

# Les intervenants sociaux face à la transformation numérique

Synthèse de littérature internationale sur l'évolution de la mission et des compétences professionnelles

**Steve Jacob, Seima Souissi**

DANS **REVUE DES POLITIQUES SOCIALES ET FAMILIALES 2022/4 n°145**, PAGES 83 À 93  
ÉDITIONS **CAISSE NATIONALE D'ALLOCATIONS FAMILIALES**

ISSN 2431-4501

DOI 10.3917/rpsf.145.0083

Date de mise en ligne : 05/01/2023

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-des-politiques-sociales-et-familiales-2022-4-page-83?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...  
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour Caisse nationale d'allocations familiales.**

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur [cairn.info/copyright](https://cairn.info/copyright).

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

# Les intervenants sociaux face à la transformation numérique

Synthèse de littérature internationale sur l'évolution de la mission et des compétences professionnelles<sup>1</sup>



## Steve Jacob

Professeur titulaire, université Laval, Québec.

## Seima Souissi

Professionnelle de recherche, université Laval, Québec.<sup>2</sup>

En s'appuyant sur une revue de la littérature scientifique internationale, cet article synthétise les connaissances les plus récentes sur les répercussions de la dématérialisation du travail social sur les pratiques professionnelles des intervenants sociaux. Les travaux recensés soulignent que cette dématérialisation présente plusieurs avantages et contribue notamment à améliorer la qualité des services. Dans un contexte marqué par la présence renforcée d'outils technologiques, les intervenants sociaux doivent acquérir de nouvelles compétences techniques et communicationnelles ainsi qu'assumer de nouveaux rôles. La dématérialisation du travail social transforme en outre la relation entre les intervenants et les usagers. Lorsque les nouvelles technologies sont perçues comme une menace pour les valeurs professionnelles, les intervenants peuvent manifester de la résistance et recourir à des stratégies de contournement. L'implantation réussie des technologies numériques dans le travail social nécessite de les utiliser comme un soutien au travail des intervenants sociaux.

**MOTS-CLÉS :** dématérialisation du travail social, transformation numérique, transformation des compétences, systèmes de gestion électronique des dossiers

### **Social Workers in the Context of Digital Transformations *International Literature Review on the Evolution of Roles, Skills and Competencies***

Based on an international scientific literature review, this article synthesises the most recent knowledge on the impact of social work dematerialisation on professional practices. Identified research works reveal positive effects, which contribute to improving the quality of social services. In a context of increased technological tools usage, social workers must develop new technical and communication skills and assume new roles. Social work dematerialisation has also largely transformed interactions between these professionals and beneficiaries. When new technologies are perceived as a threat to professional values, social workers may resist and resort to strategies to avoid them. Successful implementation of digital technologies in social work requires that they be used to support the work of social workers.

**KEYWORDS:** social work dematerialisation, digital transformation, skills transformation, electronic records management systems

1. Nous remercions R. Dufour, bibliothécaire conseil à la bibliothèque de l'université Laval. Ses conseils et son aide furent précieux pour la recherche des publications pertinentes à notre étude. Nous remercions aussi le travail des auxiliaires de recherche, A. Bérubé, A. Bissonnette, A. Dupuis et N. Patenaude pour leur collaboration à cette recherche. Enfin, nous remercions les représentants et représentantes du Secrétariat du Conseil du trésor du gouvernement du Québec qui ont commenté le rapport de recherche dont est issu cet article.

Les travaux de la Chaire de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique sont financés grâce au soutien du Secrétariat du Conseil du trésor du gouvernement du Québec.

2. Le contenu de cet article n'engage que ses auteurs.

À l'instar de ce qui se produit dans de nombreuses professions, le recours aux technologies numériques s'accroît dans la pratique du travail social. Il s'agit, par exemple, de l'utilisation de systèmes de messagerie instantanée, de la constitution de bases de données ou de l'implantation de solutions en libre-service, voire d'outils de prise de décision automatisée. Ces technologies contribuent à transformer le métier d'intervenant social<sup>3</sup>.

En s'appuyant sur une revue de la littérature internationale (encadré), cet article analyse les transformations récentes caractérisant le travail social à l'ère numérique. Il est structuré en trois parties proposant une synthèse thématique des principaux constats émergents du corpus de littérature analysé. La première partie recense les potentialités qu'offrent les outils numériques pour les intervenants sociaux. Ensuite, l'accent est mis sur la transformation des tâches et sur les compétences techniques et communicationnelles nécessaires pour s'adapter au nouveau contexte de travail. La dernière partie porte sur les défis de la dématérialisation du travail social du point de vue des usagers, de l'acceptation et de l'appropriation de ces outils par les intervenants.

