

INTRODUCTION D'UN LOGICIEL DE GESTION DANS LES SERVICES SOCIAUX

Surveillance, contrôle et pratiques de protection

Julie TIBERGHIE
Morgane KUEHNI

RÉSUMÉ

Cet article s'appuie sur une étude ethnographique de dix mois, menée au sein de cinq services sociaux en Suisse romande. Il vise à explorer les reconfigurations du travail des assistantes sociales et assistants sociaux par le biais de l'introduction d'un logiciel de gestion en 2021. Il analyse les conséquences de la numérisation du travail sur les pratiques professionnelles quotidiennes, explorant les contraintes que le dispositif numérique impose et les effets qu'il suscite, notamment les sentiments de surveillance et de contrôle chez les professionnels. En son cœur, l'article révèle les arrangements développés par les assistantes sociales et assistants sociaux, qui se traduisent par des pratiques de protection tant de leur personne, que de leur métier.

Mots-clés : travail social ; numérisation du travail ; pratiques professionnelles ; étude ethnographique.

INTRODUCTION OF MANAGEMENT SOFTWARE IN SOCIAL SERVICES

Surveillance, control and protective practices

ABSTRACT

This article is based on a ten-month ethnographic study conducted in five social services in French-speaking Switzerland, exploring the reconfigurations of social workers' work through the introduction of management software in 2021. It analyses the consequences of digitization of work on day-to-day professional practices, including the constraints that the software imposes on social workers and the effects it produces, particularly feelings of being subjected to surveillance and control. The article essentially reveals the arrangements developed by the social workers, which translate into practices to protect both themselves and their profession.

Keywords: social work, digitization of work, professional practices, ethnographic study.

En 2021, un logiciel de gestion, communément nommé « logiciel métier », a été introduit dans les services sociaux d'un canton de Suisse romande¹. En dépit de son apparente simplicité, ce logiciel participe à un processus de numérisation du travail sans précédent dans le domaine de l'assistance publique. À travers une enquête ethnographique, cet article propose d'explorer la façon dont la mise en place de ce dispositif numérique reconfigure le travail des assistantes sociales et assistants sociaux (ci-après « AS »).

Dans le champ particulier du travail social, l'intérêt scientifique pour la thématique du numérique va de pair avec sa place croissante sur les terrains professionnels. Un récent état de la littérature sur le sujet souligne que le recours aux technologies numériques s'accroît et transforme les métiers du travail social, tant au niveau des pratiques que du vécu des intervenantes et intervenants (Jacob et Souissi, 2022). En Suisse, seuls quelques travaux se sont intéressés à la façon dont ce milieu professionnel accompagne désormais les bénéficiaires dans un contexte de dématérialisation administrative et d'injonction à l'autonomie (Bickel et Vatron-Steiner, 2023 ; Jammet et Dif-Pradalier, 2024). Ces études s'accompagnent d'une recherche qui a examiné les conséquences de la numérisation des procédures dans l'assistance publique (Nada, 2021).

Dans la continuité de ces travaux, cet article vise à documenter les effets concrets de l'introduction d'un outil numérique de travail sur les pratiques de terrain et sur l'expérience vécue des AS. L'analyse porte autant sur les pratiques et les évolutions du métier, dans le sens des activités déployées au quotidien, que sur les AS, questionnant ce que le logiciel leur fait vivre, comment il impacte leur rapport au travail et questionne le sens de leur activité. La mobilisation de ce double regard analytique découle

1. Nous tenons à remercier particulièrement Boris Beade et les relecteurs et relectrices de cet article pour leurs précieux commentaires, qui ont permis d'affiner et d'enrichir les analyses présentées ici.

d'un constat qui a été établi dès l'initiation du terrain d'enquête dans les services sociaux : pour les AS, le dispositif numérique n'est pas seulement vécu comme une aide ou un support dans le déroulement de l'activité, mais aussi comme une contrainte supplémentaire et une source d'appréhension. En effet, ce n'est pas le dispositif numérique en lui-même, ni même son usage quotidien, qui est au centre des préoccupations des AS, mais plutôt les craintes qu'il suscite tant pour elles et eux-mêmes que pour leur métier. Ainsi, cet article propose d'analyser la numérisation du travail comme une épreuve de professionnalité (Ravon et Vidal-Naquet, 2016, 2018), entendue au double sens « d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face » (Ravon, 2009, p. 62) et investigate les questions suivantes :

- Comment la « dématérialisation » de l'action publique se matérialise-t-elle sur le terrain des services sociaux ?
- Comment le logiciel passe-t-il d'un dispositif de soutien à un dispositif contraignant ? Pourquoi les AS ne décrivent-elles et ils pas la numérisation du travail uniquement comme une aide ? Est-ce lié aux caractéristiques spécifiques du dispositif ou à la nature même de leur activité ?
- Pourquoi les AS ont-elles et ils le sentiment de devoir se « protéger » de la numérisation ? Quels sont les origines et fondements de leurs craintes ?
- Que font concrètement les AS pour se protéger et préserver le cœur de métier ?

Pour répondre à ces questions, l'analyse s'appuie sur des données qualitatives et mobilise différentes perspectives théoriques. En premier lieu, l'article s'appuie sur une série de travaux qui examinent comment les dispositifs numériques reconfigurent les relations de pouvoir et redistribuent le jeu des contraintes et des incitations (Arsène et Mabi, 2021 ; Badouard *et al.*, 2016 ; Rouvroy et Berns, 2013). Ces travaux permettent de considérer le logiciel non pas comme un simple outil technique et neutre, mais comme un acteur à part entière qui a des effets sur les conduites individuelles et collectives. Évitant de considérer le dispositif technique comme un outil numérique totalisant, l'article adopte ensuite une approche pragmatique qui prend en compte l'incertitude engendrée par la confrontation des actrices et acteurs à la vulnérabilité des environnements (Boltanski et Thévenot, 2022 [1991] ; Callon *et al.*, 2001). Il centre d'ailleurs son analyse sur les différents arrangements que les

AS mettent en œuvre pour réduire cette incertitude. Enfin, pour considérer l'imbrication entre le dispositif numérique et le quotidien des AS, l'analyse mobilise la littérature en sociologie du travail, et du travail social en particulier (Autès, 2013 [1999] ; Champy et Déplaud, 2015 ; Kuehni, 2019 ; Ravon et Ion, 2012 ; Soulet, 2016). Cette imbrication n'est pas passive ; elle est activement interrogée par les AS qui développent une réflexivité critique sur les usages du dispositif technique, réflexivité qui se traduit en actes, notamment par les pratiques professionnelles de protection.

L'article est structuré en trois parties distinctes. Tout d'abord, des éléments de contexte sont présentés pour faciliter la compréhension du système de protection sociale suisse, de l'environnement de recherche et du type de dispositif numérique étudié. Ensuite, à travers la notion de gouvernementalité, l'article discute des effets produits par le déploiement du logiciel. Enfin, la troisième partie examine les réactions des AS face au logiciel, en particulier les pratiques de protection.

