis de tisser et de renforcer les liens entre les secteurs et les régions<sup>18</sup>. Elle a également permis le développement de pratiques innovantes au sein des équipes pour maintenir les liens avec les publics accompagnés ; les technologies numériques ayant alors constitué un outil essentiel pour allier distance physique imposée par les mesures sanitaires et proximité d'accompagnement (Haut conseil du travail social, *op. cit.*).

## BIBLIOGRAPHIE

Aballéa, François (2003). « Relation de service à l'utilisateur ou relation du service au client ? Les transformations de l'intervention sociale ». *Pyramides*, 7, mis en ligne le 26 septembre 2011. Repéré à <http://journals.openedition.org/pyramides/418>, consulté le 13 mars 2022.

Agence Nationale des Assistants de service Social (2016). *Faille de sécurité SIAO : l'ANAS alerte et saisit la CNIL*. Communiqué de l'ANAS du 17 mars 2016. Repéré à [http://www.anas.fr/Faille-de-securite-SIAO-l-Anas-alerte-et-saisit-la-Cnil\\_a978.html](http://www.anas.fr/Faille-de-securite-SIAO-l-Anas-alerte-et-saisit-la-Cnil_a978.html), consulté le 6 juin 2022.

Auphant, Nathalie (2020). « La suspension des droits de visite et d'hébergement en question ». *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 3157, p. 16-17.

Bailleau, Francis, Yves Cartuyvels et Dominique de Fraene (2009). « La criminalisation des mineurs et le jeu des sanctions ». *Déviance et Société*, 33, 255-269.

Ben Ameer, Ali (2010). « L'interprétariat en milieu social en France ». *Hommes & migrations*, 1288, p. 86-91.

Blumer, Herbert (1971). « Social Problems as Collective Behavior ». *Social Problems*, 18(3), p. 298-306.

Bouquet, Brigitte (2017). « Les NTIC dans l'action sociale : le pari de l'éthique et de la technologie ». Dans Brigitte Bouquet (2017). *Éthique et travail social : Une recherche du sens*. Paris : Dunod, p. 141-155.

Bourdieu, Pierre (1992). La main gauche et la main droite de l'État. Entretien avec Droit, R. et Ferenczi, T. (1992). *Le Monde*, [rééd. in (Bourdieu, 1998a, p. 10 et 12)].

---

<sup>17</sup> Logique de comptabilisation empruntée au secteur de la santé, introduite dans le secteur du handicap via la loi SERAFIN-PH (2019), et tendant à s'étendre à d'autres secteurs d'intervention.

<sup>18</sup> On pense ici aux différentes mobilisations des professionnels du secteur ayant eu lieu en décembre 2021 et début 2022. Si ces mouvements ne sont pas nouveaux, ils semblent avoir acquis une certaine visibilité médiatique peu connue jusqu'alors. On pense également au congrès de la Fédération des acteurs de la solidarité organisé sous forme de webinaire en janvier 2022 et ayant permis de réunir les candidats à l'élection présidentielle autour des problématiques du secteur social.



Bronsard, Guillaume et Cédric Sampéré (2021). « Les maisons des adolescents (MDA) : accompagner l'usage des outils numériques des jeunes ». *Informations sociales*, 202, 72-77.

Chaniel, Philippe (2010). « Le New Public Management est-il bon pour la santé ? Bref plaidoyer pour l'ineestimable dans la relation de soin ». *Revue du MAUSS*, 35, p. 135-150.

Chauvière, Michel (2008). « Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation ». *Pensée plurielle*, 17, p. 135-138.

Collectif de la pédopsychiatrie du 19<sup>e</sup> en lutte (2020). *Nous sommes en grève des données informatiques*. Communiqué de presse. Repéré à <https://printempsdelapsychiatrie.org/2020/05/13/nous-sommes-en-greve-des-donnees-informatiques/>, consulté le 5 juin 2022.

Commission de mobilisation du Travail Social Île-de-France. Page Facebook : <https://www.facebook.com/Commission-de-Mobilisation-du-Travail-Social-Ile-de-France-887860558003185/>, consulté le 5 juin 2022.

Compiègne, Isabelle (2011). *La société numérique en question(s)*. Auxerre : Éditions Sciences humaines.