### **Encadré. Méthodologie et présentation du corpus**

Cet article est né d'un projet sur les transformations dans la production et la fourniture de services publics à l'ère numérique et de leurs répercussions sur le travail des agents de première ligne\* dans des secteurs d'intervention variés (Jacob et Souissi, 2020). Ce projet a permis de constater l'existence de nombreuses recherches dans le domaine social. Cet article se concentre sur ce champ professionnel afin d'étudier les caractéristiques de la dématérialisation du travail social et ses répercussions sur le métier d'intervenant, la manière dont les intervenants s'adaptent aux nouvelles exigences ainsi que les compétences à acquérir. Pour atteindre ces objectifs, une revue de littérature scientifique internationale a été réalisée. La sélection des études a été effectuée en deux étapes. Dans un premier temps, une recherche documentaire a permis de recenser les références francophones et anglophones les plus récentes (2014-2021) traitant des agents de première ligne de manière générale. À l'issue de ce processus de recherche et de tri, 64 études pertinentes ont été identifiées. Elles ont été publiées dans une revue scientifique\*\*, ce qui explique le nombre plus important d'études en anglais dans notre corpus. Dans un deuxième temps, 25 publications, traitant du travail des intervenants dans un environnement où les technologies numériques sont implantées, ont été retenues pour la rédaction de cet article (annexe). Les données extraites de ces publications ont été étudiées selon la méthode d'analyse thématique visant à identifier des thèmes et sous-thèmes au sein du corpus.

Les articles retenus portent sur des exemples variés d'intervenants, comme les conseillers en emploi et les travailleurs sociaux œuvrant auprès d'enfants et de leurs familles, de toxicomanes ou encore de personnes vulnérables ou en situation de handicap. Les perspectives organisationnelles ou managériales sont moins documentées dans notre échantillon étant donné que les publications retenues portent principalement sur les employés travaillant directement auprès des usagers. La majorité des recherches s'appuie sur une démarche qualitative, des revues de littérature, une combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives ou des réflexions théoriques. La plupart des exemples de dématérialisation décrits ont lieu en Europe. Les pays nordiques sont les plus représentés, suivis du Benelux (Belgique, Pays-Bas et Luxembourg), du Royaume-Uni et de la France. Les travaux restants portent sur les États-Unis et l'Australie.

3. L'expression « intervenant social » ou « intervenant » est utilisée dans cet article pour désigner, de manière analogue, les professionnels du domaine social comme les travailleurs sociaux ou encore les accompagnateurs sociaux.

Dans la majorité des articles, la dématérialisation du travail social s'opère à l'aide de systèmes de gestion électronique des dossiers. Ces outils permettent de rassembler et de centraliser les données sur les usagers, de traiter le suivi des dossiers et, dans certains cas, de faciliter la communication. Des systèmes de suivi numérique ou de communication directe entre les usagers et les intervenants sont utilisés en Espagne, en Norvège et en Angleterre. Récemment, des outils technologiques plus développés s'appuyant sur l'intelligence artificielle (IA) ont commencé à être employés au Danemark, aux États-Unis, en Suède, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, en vue d'automatiser la prise de décision dans le domaine social.

\* Les agents de première ligne (*street-level bureaucrats*) sont des agents administratifs qui interagissent directement avec les usagers et qui bénéficient d'une marge de manœuvre dans l'exécution de leur travail.

\*\* Les travaux recensés ont ainsi fait l'objet d'une évaluation à l'aveugle par les pairs.

## Les apports des technologies numériques pour le travail social

Les études recensées montrent que les technologies numériques dans le travail social favorisent la disponibilité et le partage d'informations, ainsi que le respect des règles et des procédures. Cela concourt à un gain de temps et à une efficacité accrue des interventions (Devlieghere *et al.*, 2017). En outre, la documentation dans les systèmes d'information de résumés de conversations et d'actions entreprises auprès des usagers favorise la transparence et la traçabilité des interventions, ce qui facilite le transfert des cas entre professionnels. En consultant le dossier virtuel d'un usager, les intervenants accèdent à toutes les données et aux interventions précédentes (Meyer *et al.*, 2017). Le partage d'informations entre le personnel d'un établissement, mais aussi avec d'autres parties prenantes impliquées dans l'intervention, augmente la collaboration intersectorielle et l'efficacité des services auprès des usagers (Elyounes, 2021). Dans des cas de contentieux, la transparence et la traçabilité fournissent en outre une protection aux intervenants (Breit *et al.*, 2021).