L'IMPLÉMENTATION D'UN LOGICIEL DE GESTION DANS LES SERVICES SOCIAUX : CONTEXTE ET ENJEUX

Le logiciel étudié a été introduit en 2021 dans le dispositif d'aide sociale d'un canton de Suisse romande. L'aide sociale représente l'assistance publique en Suisse. Ce système d'aide répond au principe de subsidiarité et vise à garantir le minimum vital (Bonoli et Champion, 2013 ; Tabin, 2011). Il intervient lorsque les personnes ne peuvent plus prétendre à d'autres prestations d'assurance sociale, comme l'assurance chômage ou invalidité, et ne disposent plus de ressources personnelles ou familiales suffisantes. Conformément à la loi fédérale, la responsabilité de l'aide sociale relève des cantons en matière d'application, d'organisation et de financement. Par conséquent, le cadre législatif et la mise en œuvre de l'assistance publique varient d'un canton à l'autre, voire d'une région à l'autre (Keller, 2005). Malgré la diversité des lois et des pratiques en matière d'aide sociale, ce dispositif fait face à une critique généralisée depuis le début du XXI^e siècle. Sont relevés des abus présumés, la hausse des coûts et l'émergence d'une « industrie sociale » proposant des prestations d'aide trop élevées, dissuadant ainsi les bénéficiaires de se réinsérer professionnellement (Tecklenburg, 2020).

Les services sociaux étudiés constituent le dispositif d'aide sociale d'un canton romand et sont organisés par régions. Alors que l'autorité cantonale est chargée de contrôler la mise en œuvre conforme de la loi sur l'action sociale cantonale, les services sociaux sont responsables de son application. Depuis 2021, un logiciel de gestion a été introduit dans le quotidien professionnel des AS de l'ensemble des services sociaux de ce canton. Ce logiciel est un système SAP, un ensemble de solutions logicielles intégrées visant à répondre à divers besoins fonctionnels et, notamment, la capacité de suivre et analyser l'activité d'un service ou d'une entreprise. Ce système ERP (*enterprise resource planning*) a été conçu pour centraliser et harmoniser les processus administratifs, financiers et opérationnels des services sociaux. L'architecture du logiciel est à la fois modulaire et intégrée, composée de divers modules couvrant des fonctions spécifiques. Ces modules, interconnectés au sein d'une base de données centralisée, ont l'ambition de permettre de gérer et suivre l'activité des services sociaux, y compris le suivi social et financier des bénéficiaires, ainsi que la production de rapports d'activité et d'analyse statistique. Le système est structuré autour de deux interfaces principales : la première, destinée aux personnels des services sociaux (AS, gestionnaires de dossiers, etc.), permet à ces derniers d'interagir directement avec les données des bénéficiaires et de gérer les activités et prestations. La seconde est réservée à la hiérarchie et aux responsables d'études statistiques. Elle est composée d'outils avancés pour l'analyse des données, la production de comptes rendus statistiques de l'activité ou encore la prise de décision.

Sur le plan politique, le logiciel est le produit d'une initiative visant à moderniser le système d'information de l'aide sociale. Le projet de décret de renouvellement du système d'information date de 2017 et met en évidence la nécessité de remplacer le logiciel de gestion antérieur, et ce, en raison de son obsolescence et de son coût élevé de maintenance. Le projet informatique vise trois objectifs : simplifier la mise en œuvre des dispositifs d'aide et harmoniser les pratiques ; assurer la sécurisation des prestations sociales ; et améliorer le pilotage du dispositif. Pour réaliser ces « promesses » (Audétat, 2015), c'est-à-dire cet ensemble de discours et d'anticipation qui encadre et justifie le développement du logiciel, le domaine de l'appui social et de l'insertion doit à présent se numériser.

Selon la loi cantonale, l'appui social est une assistance personnalisée qui inclut des activités d'encadrement, de conseil, de soutien, d'écoute et d'information. Elle peut également contenir des interventions auprès d'autres organismes, entre autres pour prévenir le recours au revenu d'insertion. Ce revenu comprend une aide financière (attribuée par les gestionnaires de dossier) et peut inclure des mesures d'insertion sociale ou professionnelle (attribuées par les AS). L'intervention sociale s'articule autour de trois processus spécifiques : l'évaluation sociale, qui structure la première rencontre entre l'AS et la personne bénéficiaire ; le bilan social, qui identifie les ressources et obstacles à l'autonomisation ; et le plan d'action personnalisé, qui implique la coconstruction d'objectifs entre l'AS et la ou le bénéficiaire pour favoriser son autonomie.

Ce contexte soulève plusieurs questionnements. Jusqu'en 2021, chaque service social régional utilisait ses propres outils pour les activités liées à l'intervention sociale (SharePoint, serveur de fichier, suite Microsoft, papiers, etc.). L'introduction d'un logiciel aux fonctionnalités élargies à l'échelle cantonale est porteuse d'enjeux politiques en matière de centralisation, d'harmonisation des pratiques ainsi que de pilotage de l'action sociale. L'ensemble des « processus métier » des AS (écrire le journal social, dresser le bilan, suivre l'intervention sociale, octroyer une mesure d'insertion, orienter le bénéficiaire, etc.) sont désormais réunis, centralisant ainsi les informations relatives à l'accompagnement social.

Par ailleurs, des enjeux au niveau des pratiques professionnelles émergent. L'introduction du logiciel pose des préoccupations concernant l'encadrement et la légitimité de ces pratiques. Le déploiement d'un instrument numérique doté de fonctionnalités étendues, qui posent des cadres normatifs, pourrait produire des effets sur l'autonomie des AS et sur leur pouvoir d'agir en fonction de leur propre appréciation (Tabin, 2021). Dès lors, quelles sont les réactions des AS face à l'introduction du logiciel ? Quels aspects de ce dispositif sont perçus comme un soutien dans leur pratique et lesquels génèrent des appréhensions ?

La méthodologie adoptée s'articule autour de trois étapes principales. Premièrement, une analyse documentaire qui se décline en deux volets distincts a été réalisée : d'une part, l'étude des lois, directives et protocoles d'intervention ; d'autre part, l'examen des documents afférents au logiciel

utilisé, incluant le décret de renouvellement du système d'information et le manuel d'aide à la saisie. Ensuite, des observations ethnographiques d'une durée totale de 150 heures ont été menées au sein de cinq services sociaux, répartis entre deux environnements distincts : trois services en milieu urbain et deux en milieu rural. Pour saisir les pratiques d'usage, il a semblé pertinent d'observer et de décrire les situations et l'interaction entre les personnes concernées par l'activité, les contraintes organisationnelles, les caractéristiques du dispositif numérique et l'interaction des personnes avec ce dernier. Une approche contextuelle et située pour observer le travail social en train de se faire et en situation a ainsi été privilégiée. Parallèlement, 24 entretiens semi-directifs, impliquant majoritairement des AS, mais aussi des gestionnaires de dossier, les directions des services sociaux, deux personnes en charge du projet informatique ainsi qu'une personne responsable d'études statistiques, ont été réalisés. Pour cet article, à des fins de pseudonymisation, les prénoms cités dans l'ensemble des extraits des entretiens et des notes de terrain sont non genrés. Les statuts professionnels sont conservés comme éléments contextuels.