Conseil D'État. (2019). *Décision du Conseil d'État suite au recours contre la circulaire 115 SIAO/Ofii*. Repéré à <https://www.federationsolidarite.org/publication/decision-du-conseil-detat-suite-au-recours-contre-la-circulaire-115-siao-ofii/>, consulté le 27 février 2022.

Cornu, Véronique (2017). « En travail social, l'éthique devrait être un TOC ». *Revue française de Service Social*, 264, p. 97-99.

Daoust, Jean-François (2017). « Démocratisation de l'information : effets différenciés des médias traditionnels et des nouveaux médias ». *Politique et Sociétés*, 36(1), p. 25-46.

Défenseur des droits (2020). *Algorithmes, prévenir l'automatisation des discriminations*. Repéré à <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/synth-algos-num-05.06.20.pdf>, consulté le 20 février 2022.

Défenseur des droits (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. Repéré à <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematerialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>, consulté le 20 février 2022.

Doria, Jean-Charles (2019). « Mineurs en danger : enquête sur les scandaleuses défaillances de l'aide sociale à l'enfance ». Émission *Zone Interdite*. Diffusée le 19 janvier 2020 sur M6. Repéré à <https://archive.org/details/laprotectiondelenfanceetsesdefaillancesquandlesme> [125 min], consulté le 20 février 2022.

Duvoux, Nicolas et Michèle Lelièvre (dir.) (2021). *La pauvreté démultipliée. Dimensions processus et réponses*. Rapport au Premier Ministre. Conseil National des Politiques de Lutte contre la Pauvreté et les exclusions [CNLE].

Ehrenberg, Alain (1991). *Le Culte de la performance*. Paris : Calmann-Lévy.

Équipe de Reconnect (2017). « Reconnect, le numérique au service de l'autonomie des précaires ». *Revue française de Service Social*, 264, p. 48-56.

Fédération des acteurs de la solidarité et Fédération Nationale des Samu Sociaux (2021a). *Étude Nationale Maraudes 2021*. Repéré à <http://www.samusocial-federation.org/>, consulté le 20 février 2022.

Fédération des acteurs de la solidarité. (2021b). « Covid 19 et travail social : que retenir du confinement ? ». *Le Magazine de la Fédération des acteurs de la solidarité*, 21, p. 5.

Fustier, Paul (2008). « La relation d'aide et la question du don ». *Nouvelle revue de psychosociologie*, 6, p. 27-39.

Gérard, Olivier (2021). « Innover pour accompagner les familles dans leurs pratiques numériques ». *Informations sociales*, 202, p. 54-58.

Haesler, Aldo (2018). *Hard modernity. La perfection du capitalisme et ses limites*. Paris : Éditions Matériologiques.

Haut Conseil du Travail Social (2021). *Le travail social au défi de la crise sanitaire, impact de la crise sanitaire de la covid-19 sur les organisations et les pratiques des travailleurs sociaux*. Ministère des Solidarités et de la Santé. Repéré à <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/rapports/article/le-travail-social-au-defi-de-la-crise-sanitaire>, consulté le 5 juin 2022.

Honneth, Axel (2004). « La théorie de la reconnaissance : une esquisse ». *Revue du MAUSS*, 23, p. 133-136.

Jeunesse Feu Vert (2011). *Nouvelles pratiques, nouvelles interactions : quels enjeux pour la prévention spécialisée en Seine-Saint-Denis*. Paris : Jeunesse feu vert.

Lambert Barraquier, Arièle et Aurélien Dutier (2016). « Logiques de gestion du risque : entre stigmatisations et idéologies. Pistes de réflexions éthiques ». *Vie sociale*, 13, p. 189-196.

Langlet, Marianne (2016). « Investissement social : quand la misère devient rentable ». *Lien social*, 1183, p. 16-17.

Liegard, Fabrice (2011). « Extension du domaine du management, Néo management et néolibéralisme ». *Mana*, 17-18, p. 9-22.

Louvet, Sylvain et Capa Presse (2018). « Enfants placés, les sacrifiés de la République » [100 mn]. Émission *Pièces à conviction*. Diffusée le 16 janvier 2019 sur France 3.

Mazet, Pierre (2017). « Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés

de la dématérialisation administrative ». *Revue française de Service Social*, 264, p. 41-47.