Les données collectées peuvent être stockées et centralisées dans des plateformes numériques et ainsi offrir aux intervenants une vue d'ensemble sur les populations accompagnées (De Witte *et al.*, 2016). En se référant à ces outils, les intervenants peuvent aussi identifier les « bonnes pratiques » à privilégier selon les situations ou connaître l'éligibilité des usagers à différents services (Møller *et al.*, 2020). De ce point de vue, en donnant accès à davantage d'informations sur les pratiques des collègues dans des situations similaires, les plateformes numériques renforcent le pouvoir discrétionnaire des intervenants sociaux (Buffat, 2015). Des praticiens expliquent ainsi que la technologie procure une plus grande confiance : elle permet d'accéder à un plus grand nombre d'informations et est perçue comme plus fiable que les conseils d'un collègue (Snow, 2020).

Les technologies numériques peuvent également contribuer à une prise de décision conforme et uniforme dans un contexte de changements réglementaires fréquents (Elyounes, 2021). Ainsi, ces technologies concourent à réduire l'incertitude (Løberg, 2021). Cependant, en dépit de cette volonté de normalisation des processus visant aussi à standardiser les pratiques, des auteurs insistent sur la nécessité, pour les intervenants, de rester à l'écoute et de réagir aux besoins individuels des usagers (Thunman *et al.*, 2020).

Enfin, avec l'automatisation des demandes à travers des solutions en libre-service, les informations fournies par les usagers sont plus claires et plus faciles à analyser grâce à

leur structuration standardisée (Ranerup et Henriksen, 2022). Plusieurs études mettent l'accent sur la possibilité pour les intervenants de gagner du temps en ayant recours aux outils numériques pour automatiser des tâches routinières et chronophages. Les agents peuvent ainsi se consacrer aux demandes plus exigeantes et aux usagers plus vulnérables (Snow, 2020).

## La transformation du métier et des compétences des intervenants sociaux

Le recours au numérique implique une réorganisation du travail. La prise en charge de tâches par des outils technologiques transforme les routines de travail. Ainsi, les intervenants assument de nouveaux rôles et doivent développer de multiples compétences afin de répondre aux exigences actuelles du métier.

### Des tâches et des compétences en lien avec la technologie

Avec l'intégration de technologies numériques, les intervenants deviennent responsables du fonctionnement de ces outils. Une étude sur l'implantation d'un outil de décision automatisée en Suède illustre l'importance du rôle des intervenants dans la supervision de l'outil (Ranerup et Henriksen, 2022). Bien que le processus mis en place soit entièrement automatisé et qu'il traite le tiers des demandes d'aide sociale de manière autonome, les auteurs indiquent qu'un groupe d'intervenants qualifiés est nécessaire pour vérifier le fonctionnement de l'outil. Leur rôle consiste également à examiner les décisions négatives et à gérer les plaintes des usagers. Cette tâche exige non seulement une expertise dans le domaine du travail social, mais aussi une bonne compréhension des aspects techniques du système pour évaluer les décisions algorithmiques et les réviser au besoin (Elyounes, 2021 ; Snow, 2020).

La transformation numérique du travail social aspire aussi à faire participer les usagers de manière active et à les responsabiliser davantage. De nombreuses tâches effectuées auparavant par les intervenants sont désormais directement réalisées par les usagers via des plateformes numériques. Les intervenants agissent alors comme des « guides » orientant et assistant les usagers dans l'utilisation des outils numériques (Hansen et al., 2018 ; Løberg, 2021 ; Pors et Schou, 2021). Ainsi, la tâche des intervenants n'est plus centrée sur la résolution de problèmes et la prise de décisions mobilisant des connaissances professionnelles précises. Elle consiste désormais à fournir un service largement axé sur le soutien technique. Des études révèlent que cette transformation dans les tâches et les responsabilités incombant aux intervenants et aux usagers permet d'équilibrer la relation de pouvoir entre les deux parties. Traditionnellement, la relation asymétrique entre accompagnants et accompagnés, favorable aux premiers, se traduit par une certaine dépendance de l'utilisateur envers l'intervenant (Breit et al., 2021). Dorénavant, les usagers doivent prendre des initiatives et entamer eux-mêmes le dialogue avec les agents à travers des solutions en libre-service. Cependant, des auteurs soulignent que la prestation numérisée de services sociaux permet certes de responsabiliser certains usagers, mais qu'elle risque d'être inadaptée, compliquée, voire aliénante, pour ceux qui n'ont pas les compétences techniques nécessaires à l'utilisation des outils (Breit et al., 2021 ; Schneider, 2017).