L'observation ethnographique et les entretiens semi-directifs ont été les principaux outils de récolte des données. L'analyse et la conceptualisation des données empiriques se basent sur la méthode inductive (Anadón et Guillemette, 2006). Puisque les effets de la numérisation varient selon les contextes et les usages spécifiques, cette méthode a permis de partir de l'observation des pratiques concrètes sur le terrain afin d'en saisir la diversité ainsi que les modalités d'adaptation et d'appropriation du dispositif par les AS².

DES EFFETS DE GOUVERNANCE

Dans cette première partie, l'analyse porte sur les effets du dispositif numérique sur le travail des AS. Ces effets ne doivent pas être interprétés dans une perspective déterministe qui verrait le dispositif comme conditionnant de manière univoque leurs actions. Au contraire, il s'agit d'adopter

2. Dans le présent article, l'analyse ne se focalise pas sur des particularités ayant trait aux individus (ancienneté, formation, sexe/genre, âge ou rapport aux valeurs), mais sur les questionnements transversaux des AS comme groupe professionnel.

une approche qui considère le dispositif comme un agencement d'éléments matériels, symboliques, normatifs et organisationnels, dont les effets se déploient dans le travail, tout en étant sans cesse réapproprié, maintenu et légitimé par l'activité quotidienne des AS.

Faire saisir : une contrainte supplémentaire

Le premier élément relevé est que le logiciel contraint les AS à saisir davantage de données au sujet de l'intervention sociale et des publics de l'aide sociale. En fonctionnant comme un guide, c'est-à-dire comme une structure qui balise l'action typique ou comme le « préalable d'une orientation commune » (Dodier, 1993), l'architecture du logiciel oblige les AS à réaliser une intervention sociale complète qui correspond aux normes préétablies. À titre d'exemple, l'architecture demande la complétude de toutes les rubriques du bilan social pour pouvoir passer à l'étape suivante : la création du plan d'action personnalisé. Le bilan social reprend les dix domaines de l'intervention sociale, sous format papier comme numérique : situation financière, droits financiers et démarches administratives, logement, santé, emploi, famille, capacités de base, formation, lien social, mobilité. Les AS doivent passer au travers de chaque étape du processus et renseigner chaque catégorie :

« Ça n'a pas été imposé aux services sociaux. Ce sont les représentants des services sociaux qui ont dit qu'ils ne voulaient pas que les assistants sociaux sautent un des dix domaines d'intervention. On veut s'assurer qu'ils soient passés partout. Il faut donc marquer quelque chose dans tous les champs, même si c'est : "rien à signaler." On s'assure que la problématique a été discutée avec le bénéficiaire. Il y a des contraintes comme ça qui ne sont pas de l'ordre du *reporting*, mais plutôt du métier. [...] Ce n'est pas l'idée d'automatiser. On reste beaucoup dans des éléments qui dépendent de l'entretien face à face. Après, les référentiels de l'appui social sont intégrés directement dans le plan d'action personnalisé. Quand je fixe des objectifs, j'ai directement le référentiel sous les yeux. Je coche pour un gain de temps » (Claude, responsable de projet informatique).

Agissant comme un instructeur, un dispositif « dépositaire de finalités » (Dodier et Barbot, 2016, p. 429), le logiciel tente de garantir l'efficacité et une harmonisation dans le traitement des parcours singuliers des

bénéficiaires de l'aide sociale. Il ne s'agit plus seulement de préconiser l'exhaustivité des champs d'intervention, comme le faisait la directive papier, mais de « passer » à travers chaque champ d'intervention. Ce passage obligatoire, qui se traduit en pratique par des clics permettant de se rendre à l'étape suivante, est un effet de gouvernementalité. Ici, la gouvernementalité peut être entendue au sens de Michel Foucault, c'est-à-dire comme une stratégie visant à « agir sur le comportement des individus pris isolément ou en groupe ; pour former, diriger, modifier leur manière de se conduire, pour imposer des fins à leur inaction ou l'inscrire dans des stratégies d'ensemble » (Foucault, 1994, p. 635). Le fait d'inscrire « rien à signaler », même lorsque le champ d'intervention n'est pas utile pour la situation singulière rencontrée sur le terrain, fait que la conduite de l'AS est dirigée. L'AS peut inscrire ce qu'il souhaite dans la rubrique. Cependant, sa pratique est normalisée, car il se doit de laisser une trace de son passage.

Par ailleurs, le logiciel assure que les objectifs prédéfinis du protocole d'intervention sociale sont bien visibles à l'écran. Le dispositif numérique définit ainsi strictement les étapes du processus et délimite en rendant visibles les « standards » de l'intervention sociale. Comment définir le « standard » en travail social ? Alors que la société ne se laisse pas mettre en équation (Jensen, 2018) et que les situations rencontrées dans le travail social sont complexes, singulières et incertaines (Kuehni, 2019 ; Soulet, 2016 ; Vrancken, 2012), la stratégie semble résider dans la complétude de l'outil numérique. Face à la réminiscence de la relation entre travail social et complexité des situations rencontrées, l'outil propose de multiples onglets et possibilités, engendrant une pluralité de champ à renseigner :

« Chaque fois que vous voyez votre bénéficiaire, vous allez devoir vous assurer que le bilan est complet, que le plan d'action personnalisé est réalisé. Après, il faudra faire un compte rendu de l'entretien dans le journal et sélectionner le bon domaine d'intervention, puis encore, après ça, vérifier dans l'entretien que la date est la bonne. Si le bénéficiaire n'est pas venu, il faudra changer le statut du rendez-vous. S'il est venu, il faudra mettre un autre statut... » (Eden, responsable d'équipe AS).

Sur le terrain d'enquête, la gouvernementalité numérique se manifeste par la contrainte, telle que décrite par Romain Badouard, Clément Mabi et Guillaume Sire (2016) : le logiciel rend possible un comportement

spécifique en lui appliquant un mode opératoire pour que l'action se déroule de manière définie. Alors que cette perspective de gouvernementalité numérique est associée à des environnements numériques variés, la notion de gouvernementalité algorithmique développée par Antoinette Rouvroy et Thomas Berns (2013) précise les mécanismes par lesquels les directives algorithmiques induisent certains types de comportements. Ce mode de gouvernance particulier se base sur trois étapes majeures : la collecte massive de données, le traitement automatique des données permettant la production de connaissances et, finalement, l'action sur les comportements. Bien que ce mécanisme soit associé au *big data*, il est possible de s'interroger quant à son avancée sur le terrain des services sociaux. La récolte soutenue de données par les AS rappelle en effet le premier temps de cette forme particulière de gouvernementalité, c'est-à-dire la récolte massive de données, sans lesquelles la machine ne pourrait pas apprendre. Avec l'usage quotidien du logiciel, les AS créent une large base de données au sujet de l'intervention sociale et de ses publics.