Mercier, Arnaud (2012). Présentation générale. L'utile fiction de l'opinion publique. Dans Arnaud Mercier (dir.). *Médias et opinion publique*. Paris : CNRS Éditions, p. 15-40.

Ministère des Solidarités et de la Santé (2019). *Thématique « numérique et travail social »*. Présentation. Repéré à <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/productions-du-hcts/article/thematique-numerique-et-travail-social>, consulté le 5 juin 2022.

Molina, Yvette et François Sorin (2019). *Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif*. Rennes : Centre Régional de Travail Social de Bretagne. Repéré à [http://www.crts-bretagne.fr/images/stories/usages-numeriques-accompagnement-social\\_rapport-crts-bzh\\_mars2019.pdf](http://www.crts-bretagne.fr/images/stories/usages-numeriques-accompagnement-social_rapport-crts-bzh_mars2019.pdf), consulté le 5 juin 2022.

Paugam, Serge et Nicolas Duvoux (2008). *La régulation des pauvres*. Paris : PUF.

Petits Frères des Pauvres (2020). *Isolement des personnes âgées : les effets du confinement. L'isolement, une vraie distanciation sociale*. Réalisé à partir de l'étude CSA Research, Paris.

Pittet, Christophe (2018). « Un atelier d'exploration iPhonographique comme support de médiation dans le processus d'intégration sociale des migrants : constats, questions et perspectives ». *Les cahiers du travail social*. IRTS de Franche Comté, Besançon, 90, p. 55-63. Repéré à [http://www.irts-fc.fr/00COM/00TEL/05R/01\\_CTS/cts\\_90.pdf](http://www.irts-fc.fr/00COM/00TEL/05R/01_CTS/cts_90.pdf), consulté le 5 juin 2022.

Plantard, Pascal (2021). « Numérique et travail social : entre normes et médiation ». *Informations sociales*, 202, p. 44-53.

Réguer-Petit, Manon et François Cathelineau (2021). « L'expérience Promeneurs du Net : ses effets sur les professionnels de la jeunesse et son impact potentiel en termes de parentalité ». *Informations sociales*, 202, p. 59-66.

Rosa, Hartmut (2010). *Accélération, une critique sociale du temps*. Paris : La découverte. (Didier Renault Trad.)

Samu Social de Paris (2020). *Rapport annuel 2020*. Paris. Repéré à <https://www.samusocial.paris/publications>, consulté le 5 juin 2022.

Sanchez-Aranda, Éléonore (2018). « Le numérique au service de l'expression et de la participation des familles en protection de l'enfance ». *Les cahiers du travail social*. IRTS de Franche Comté Besançon, 90, p. 49-54. Repéré à [http://www.irts-fc.fr/00COM/00TEL/05R/01\\_CTS/cts\\_90.pdf](http://www.irts-fc.fr/00COM/00TEL/05R/01_CTS/cts_90.pdf), consulté le 5 juin 2022.

Sécurité sociale (site web). *Répertoire national commun de la protection sociale : liste des organismes qui ont accès au RNCPS*, <https://www.securite-sociale.fr/la-secu-en-detail/gestion-financement-et-performance/rncps>.

Sorin, François (2019). *Accès aux droits sociaux et aux services publics dans un contexte de dématérialisation - Lutte contre le non-recours*. Rapport LabAcces. Paris : LABAcces. Repéré à <https://www.labacces.fr/?PagePrincipale>, consulté le 5 juin 2022.

Sorin, François (2018). « La construction de la distance. Médiations des communications et médiations à l'œuvre dans le cadre des dispositifs de placement en assistance éducative ». *Les cahiers du travail social*. IRTS de Franche Comté, Besançon, 90, p. 55-63. Repéré à [http://www.irts-fc.fr/00COM/00TEL/05R/01\\_CTS/cts\\_90.pdf](http://www.irts-fc.fr/00COM/00TEL/05R/01_CTS/cts_90.pdf), consulté le 5 juin 2022.

Soulet, Marc-Henry (2005). « Reconsidérer la vulnérabilité ». *Empan*, 60, p. 24-29.

Wolton, Dominique (2012). « Les contradictions du nouvel espace public médiatisé ». Dans Arnaud Mercier (dir.). *Médias et opinion publique*. Paris : CNRS Éditions, p. 137-153.