### Des tâches et des compétences en lien avec la communication

Auparavant, les intervenants répondaient à un large éventail de demandes avec des moyens de communication traditionnels (courrier, téléphone ou rencontre). Les

messages prenaient différentes formes : les documents rédigés par les intervenants à des fins administratives internes, ceux servant à communiquer des décisions et des informations formelles sur les droits et les obligations juridiques et, enfin, la communication verbale, plus informelle. Les études révèlent que les frontières, autrefois marquées entre ces formes de communication, s'estompent avec les outils numériques car le style plus direct et informel utilisé à l'oral est également employé pour échanger sur les plateformes numériques. Cette évolution du langage et du style de rédaction n'est cependant pas naturelle pour les intervenants (Breit et al., 2021).

Par ailleurs, l'utilisation des outils numériques a l'inconvénient de brouiller les frontières entre les sphères privée et professionnelle et risque d'entraîner des répercussions sur le rendement au travail et la santé des intervenants. En effet, des études confirment que l'accessibilité et la disponibilité des professionnels à travers ces outils ouvrent souvent la porte à de nouvelles demandes de services et augmentent le nombre de questions de la part des usagers (Løberg, 2021 ; Breit et al., 2021).

La conversation instantanée est un exemple de moyen de communication qui donne aux usagers un accès direct aux intervenants. Elle favorise un échange informel, étroit et rapide entre les interlocuteurs. Elle est considérée comme pratique et efficace car elle permet d'obtenir « la bonne réponse au bon moment » et accélère le traitement des dossiers (Løberg, 2021). Cependant, l'étude menée au sein de l'administration norvégienne du travail et de la protection sociale montre que l'usage de cet outil n'est pas sans poser des défis aux intervenants. Les interactions, qui prennent la forme de réponses immédiates et spontanées, ne sont pas basées sur des modèles prédéfinis, comme ceux utilisés pour rédiger les correspondances officielles. De plus, les agents sont préoccupés par le niveau de langage et le ton à adopter lors de ces échanges. Ils s'interrogent notamment sur la convenance dans le fait de recourir ou non aux symboles et aux émoticônes ou encore s'il convient de privilégier le « nous » ou le « je » en s'adressant aux usagers (Breit et al., 2021).

Malgré l'instantanéité des échanges, l'interaction numérique exige de la prudence et une rédaction minutieuse parce qu'il s'agit de sujets sensibles pour les usagers qui peuvent réutiliser les propos de l'intervenant dans d'autres contextes. Il est donc important que l'agent s'assure que ses messages soient compris et interprétés correctement (Løberg, 2021). Les professionnels sont généralement conscients que les échanges à travers les plateformes numériques laissent des traces et risquent de se propager *via* d'autres canaux (Mearns et al., 2015).

## Les défis de la dématérialisation du travail social

### Confidentialité, protection des données, biais algorithmiques et limites de la technologie

Conformément aux cadres réglementaires nationaux qui régissent leur profession, les intervenants sociaux sont tenus de protéger les informations qu'ils traitent. Or ils maîtrisent moins les conditions de partage des informations. Les technologies numériques suscitent donc des défis en lien avec le secret professionnel, le contrôle et la protection de l'information (Breit et al., 2021). À ce sujet, des auteurs remarquent que les données des usagers stockées dans des dossiers informatisés sont plus à risque car elles sont rarement, voire jamais, archivées ou détruites alors que les dossiers papier le sont généralement au bout de quelques années (Bombardi et Brahma, 2017).

En outre, bien qu'elles aient démontré leur efficacité dans des domaines comme le traitement et la synthèse de grandes quantités de données, les technologies numériques,

incluant celles qui sont dotées d'une intelligence artificielle (IA), ont encore des limites importantes. Les études recensées mettent en évidence les difficultés relatives à la conception de systèmes d'IA en raison de la complexité des processus caractérisant le travail social (Møller et *al.*, 2020). Traduire la réflexion humaine en règles mathématiques constitue un défi majeur pour la dématérialisation de ce domaine d'activité et risque d'aboutir à une discrimination envers les usagers en raison des biais algorithmiques (Elyounes, 2021).