Ces données sont par ailleurs structurées par l'architecture conventionnelle du logiciel qui reprend le cadre réglementaire et prescriptif préexistant à son introduction sur le terrain. La conception du dispositif numérique est ainsi liée à l'approche symbolique et au système expert (Cardon *et al.*, 2018). L'outil n'est effectivement pas une « boîte noire » (Quéré, 1989) qui repose sur une expertise *a priori*. Il est construit sur la base de « conventions d'équivalences » (Desrosières, 2000 [1993] ; Boltanski et Thévenot, 2022) : la relation entre le cadre prescriptif et les catégories du logiciel est définie et traduit, au format numérique, les normes antécédentes. Ainsi, la gouvernementalité est d'ordre conventionnel et s'appuie sur l'objectivation du réel, ou du moins de l'environnement prescrit, par « la construction d'espaces administratifs et politiques d'équivalence » (Desrosières, 2000, p. 19). L'équivalence désigne le processus par lequel deux conventions, normes, règles ou états sont considérés comme identiques. Sur le terrain, les conventions sont explicitement incorporées dans la machine. À titre d'exemple, la directive sur l'appui social et l'insertion indique que l'AS :

- « Établit, pour chaque bénéficiaire de l'appui social, un bilan qui :
- retrace le parcours du bénéficiaire et met en évidence ses ressources ;
- recense les difficultés rencontrées par le bénéficiaire dans l'un ou l'autre des domaines mentionnés sous le chiffre 5.1 de la présente directive. »

Les domaines mentionnés dans la directive définissent les champs d'intervention de l'AS et sont identiques aux dix catégories qui composent le bilan social (situation financière, droits financiers et démarches administratives, logement, etc.). Ces dernières ont été reprises pour composer l'architecture du logiciel. Par sa structure, le logiciel conduit les AS à « étiqueter » les situations rencontrées sur le terrain selon ces dix catégories. En plus de rendre possible l'usage de filtres pour faciliter le travail des AS, cet étiquetage sert à la production de descriptions sur l'intervention sociale et ses publics. Ainsi, au-delà de son caractère conventionnel, la gouvernementalité s'inscrit aussi dans une logique de gouvernance par les données. Sur le terrain d'enquête, cette possibilité de compte rendu n'est pas nouvelle, mais elle s'est étendue avec la complétude de l'outil numérique :

« Avec l'ancien logiciel, on avait déjà la *business intelligence*, des *reportings*, des trucs, des listes qui étaient extraites pour pouvoir identifier combien de personnes il y a à l'aide sociale, combien ça coûte... Après, on n'avait pas de logiciel centralisé. À part les quelques informations que j'ai mentionnées, on n'avait pas de *reporting* d'appui social. Le canton dépendait des services sociaux. Maintenant, on peut construire des vraies listes, des vrais *reportings*, des tableaux de bord de l'appui social. Mieux identifier les populations pour peut-être travailler sur des programmes, soit de réinsertion, mais aussi de prévention en détectant les difficultés... Avec la procédure d'accueil du logiciel, on a théoriquement toutes les problématiques des personnes qui viennent toquer à la porte des services sociaux. On peut identifier les problématiques récurrentes, travailler sur des programmes de prévention... alors à terme, puisque cette *business intelligence* est en train de se construire » (Claude, responsable de projet informatique).

Dans cet extrait d'entretien, sont mentionnées des perspectives futures : à l'avenir, le logiciel pourrait permettre de détecter les situations problématiques pour adapter les programmes d'insertion ou de prévention. Il ne s'agirait dès lors plus simplement de s'appuyer sur un système statistique conventionnel, mais de se tourner vers une logique de prédiction. Cela soulève la question d'une possibilité d'usage des technologies de machine learning et de profilage sur le terrain des services sociaux, une évolution qui rendrait possible le déploiement de la troisième étape de la gouvernementalité algorithmique d'Antoinette Rouvroy et de Thomas Berns (2013), c'est-à-dire l'usage des probabilités statistiques pour anticiper les comportements individuels.

Finalement, Claude met aussi en lumière la centralisation des informations générées par les AS. Cette centralisation induit une visibilité accrue des traces numériques qui préoccupe la majorité des personnes rencontrées sur le terrain. Cette préoccupation se traduit, chez les AS, par un sentiment de surveillance constante et de contrôle potentiel.

Un contrôle potentiel

Les AS s'engagent dans un travail de saisie plus détaillé, donnant lieu à une traçabilité inédite de leurs activités. La standardisation de l'outil de travail conduit le personnel des différents services à utiliser le même logiciel, centralisant ainsi les traces produites et les rendant accessibles à davantage de personnes :

« Avant, dans notre centre social, on avait quelques informations à saisir dans l'ancien logiciel. Sinon, on avait un journal sur Word... C'est peut-être archaïque, mais personne ne pouvait le consulter, et on le donnait à qui on voulait ou à qui on avait le droit de le donner. [...] Aujourd'hui, un journal d'un assistant social de mon service social peut être lu par tous les services sociaux et plus haut aussi. [...] On ne sait pas exactement ce qui est visible et par qui, et c'est problématique. » (Camille, direction).

En plus de montrer l'élargissement de l'accès aux données, cette citation souligne que le sentiment de surveillance et de contrôle est d'autant plus source de crainte qu'il reste diffus. Sur le terrain d'enquête, les AS et les directions rencontrées n'ont pas les moyens d'explicitier et nommer l'ensemble des acteurs ou actrices qui ont accès aux données saisies. De plus, elles et ils ne savent pas exactement quelles données peuvent être extraites et analysées, selon quelle méthode et à quelles fins. Le pouvoir prend alors une forme diluée ou dématérialisée. Cette dispersion rappelle le concept de « surveillance liquide » (Bauman et Lyon, 2013), qui décrit un contrôle flexible et fluide, furtivement introduit dans le quotidien. Gilles Deleuze (1990), dans son analyse sur la société de contrôle, soulignait déjà le passage vers cette forme de pouvoir diffus en décrivant la manière dont les dispositifs techniques induisent une gouvernance subtile et continue. Contrairement aux structures institutionnelles fermées et rigides des sociétés disciplinaires, les dispositifs de contrôle opèrent à travers des

mécanismes ouverts et adaptatifs. La gouvernamentalité devient alors une relation de pouvoir modulable.

Si le dispositif numérique introduit une forme de surveillance diffuse, en revanche, son utilisation à des fins de contrôle porte en lui-même une limite : sa potentialité dépend des « investissements de forme » (Boltanski et Thévenot, 2022 ; Thévenot, 1986) des acteurs et actrices formant le réseau, et donc de l'investissement des AS, tout comme des ingénieurs qui ont traduit numériquement le système de convention préexistant. Le concept d'investissement de forme est défini comme l'engagement dans un processus qui vise à stabiliser et formaliser les relations ou les pratiques au sein d'un groupe ou d'une société. Par cet investissement, des formes spécifiques (c'est-à-dire des dispositifs, des normes, des habitudes, etc.) peuvent être maintenues tout comme créées. Une fois établies, les formes réduisent l'incertitude en standardisant les actions possibles : en ce sens, l'investissement de forme est une action par laquelle les individus ou les institutions structurent leur environnement, permettant de faciliter la coordination à long terme.

Lors d'une entrevue menée avec l'ensemble des directions des services sociaux, il a été relevé qu'il n'est en l'état pas possible d'extraire les données nécessaires au pilotage de l'action sociale. Pour une statisticienne rencontrée, il s'agit moins d'une problématique technique que celle de l'investissement de forme :

« Il y a un premier problème pour guider l'action sociale, c'est comment on [les AS] remplit le logiciel sur le terrain. Ce problème s'est renforcé avec le logiciel. Apparemment, le fait qu'il y a bien trop d'endroits et de possibilités pour remplir, ça complique et ça fait vite des erreurs » (Ariel, responsable d'étude statistique).

La solidité et l'effectivité du pouvoir sont ainsi conditionnées par l'investissement de forme des AS qui saisissent et sélectionnent et des ingénieurs qui ont traduit numériquement le système de convention. Les travaux de développement informatique et de saisie ont des effets sur les possibilités de gouvernance. Néanmoins, les dispositifs véhiculent des idéaux et contribuent également à influencer les pratiques : les dispositifs équipent les objets pour qu'ils soient en mesure de porter de la généralité (Boltanski

et Thévenot, *ibid.*). De plus, la surveillance s'exprime par le biais de la machine : elle est potentiellement partout, indépendamment de la manière dont le contrôle est réellement mobilisé ou mis en œuvre. Cette potentialité a une dimension performative, au sens de John Austin (Austin *et al.*, 1970) : elle modifie le comportement des AS indépendamment du fait que le contrôle soit effectif.

Les AS ont conscience que leurs saisies produisent de l'information au sujet de leurs interventions professionnelles et des bénéficiaires de l'aide sociale, mais ignorent ce qui est exactement scruté. Ainsi, pour la majorité, la problématique réside moins dans la « simple » numérisation des procédures que dans le manque de clarté sur ce qui sera effectivement contrôlé ou extrait. La surveillance, telle qu'elle se déploie dans ce contexte, se manifeste comme un pouvoir élargi et diffus, qui se rapproche de la « data-veillance » (Clarke, 1988), c'est-à-dire une surveillance systématique et continue des individus à travers la collecte et l'analyse de données numériques. Ce pouvoir de surveillance permanent constitue le ressort d'un contrôle potentiel, qui devient effectif dès lors qu'une intervention active s'effectue par la hiérarchie ou par toute personne ayant accès à ces données. En effet, si la surveillance est rendue possible de manière constante par le dispositif numérique lui-même, le contrôle, en revanche, suppose un acte délibéré (contrôler les journaux sociaux, tirer des listes pour évaluer la performance, remettre à l'ordre lors d'entretien individuel, etc.).

Pris dans ces logiques de surveillance et de contrôle potentiel, les AS ne disposent pas d'une vision précise des modalités de cette observation : qui fait effectivement l'objet de surveillance, qu'est-ce qui est scruté et dans quelle mesure le contrôle sera exercé de façon concrète. Face à ces incertitudes, comment les AS se protègent et protègent leur métier ?

DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE PROTECTION

Face à l'incertitude concernant les finalités du dispositif numérique, les AS adoptent des pratiques professionnelles de protection. Ces pratiques visent à réguler les effets de surveillance et de contrôle potentiel, dans le but de se préserver individuellement, soit leur personne, et de se protéger collectivement, soit leur métier. La première stratégie vise la protection de soi : les

AS évaluent stratégiquement l'outil numérique et l'utilisent pour justifier leurs actions professionnelles ou pour réguler la quantité et la qualité du travail. Les autres pratiques professionnelles présentées servent à maintenir une certaine autonomie professionnelle et garantir un accompagnement répondant aux critères du bon travail.

La protection de soi au travail

À la suite de leur propre considération, voir intériorisation, du potentiel contrôle qu'implique la numérisation du travail, les AS mobilisent le dispositif numérique pour prévenir toute mise en défaut. La notion de « protection de soi » fait principalement référence à la manière dont l'individu se défend dans un contexte de travail. Néanmoins, lorsqu'une remise en question professionnelle survient – par exemple, sous forme de blâme ou de critique –, les effets peuvent dépasser la sphère professionnelle et toucher également le soi personnel de l'individu. Pour éviter de telles situations, les AS produisent des traces numériques justifiant leur intervention pour se protéger face à la hiérarchie et aux bénéficiaires :

« J'utilise le logiciel pour me protéger moi-même, en tant que bailleuse de ce que je fais. J'enregistre beaucoup. Je justifie ce que je fais. S'il y a un couac dans un dossier, avec des incidences, c'est quand même sur l'employé que ça va retomber. Donc, ça me pousse à beaucoup me justifier, et la justification se fait dans le logiciel » (Noa, AS).

L'objectif est alors de justifier le travail réalisé par crainte du contrôle, c'est-à-dire de légitimer ses actions et décisions. Ce travail de justification semble par ailleurs exacerbé dans un contexte de nouvelle gestion publique (Boutanquoi, 2008). Ces pratiques se réalisent désormais en partie par le biais de l'outil numérique. À titre d'exemple, lors de situations conflictuelles, les AS renseignent de manière exhaustive les journaux sociaux pour justifier que leur intervention répond aux attentes fixées par le cadre réglementaire (davantage d'ailleurs qu'aux attentes des bénéficiaires ou les leurs d'un point de vue professionnel).

Face à l'appréhension du contrôle, il arrive par ailleurs que, lors des saisies informatiques, les AS réinterprètent les interactions en face-à-face pour

que ces dernières soient en adéquation avec les catégories du logiciel ou le cadre prescriptif.

« Je remplis le système avec sérieux, même si je me rends compte que ça ne reflète pas la réalité de ce qui est... Je fais comme je peux, du mieux que je peux, pour refléter mon travail » (Sacha, AS).

Toujours dans le but de se préserver, les AS évaluent également stratégiquement l'outil pour réguler à la fois la quantité et la qualité du travail. Les AS utilisent avec discernement les différentes fonctionnalités ou repèrent les démarches utiles pour leur travail. Ces stratégies relèvent de la « mètis », une habilité qui est tournée vers l'action, impliquant une intelligence pratique et situationnelle (Autès, 2013 ; Soulet, 2016).

Cette intelligence pratique est en partie mobilisée, car les AS opèrent dans un contexte de surcharge qui rappelle la bureaucratie décrite par Michaël Lipsky (1980). Le sociologue souligne que les intermédiaires de l'action publique, responsables de mettre en œuvre la politique sur le terrain, évoluent dans un environnement caractérisé par un décalage constant entre les ressources disponibles et les objectifs à atteindre, tout en faisant face à diverses incertitudes dues à la complexité de leur travail. Sur le terrain des services sociaux, les AS soulignent la nécessité de jongler avec des ressources limitées pour effectuer un travail de qualité :

« Je dirais que, pour ne pas être surchargé, il ne faudrait pas recevoir les gens, ce qui ne convient pas. Avec le logiciel, c'est pareil, je ne peux pas passer du temps à faire des bilans et vraiment agir. Quelquefois, je ne renseigne pas tous les domaines. J'ai aucune information pour l'onglet "famille". Donc, j'inscris "à voir" » (Kim, AS).