## Des valeurs professionnelles menacées

Le rôle des intervenants sociaux se définit largement en référence à leur capacité à fournir un soutien individuel aux usagers en mobilisant leur pouvoir discrétionnaire (Sarwar et Harris, 2019 ; Møller et *al.*, 2020). Guidés par une éthique professionnelle, ils déploient leur jugement pratique pour assurer l'équilibre entre les services basés sur la prise en charge des cas individuels et l'application de procédures administratives et de cadres juridiques complexes (Pors et Schou, 2021). Avec l'arrivée des technologies numériques, cette marge de manœuvre semble s'amenuiser. La capacité des intervenants à prendre des décisions individualisées diminue parce qu'ils sont contraints de suivre les procédures imposées par les systèmes numériques (Thunman et *al.*, 2020 ; Wastell et White, 2014).

Les interactions virtuelles risquent en outre de créer de la distance et la réification de l'utilisateur (Bruhn, 2015 ; Martinell Barfoed, 2018). Avec le numérique, les intervenants sont appelés à offrir une prestation de services à des usagers plus impersonnels (Bombardi et Brahma, 2017 ; Lindgren et *al.*, 2019). Ils n'ont ainsi plus de récits individuels à développer au fil des rencontres avec les usagers. La collecte de données sous forme de liste structurée ne permet pas une compréhension profonde et contextualisée des cas. Elle donne accès à des informations souvent réductrices sur les usagers (Busch et Henriksen, 2018 ; Devlieghere et Roose, 2019). Cependant, A. Buffat (2015) estime que les intervenants utilisent parfois les technologies numériques pour introduire volontairement une distance dans les relations avec les usagers et légitimer leurs décisions, en se cachant derrière les règles formelles et les procédures informatisées.

De façon générale, les études recensées révèlent que la réduction du rôle des intervenants et leur aliénation aux outils numériques peuvent provoquer de la frustration et altérer leur épanouissement professionnel. Ces sentiments affectent aussi bien la satisfaction au travail que la qualité des services et l'efficacité des interventions.

## Des défis organisationnels

### *Les stratégies de contournement des outils numériques*

Les études révèlent que les intervenants sociaux utilisent les technologies numériques de manière variable sans nécessairement se conformer aux instructions, ce qui pose un défi important pour les organisations. L'étude de T. Snow (2020) s'est penchée sur l'usage de trois outils d'aide à la décision dans le domaine de la protection de l'enfance aux États-Unis et en Angleterre. Ses résultats montrent que rares sont les intervenants se fiant entièrement à un outil implanté au sein de leur organisation pour prendre des décisions concernant les usagers.

De plus, les témoignages recueillis auprès d'intervenants, dans le cadre de plusieurs autres études, indiquent qu'ils sont souvent prêts à contourner les barrières fixées par les technologies numériques, pour ne pas transiger avec leurs convictions professionnelles (Bruhn, 2015 ; Cărăușan, 2017 ; Busch et *al.*, 2018 ; Thunman et *al.*, 2020).

Les intervenants apprécient cependant l'outil technologique lorsqu'il confirme leurs points de vue et leurs attentes. Ils sont aussi prêts à reconsidérer ou à modifier une décision en fonction des informations et des suggestions fournies par ces outils. Leur attitude varie en fonction de leur perception générale des capacités et des limites de la technologie ainsi que de la compréhension des règles de fonctionnement spécifiques aux outils (Snow, 2020). Une étude menée auprès d'intervenants sociaux de la Croix-Rouge espagnole montre que les plus âgés d'entre eux, non natifs du numérique, peuvent être hésitants, voire réfractaires, envers l'utilisation des technologies numériques (Eito Mateo et al., 2018). Ces constats illustrent des problématiques majeures découlant des inégalités d'usage des technologies en fonction de l'expérience et de la personnalité des intervenants qu'il serait possible de combler en s'attardant sur les processus de médiation numérique auprès de ces professionnels.

### ***Favoriser l'acceptation des technologies numériques***

La littérature sur la transformation numérique montre que l'acceptation des technologies par les professionnels requiert plusieurs conditions, dont l'implication de ces derniers dans le processus de conception des outils ainsi que la compréhension des raisons de leur implantation et de leur logique de fonctionnement (Gillingham, 2015 ; Elyounes, 2021). Les expériences de terrain confirment que prescrire une innovation, c'est aussi prescrire un changement de pratiques, ce qui suscite souvent des réactions de résistance, voire de rejet (Møller et al., 2020 ; Snow, 2020).