Comme l'illustre l'extrait d'entretien, les AS décident en partie des ressources consacrées à la saisie d'informations dans le logiciel. Un tri s'opère dans la répartition du temps de travail, distinguant le temps passé en interaction directe avec les personnes et le temps alloué aux tâches administratives et utilisé pour les saisies informatiques. Les AS se servent des sections du logiciel évaluées comme pertinentes pour l'exercice de leur travail. Parfois, le logiciel ne répond pas aux attentes ou n'est pas suffisamment adapté aux besoins rencontrés sur le terrain. Les AS démultiplient

alors les outils pour fournir un travail qui répond à leurs critères (ou aux critères professionnels) de qualité :

« Andréa me montre un fichier Excel personnel sur le bureau de son ordinateur : “J’ai tous mes bénéficiaires. Je sais exactement où j’en suis au niveau du nombre, au niveau des bilans sociaux, des plans d’action, le dernier entretien, le prochain. J’ai noté toutes mes échéances... En fait, on n’a pas cette vue d’ensemble avec le logiciel. Je trouve [ça] pratique, tout est réuni sur mon tableau Excel” » (note de terrain : Andréa, AS).

Bien que le logiciel centralise les données saisies, le dispositif numérique ne permet pas d’avoir une vision d’ensemble des dossiers ouverts. Pour Andréa, la structure étendue du logiciel entraîne une décentralisation des informations pertinentes et rend difficile l’obtention d’une vue d’ensemble de son travail. Par conséquent, le tableau Excel lui permet de maintenir sa propre organisation de travail. Enfin, les AS mobilisent des pratiques de contournement des logiques initiales de l’outil numérique. À titre d’exemple, bien que le logiciel ait été conçu pour faciliter la saisie de l’évaluation sociale en situation d’entretien, la majorité des personnes rencontrées (dans le cadre de cette recherche) ne remplissent pas cette évaluation durant les rencontres en face-à-face avec les bénéficiaires.

« À la fin du rendez-vous, Charlie m’explique qu’elle a de la peine à avoir un ordinateur, à pianoter, à regarder la personne, l’écouter, être présente, même si elle pense que c’est un gain de temps » (note de terrain : Charlie, AS).

Les AS dérogent ainsi à ce qui était initialement prévu, en justifiant que la saisie informatique lors des entretiens compromet la construction de la relation d’aide et de confiance. Pour les AS, la « bureaucratie au niveau de l’écran³ » (Buffat, 2015) ne permet la posture professionnelle adaptée à la constitution de la relation d’aide, qui est le cœur de leur métier.

3. « *Screen level bureaucracy* » (traduction auteures).

La protection du métier

Selon Ravon et Ion (2012), les travailleuses sociales et travailleurs sociaux occupent une « fonction d'intermédiaires » : elles et ils sont les entremises destinées à mettre d'accord, concilier ou réconcilier le « maquis administratif » et la diversité des situations vécues par les bénéficiaires (les vulnérabilités, les inégalités sociales, les vécus, etc.). Dans le contexte numérique étudié, la position d'intermédiaire des AS se trouve démultipliée, car le dispositif numérique, cet « actant », est partie intégrante de la médiation, se plaçant entre les politiques et les publics. Ce dispositif reprend le cadre réglementaire défini par le politique et propose une série de possibilités pour catégorifier les situations individuelles. Ainsi, les AS endossent des positions de traduction supplémentaires : entre les politiques publiques et l'outil numérique, et entre l'outil numérique et les bénéficiaires.

Le logiciel implique en quelque sorte un durcissement de la confrontation entre les catégories bureaucratiques (passer à travers chaque étape du processus, sélectionner la bonne étiquette) et la situation de la personne accompagnée. De cette confrontation résultent non seulement un défaut potentiel d'ajustement – l'AS doit désormais faire cohabiter normes standards et histoires singulières selon la structure de la médiation numérique –, mais aussi un degré d'incertitude qui s'amplifie. La numérisation du travail augmente les doutes quant à sa « bonne » réalisation. Avec l'introduction du logiciel, l'incertitude augmente, car les AS ont davantage de choix entre différents principes de légitimité et cadres de référence, ce qui rend plus complexe la détermination des composantes à prendre en compte pour justifier l'acte professionnel. Les AS ne doivent plus seulement gérer l'incertitude propre à la relation entre les politiques publiques et les bénéficiaires, elles et ils doivent également maîtriser l'incertitude que provoque l'usage du logiciel :

« Est-ce que ce que j'ai fait sur le logiciel, c'est juste ? Est-ce que c'est suffisant ? Est-ce que j'ai fait ce qu'il fallait ? [...] Il y a plein de messages d'erreur, de messages bizarres. Presque à tous les coups, je me dis : "J'espère que de l'autre côté, quand ils vont ouvrir le dossier, je n'aurai pas fait quelque chose qui est un peu merdique et qui bloque tout." C'est un peu ma crainte. À tout moment, je me dis qu'ils vont venir vers moi en

me disant : “Sur le logiciel, il y a ça qui n’est pas fermé ou il y a ça qui bloque” » (Elie, AS).

Les enjeux de la position d’intermédiaire entre les politiques publiques et le logiciel sont mis en lumière dans cet extrait d’entretien. Cependant, les décisions prises par les AS transcendent la question de l’usage du logiciel et des doutes qui s’y rapportent. Dans la littérature, la position d’intermédiaire est associée au concept de « pouvoir discrétionnaire » (Lipsky, 1980 ; Dubois, (2003 [1999]) ; Hjørne *et al.*, 2010 ; Spire, 2017 ; Soulet, 2019). Le pouvoir discrétionnaire est la capacité de traduire la politique institutionnelle en pratique quotidienne sur le terrain, conférant un contrôle sur les institutions et sur la vie des bénéficiaires. Dans le travail social, il a été relevé que les situations rencontrées sur le terrain ne sont pas interprétées de la même manière. Pour Michael Lipsky, le pouvoir discrétionnaire ne peut être remplacé par des outils numériques : « *Les street-level bureaucrats* disposent d’un pouvoir discrétionnaire parce que la nature de la prestation de services exige un jugement humain qui ne peut être programmé et que les machines ne peuvent remplacer⁴ » (1980, p. 161).

Sur le terrain des services sociaux, l’enquête ethnographique révèle que le pouvoir discrétionnaire est en effet maintenu malgré l’introduction du dispositif numérique :

« 15 h 00 – “Agenda -> nom. Clique sur le nom” : le dossier apparaît. Dominique va dans le journal et me dit : “Cette bénéficiaire, elle n’a pas de gros problèmes. Elle a une fragilité psychologique. Elle a 56 ans. Elle ne va pas retrouver de travail. Elle a eu des incapacités de travail variable, pouvant aller jusqu’à 60 %. Elle est pianiste et elle a recommencé à donner quelques cours de piano. Je l’encourage vraiment là-dedans. Ce sera de toute façon moins cher que de l’inscrire dans une mesure d’insertion d’éveil par la musique.” La bénéficiaire est arrivée à la réception. Dominique va la chercher » (note de terrain : Dominique, AS).

4. « *The essence of street-level bureaucracies is that they require people to make decisions about other people. Street-level bureaucrats have discretion because the nature of service provision calls for human judgment that cannot be programmed and for which machines cannot substitute* » (traduction auteures).

Dans cette note de terrain, l'AS choisit de ne pas inscrire la bénéficiaire à un programme d'insertion traditionnel. Cependant, cette décision n'est pas enregistrée dans le système numérique. Le pouvoir discrétionnaire de l'AS est ainsi non seulement exercé et maintenu, mais aucune preuve numérique de son utilisation n'est visible. Ce pouvoir, ancré dans la mise en œuvre de la relation d'aide, échappe totalement au logiciel.