En raison des spécificités du travail social et du poids des décisions sur la vie des usagers, il semble important de maintenir une latitude pour que les intervenants soient en mesure d'exercer leur pouvoir discrétionnaire. Les organisations doivent s'interroger sur la nature de la tâche à automatiser et sur la quantité de pouvoir discrétionnaire à transférer aux ingénieurs ou à la technologie elle-même (Elyounes, 2021).

## **Conclusion**

Les publications analysées dans cet article de synthèse et perspective montrent que la dématérialisation du travail social engendre des changements importants dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux. Les auteurs observent des effets positifs, tels que le gain de temps, la fluidité des interactions, les possibilités de partager et de centraliser l'information ainsi que le respect des règles et des procédures. Pour répondre aux exigences du métier, les intervenants sociaux doivent développer de nouvelles compétences techniques ou communicationnelles et assumer un nombre grandissant de rôles.

Bien qu'il semble y avoir un consensus sur les effets positifs des technologies numériques pour les usagers et les intervenants, les auteurs mettent en lumière plusieurs défis liés au recours aux technologies numériques. Le passage à la communication numérique exige non seulement un effort d'adaptation de la part des intervenants pour s'assurer d'être bien compris par les usagers, mais aussi beaucoup de prudence dans un contexte où la confidentialité des contenus est difficile à préserver. De plus, en raison de leur incompétence numérique, certains usagers risquent d'être privés d'accès aux services sociaux. De même, les technologies numériques présentent encore des limites importantes risquant d'aboutir à des décisions peu fiables. La dématérialisation du travail social affecte aussi les valeurs professionnelles des intervenants. Contraints de suivre les procédures imposées par les technologies numériques, ils perdent le lien avec les usagers. Ces effets varient largement en fonction de la technologie utilisée et du degré d'automatisation des tâches. Cependant, la littérature scientifique internationale révèle que le sentiment de frustration engendré par cette situation amène les intervenants à user de stratégies pour

contourner les barrières fixées par les technologies numériques et pour rester fidèles à leurs convictions professionnelles. Devant l'hostilité de certains intervenants à l'égard des technologies numériques ainsi que des limites qu'elles présentent, les organisations sont appelées à être à l'écoute des besoins des intervenants et à les impliquer dans le processus de conception des systèmes.