« Lors de l'entretien, Charlie projette le plan d'action personnalisé sur un écran que le bénéficiaire et moi-même voyons. Est visible à l'écran l'objectif suivant : "Être autonome dans sa gestion administrative." »

"Comment vous vous situez avec cet objectif ?

– Je fais beaucoup de crises d'angoisse. Je préfère donc continuer avec vous. Moi, je dirais partiellement atteint."

Sur le logiciel, Charlie choisit "partiellement atteint" dans une liste déroulante et saisit manuellement l'information suivante : "M. a progressé dans sa gestion administrative, mais souhaite encore avoir un soutien."

Charlie et le bénéficiaire échangent longuement au sujet des crises d'angoisse. Pas de traces numériques de cette discussion » (note de terrain : Charlie, AS).

Dans cet extrait de terrain, la vulnérabilité du bénéficiaire est manifeste. L'AS fait preuve de « prudence » et de « sagesse pratique » (Champy et Déplaud, 2015 ; Kuehni, 2019), qui est l'aptitude à appréhender les situations singulières avec discernement lorsque l'application mécanique de principes abstraits ou de protocoles formalisés ne constitue pas une ressource pertinente pour l'action. L'AS décide de rendre visibles les progrès réalisés dans le logiciel et utilise l'échange en face-à-face pour aborder la thématique des crises d'angoisse. Pour arriver à ses fins (promouvoir l'autonomisation du bénéficiaire), l'AS traite du sujet de l'anxiété liée aux procédures administratives, tout en évitant de retranscrire cette vulnérabilité dans le logiciel. L'enquête ethnographique a relevé que les AS décident régulièrement de ne pas transcrire au format numérique certains éléments du vécu des bénéficiaires (violence, abus, décès, échec, etc.) ou la « part sensible de l'acte » (Libois, 2013), entendue comme la perception directe, affective et sensible. Une partie du vécu des bénéficiaires et les sensations, émotions et perceptions présentes dans l'interaction en face-à-face échappent le plus souvent à toute forme de traçabilité numérique.

Le travail de *care*, un travail *pour* autrui qui « s'inscrit dans une vision holiste qui place la vulnérabilité et l'interdépendance au centre de l'intervention des professionnel·les » (Kuehni *et al.*, 2022), n'est pas non plus, ou peu, traduit dans le logiciel. Cela n'est pas la conséquence du seul choix des AS. En effet, le logiciel semble impuissant pour inclure cette partie de la relation d'aide. Dans la littérature mobilisant une perspective féministe, il a été relevé que le « travail de *care* » est essentiel, mais peu reconnu et dévalorisé (Molinier *et al.*, 2009 ; Molinier, 2013). Cet « objet invisible » est difficile à traduire (Benelli et Modak, 2010). Sur le terrain d'enquête, l'incapacité du logiciel à visibiliser la vulnérabilité sociale a été relevée :

« C'est comme si, dans le logiciel, ça devait être lisse, en fait. Alors que les gens sont loin d'avoir une vie toute lisse, quoi. Il y a des choses qui sont difficiles à lire, à dire, à entendre. Et pourtant, ça fait partie de la vie de la personne. [...] Je le note nulle part » (Elie, AS).

CONCLUSION

Dans un contexte d'intensification des débats publics et académiques autour des dispositifs numériques, cet article a montré que l'introduction d'un « simple » logiciel de gestion produit des effets sur le travail des AS. Sur le plan technique, ce logiciel n'est pas une « boîte noire » au sens que lui donne la sociologie des sciences et des techniques (Latour, 2005 [1999]), ni au sens d'une forme d'opacité algorithmique (Pasquale, 2015). Cependant, il opère *comme* une « boîte noire » pour les AS en raison des effets de surveillance et de contrôle potentiel qu'il produit.

La pratique de Loan, une assistante sociale, en est une illustration. Après avoir rencontré un bénéficiaire pendant plusieurs heures, elle remplit mécaniquement le plan d'action personnalisé sur le logiciel, mais ses mots révèlent une autre réalité : « Ce truc, je le fais pour justifier le travail. Je ne vais jamais le consulter. » Derrière ces cases à cocher, c'est une nouvelle forme de pouvoir qui prend le pas, plus diffuse, où la surveillance s'immisce dans le quotidien des AS, impactant leur sentiment d'autonomie et de maîtrise. Toutefois, au-delà de la contrainte administrative et du potentiel contrôle qu'implique la traçabilité induite par la numérisation du travail, le cœur du travail de Loan et de ses collègues demeure la relation

d'aide, qui suppose de faire cohabiter un accompagnement souple, dans un cadre plus ou moins rigide de manière adaptée.

Leurs pratiques reflètent une capacité à saisir la diversité des parcours individuels, à naviguer dans une incertitude exacerbée en contexte numérique et à accompagner ces histoires, ces fragilités, ces inégalités et ces besoins spécifiques. Le dispositif numérique vient cependant se placer dans cette médiation : il soutient peu le lien qui se tisse au fil des rencontres en face-à-face, mais est bien là lorsqu'il s'agit de rendre compte des réalités rencontrées sur le terrain. Le logiciel n'est qu'un support, et quelquefois même une gêne, à cette tâche essentielle qui consiste à accompagner des existences plurielles. Il ne capture pas, ou partiellement, les pratiques au centre de la relation d'aide, qui transcende les conventions, métriques et données numériques. Cette relation, pleine de nuances, échappe aux logiques de l'outil numérique. Ce sont alors les AS qui restent au cœur de leur métier. Néanmoins, et bien que la numérisation actuelle ne relève pas encore de la gouvernance algorithmique et du *big data*, les conditions sont en place pour que le dispositif puisse être à l'avenir exploité dans ce sens. Cela ouvre la voie à de potentielles interrogations sur l'autonomie future des AS et sur les modalités par lesquelles elles et ils pourront continuer à incarner leur métier.

— RÉFÉRENCES —

- ANADON M., GUILLEMETTE F. (2006), La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive ?, *Recherches qualitatives*, vol. 1, n° 5, p. 26-37.
- ARSÈNE S., MABI C. (2021), L'action publique au prisme de la gouvernamentalité numérique, *Réseaux*, vol. 1, n° 225, p. 9-22.
- AUDETAT M. (dir. ; 2015), *Sciences et technologies émergentes. Pourquoi tant de promesses ?*, Paris, Hermann.
- AUSTIN J. L., LANE G., RECANATI F. (1970), *Quand dire, c'est faire*, Paris, Éditions du Seuil.
- AUTES M. (2013 [1999]), *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod.
- BADOUARD R., MABI C., SIRE G. (2016), Inciter, contraindre, encadrer. Trois logiques de gouvernamentalité numérique, *French Journal for Media Research*, n° 6, [En ligne] disponible à l'adresse : <https://hal.science/hal-02432874> (consulté le 24/05/2024)
- BAUMAN Z., LYON D. (2013), *Liquid surveillance: A conversation*, Cambridge, Polity.
- BENELLI N., MODAK M. (2010), Analyser un objet invisible : le travail de *care*, *Revue française de sociologie*, vol. 51, n° 1, p. 39-60.
- BICKEL J.-F., VATRON-STEINER B. (2023), Dématérialisation des droits sociaux : le travail social recomposé, *Les politiques sociales*, vol. 1, n° 2, p. 80-90.
- BOLTANSKI L., THÉVENOT L. (2022 [1991]), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- BONOLI G., CHAMPION C. (2013), *La réinsertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale en Suisse et en Allemagne*, Lausanne, IDHEAP.
- BOUTANQUOI M. (2008), Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide, *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2, n° 6, p. 57-68.
- BUFFAT A. (2015), Street-Level Bureaucracy and E-Government, *Public Management Review*, vol. 17, n° 1, p. 149-161.
- CARDON D., COINTET J.-P., MAZIÈRES A. (2018), La revanche des neurones. L'invention des machines inductives et la controverse de l'intelligence artificielle, *Réseaux*, vol. 5, n° 211, p. 173-220.
- CALLON M., LASCOUMES P., BARTHE Y. (2001), *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Le Seuil.

CHAMPY F., DEPLAUDE M.-O. (2015), Comment parler des professions ? Sagesse pratique, vulnérabilités et protections professionnelles, *La vie des idées*, vol. 30, p. 1-9, [En ligne] disponible à l'adresse : <https://hal.science/hal-01179186> (consulté le 24/05/2024).

CLARKE R. (1988), Information Technology and Dataveillance, *Communications of the ACM*, vol. 31, n° 5, p. 498-512.

DELEUZE G. (1990), Post-scriptum sur les sociétés de contrôle, *L'autre journal*, n° 1, [En ligne] disponible à l'adresse : http://aejcjp.free.fr/articles/controle_deleuze.htm (consulté le 18/09/2024).

DESROSIÈRES A. (2000 [1993]), *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*, Paris, La Découverte.

DODIER N. (1993), Les appuis conventionnels de l'action. Éléments de pragmatique sociologique, *Réseaux*, vol. 11, n° 62, p. 63-85.

DODIER N., BARBOT J. (2016), La force des dispositifs. *Annales. Histoire, sciences sociales*, n° 2, p. 421-450, [En ligne] disponible à l'adresse : <https://shs.cairn.info/revue-annales-2016-2-page-421?lang=fr> (consulté le 18/09/2024).

DUBOIS V. (2003 [1999]), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica.

FOUCAULT M. (1994), *Dits et écrits. 1954-1988. Tome IV : 1980-1988*, Paris, Gallimard.

HJÖRNE E., JUHILA K., VAN NIJNATTEN C. (2010), Negotiating Dilemmas in the Practices of Street-Level Welfare Work, *International Journal of Social Welfare*, vol. 19, n° 3, p. 303-309.

JACOB, S., SOUISSI, S. (2022), Les intervenants sociaux face à la transformation numérique. Synthèse de littérature internationale sur l'évolution de la mission et des compétences professionnelles, *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 4, n° 145, p. 83-93.

JAMMET T., DIF-PRADALIER, M. (2024), Faire avec ou à la place des bénéficiaires : la prise en charge des demandeurs d'emploi en contexte numérique, entre promotion de l'autonomie et contrôle, *RESET*, n° 13 [En ligne] disponible à l'adresse : <https://journals.openedition.org/reset/4874> (consulté le 26/09/2024).

JENSEN P. (2018), *Pourquoi la société ne se laisse pas mettre en équations*, Paris, Seuil.

KELLER V. (2005), *Aider et contrôler*, Lausanne, Les Cahiers de l'EESP.

KUEHNI M. (dir.). (2019), *Le travail social sous l'œil de la prudence*, Bâle, HETS, Schwabe Verlag.

- KUEHNIM., EPINEY É., REITZ M. (2022), Que cache l'idéal d'accompagnement à l'autonomie ? La pluralité des formes de relation d'aide à l'intégration dans le domaine de l'asile, *Éthique publique. Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, vol. 24, n° 2.
- LATOUR B. (2005 [1999]), *La science en action. Introduction à la sociologie des sciences*, Paris, La Découverte.
- LIBOIS J. (2013), *La part sensible de l'acte*, Genève, Éditions IES.
- MOLINIER P. (2013), *Le travail du care*, Paris, La Dispute.
- MOLINIER P., LAUGIER S., PAPERMAN P. (dir. ; 2009), *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Paris, Éditions Payot & Rivages.
- NADA E. (2021), Aide sociale numérisée : Quelles conséquences ?, *Reiso*, [En ligne] disponible à l'adresse : <https://www.reiso.org/document/8043> (consulté le 26/09/2024).
- PASQUALE F. (2015), *The Black Box Society. The Secret Algorithms That Control Money and Information*, Harvard University Press.
- QUÉRÉ L. (1989), Les boîtes noires de Bruno Latour ou le lien social dans la machine, *Réseaux*, vol. 7, n° 36, p. 95-117.
- LIPSKY M. (1980), *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, New-York, Russell Sage Foundation.
- RAVON B., ION J. (2012), *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte.
- RAVON B. (2009), Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux, *Informations sociales*, vol. 152, n° 2, p. 60-68.
- RAVON B., VIDAL-NAQUET P. (2016), L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive, *SociologieS*, DOI : 10.4000/sociologies.5363
- RAVON B., VIDAL-NAQUET P. (2018), Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social, *Rhizome*, vol. 1, n° 67, p. 74-81.
- ROUVROY A., BERNIS, T. (2013), Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation : le disparate comme condition d'individuation par la relation ?, *Réseaux*, vol. 1, n° 177, p. 163-196.
- SPIRE A. (2017), Comment étudier la politique des guichets ? Méthodes pour enquêter sur le pouvoir discrétionnaire des agents de l'immigration, *Migrations société*, vol. 1, n° 167, p. 91-100.

SOULET M.-H. (2016), Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude, *SociologieS*, DOI: 10.4000/sociologies.5553

SOULET M.-H. (dir.) (2019), *Pouvoir discrétionnaire et pratique réflexive. La position paradoxale des « faiseurs » d'action publique*, Bâle, Schwabe Verlag.

TECKLENBURG U. (2020), « Aide sociale », in Bonvin J.-M., Hugentobler V., Knöpfel C., Maeder P., Tecklenburg U. (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse*, Zürich, Seismo Verlag, p. 48-50.

TABIN J.-P. (2021), *Politiques sociales comparées*, Lausanne, Éditions HETSL.

TABIN J.-P. (2011), « Comprendre la sécurité sociale en Suisse », in BONVIN J.-M., GOBET P., ROSSINI S., TABIN J.-P. (dir.), *Manuel de politique sociale*, Lausanne, Édition EESP, p. 41-69.

THEVENOT L. (1986), « Les investissements de forme », in THÉVENOT L. (dir.), *Conventions économiques*, Paris, PUF, p.27-71, [En ligne] disponible à l'adresse : <http://gspm.ehess.fr/docannexe.php?id=556> (consulté le 24/05/2024).

VRANCKEN D. (2012), Le travail social serait-il devenu une profession ? Quand la « prudence » s'invite au cœur d'un vieux débat, *Pensée plurielle*, vol. 30-31, n° 2-3, p. 27-36.