## Références bibliographiques

- Bombardi M., Brahma K., 2017, Quand informatisation rime avec réification, *La Revue française de service social*, n° 264, p. 100-107.
- Breit E., Egeland C., Løberg I. B., Røhnebak M. T., 2021, Digital coping : How frontline workers cope with digital service encounters, *Social Policy & Administration*, vol. 55, n° 5, p. 833-847.
- Bruhn A., 2015, Changing Occupational Roles in Audit Society. The Case of Swedish Student Aid Officials, *Nordic Journal of Working Life Studies*, vol. 5, n° 1, p. 31-50.
- Buffat A., 2015, Street-Level Bureaucracy and E-Government, *Public Management Review*, vol. 17, n° 1, p. 149-161.
- Busch P. A., Henriksen H. Z., 2018, Digital Discretion: A Systematic Literature Review of ICT and Street-Level Discretion, *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, vol. 23, n° 1, p. 3-28.
- Busch P. A., Henriksen H. Z., Sæbø Ø., 2018, Opportunities and Challenges of Digitized Discretionary Practices. A Public Service Worker Perspective, *Government Information Quarterly*, vol. 35, n° 4, p. 547-556.
- Cărauşan M. V., 2017, The Street-Level Bureaucrats. An Analysis on the Future of the Romanian FrontLine Public Services, *Perspective Politice*, vol. 10, n° 2, p. 21-28.
- Devlieghere J., Roose R., 2019, Documenting Practices in Human Service Organisations through Information Systems. When the Quest for Visibility Ends in Darkness, *Social Inclusion*, vol. 7, n° 1, p. 207-217.
- Devlieghere J., Bradt L., Roose R., 2017, Policy Rationales for Electronic Information Systems. An Area of Ambiguity, *British Journal of Social Work*, vol. 47, n° 5, p. 1500-1516.
- De Witte J., Declercq A., Hermans K., 2016, Street-Level Strategies of Child Welfare Social Workers in Flanders. The Use of Electronic Client Records in Practice, *British Journal of Social Work*, vol. 46, n° 5, p. 1249-1265.
- Eito Mateo A., Gómez Poyato M. J., Marcuello Servós C., 2018, E-social work in practice : A case study, *European Journal of Social Work*, vol. 21, n° 6, p. 930-941.
- Elyounes D. A., 2021, « Computer Says No ! » : The Impact of Automation on the Discretionary Power of Public Officers, *Vanderbilt Journal of Entertainment and Technology Law*, vol. 23, n° 3, p. 450-515.
- Hansen H.-T., Lundberg K., Syltevik L. J., 2018, Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences, *Social Policy & Administration*, vol. 52, n° 1, p. 67-90.
- Jacob S., Souissi S., 2020, La fourniture de services publics à l'ère numérique. Évolution du rôle et des compétences des employés de première ligne, *Cahiers de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique*, n° 2, Québec, université Laval, [www.administration-numerique.chaire.ulaval.ca/sites/administration-numerique.chaire.ulaval.ca/files/uploads/Cahier%20%232%20\(Services%20num%C3%A9riques\)%20\(6\).pdf](http://www.administration-numerique.chaire.ulaval.ca/sites/administration-numerique.chaire.ulaval.ca/files/uploads/Cahier%20%232%20(Services%20num%C3%A9riques)%20(6).pdf) (consulté le 24 août 2022).
- Løberg I. B., 2021, Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services, *Government Information Quarterly*, vol. 38, n° 2, p. 1-8.
- Martinell Barfoed E., 2018, From stories to standardised interaction. Changing conversational formats in social work, *Nordic Social Work Research*, vol. 8, n° 1, p. 36-49.
- Mearns G. W., Richardson R., Robson L., 2015, Enacting the internet and social media on the public sector's frontline, *New Technology, Work and Employment*, vol. 30, n° 3, p. 190-208.
- Meyer V., Bonjour A., Daragon É., 2017, L'assistant digital social et le socionaute, *La revue française de service social*, vol. 264, p. 66-76.
- Møller N. H., Shklovski I., Hildebrandt T. T., 2020, Shifting concepts of value : Designing algorithmic decision-support systems for public services, *Proceedings of the 11th Nordic Conference on Human-Computer Interaction : Shaping Experiences, Shaping Society*, p. 1-12.
- Pors A., Schou J., 2021, Street-level morality at the digital frontlines. An ethnographic study of moral mediation in welfare work, *Administrative Theory & Praxis*, vol. 43, n° 2, p. 154-171.
- Ranerup A., Henriksen H. Z., 2022, Digital discretion: Unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services, *Social Science Computer Review*, vol. 40, n° 2, p. 445-461.

- Sarwar A., Harris M., 2019, Children's services in the age of information technology: What matters most to frontline professionals, *Journal of Social Work*, vol. 19 , n° 6, p. 699-718.
- Schneider M., 2017, Les conditions d'adoption du numérique dans le service social, *La revue française de service social*, n° 264, p. 57-65.
- Snow T., 2020, From satisficing to artificing: The evolution of administrative decision-making in the age of the algorithm, *Data & Policy*, vol. 3, p. 1-18.
- Thunman E., Ekström M., Bruhn A., 2020, Dealing with questions of responsiveness in a low-discretion context. Offers of assistance in standardized public service encounters, *Administration & Society*, vol. 52, n° 9, p. 1333-1361.
- Wastell D., White S., 2014, Making sense of complex electronic records. Socio-technical design in social care, *Applied Ergonomics*, vol. 45, n° 2, p. 143-149.

## Annexe. Synthèse des publications analysées

	Auteurs	Année	Pays	Méthodologie de la recherche	Type de technologie utilisée par les intervenants sociaux
1	<b>Bombardi et Brahma</b>	2017	France	La publication ne compte pas de section méthodologique	Logiciel Cosmos'01 crée un dossier informatique pour chaque personne reçue, dans lequel doivent être saisis des renseignements dans une liste de 375 éléments proposés sur l'identité du ménage, ses problématiques et les interventions réalisées.
2	<b>Breit et al.</b>	2021	Norvège	Recherche qualitative	Système de suivi numérique Modia pour faciliter la communication en ligne entre les conseillers et les demandeurs d'emploi via une fonction de <i>chat</i> .
3	<b>Buffat</b>	2015	France États-Unis	Revue de la littérature	Systèmes informatiques mettant à la disposition des intervenants sociaux un éventail de données sur les usagers pour exercer un contrôle sur les bénéficiaires.
4	<b>Busch et al.</b>	2018	Norvège	Recherche qualitative	Systèmes de gestion électronique des dossiers ( <i>Case management system</i> ) permettant aux employés d'obtenir des conseils, de garantir le respect des échéanciers et de bénéficier d'un soutien afin que la législation et la procédure soient respectées.
5	<b>Busch et Henriksen</b>	2018	Non spécifié	Revue de littérature	Technologies de l'information et de la communication (TIC) pour enregistrer, stocker, modifier et gérer les données des usagers pour évaluer des cas ou bien prendre des décisions au moyen de systèmes de gestion des dossiers ou de systèmes automatisés.
6	<b>Cărăușan</b>	2017	Roumanie	Revue de littérature	Non spécifié explicitement.
7	<b>Devlieghere et al.</b>	2017	Belgique	Recherche qualitative	Systèmes d'information électronique (SIE), comme les outils d'enregistrement électronique, d'évaluation et de prise de décision.
8	<b>Devlieghere et Roose</b>	2019	Belgique	Recherche qualitative	SIE Insisto pour remplir des documents électroniques standardisés (A-Doc).
9	<b>De Witte et al.</b>	2016	Belgique	Recherche qualitative	Charlotte est un système d'enregistrement des usagers permettant d'orienter les travailleurs sociaux dans leur pratique en facilitant la collecte, le stockage et le traitement des informations.
10	<b>Eito Mateo</b>	2018	Espagne	Réflexion théorique	Logiciel Altitude Agents qui facilite les communications entre les usagers, leurs proches et les travailleurs sociaux.
11	<b>Elyounes</b>	2020	États-Unis Pays-Bas	La publication ne compte pas de section méthodologique	Algorithmes de détection de fraude <i>Michigan Data Automated System</i> et <i>System Risk Indication</i> .

	Auteurs	Année	Pays	Méthodologie de la recherche	Type de technologie utilisée par les intervenants sociaux
12	<b>Gillingham</b>	2015	Australie	Recherche qualitative	SIE facilite l'accès et la gestion des informations et des enregistrements dans un système informatique de manière automatisée.
13	<b>Hansen et al.</b>	2018	Norvège	Méthode mixte (qualitative et quantitative)	Demandes en ligne, formulaires à compléter par les bénéficiaires à partir du site internet sécurisé de l'agence.
14	<b>Løberg</b>	2021	Norvège	Recherche qualitative	Plateforme de communication électronique Modia. Les intervenants sociaux rédigent des résumés des conversations téléphoniques et en personne dans la plateforme.
15	<b>Martinell Barfoed</b>	2018	Suède	Recherche qualitative	<i>Addiction Severity Index</i> (ASI), outil d'évaluation standardisé en toxicomanie.
16	<b>Mearns et al.</b>	2015	Angleterre	Recherche qualitative	Internet et les médias sociaux.
17	<b>Meyer et al.</b>	2017	France	Recherche qualitative	Logiciels de gestion de dossiers électroniques.
18	<b>Møller et al.</b>	2020	Danemark	Recherche qualitative	Une composante algorithmique d'aide à la décision alimentée par les données enregistrées dans le système municipal de gestion des cas.
19	<b>Pors et Schou</b>	2021	Danemark	Recherche qualitative	Solutions de libre-service en ligne que les citoyens doivent utiliser pour gérer leurs dossiers.
20	<b>Ranerup et Henriksen</b>	2022	Suède	Recherche qualitative	Automatisation robotisée des processus de prise de décision : <i>Robotic process automation</i> (RPA).
21	<b>Sarwar et Harris</b>	2019	Angleterre Pays de Galles	Recherche qualitative	<i>Integrated Children's System</i> (ICS) comprenant un cadre d'évaluation électronique qui standardise et systématise les interventions.
22	<b>Schneider</b>	2017	France	Recherche basée sur l'expérience professionnelle de l'auteur	Simulateur d'aides sociales librement accessible en ligne pour évaluer l'éligibilité d'une personne à différentes prestations sociales.
23	<b>Snow</b>	2020	États-Unis Royaume-Uni	Recherche qualitative	Outils décisionnels algorithmiques ( <i>Algorithmic decision tools</i> [ADT]).
24	<b>Thunman</b>	2020	Suède	Recherche qualitative	Centre d'appels spécialisé.
25	<b>Wastell et White</b>	2014	Royaume-Uni	Description de la conception d'un outil technologique	ICS.