

## Service social



*Revue Computers in Human Services*, éditée par Dick Schoech (éd.), New York, Haworth Press, vol. 1, no 1, 1985.

Martin Poulin

---

Volume 36, numéro 1, 1987

L'informatique dans les services sociaux

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/706348ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/706348ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

---

Éditeur(s)

École de service social de l'Université Laval

ISSN

1708-1734 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

---

Citer ce compte rendu

Poulin, M. (1987). Compte rendu de [*Revue Computers in Human Services*, éditée par Dick Schoech (éd.), New York, Haworth Press, vol. 1, no 1, 1985.] *Service social*, 36(1), 161–166. <https://doi.org/10.7202/706348ar>

modification du comportement ou l'enseignement individualisé aux personnes handicapées.

Il est certain que le développement des logiciels destinés à la pratique clinique ne répond pas encore aux attentes. Schwartz parle clairement des usages actuels et futurs des ordinateurs, mais aussi de leurs limites. Il livre quelques idées maîtresses : l'application technologique doit se faire sur mesure pour rencontrer les besoins spéciaux d'un organisme ou d'une clinique ; le succès d'un système dans un endroit ne garantit pas son succès ailleurs ; bien que les ordinateurs puissent régler certains problèmes, ils peuvent aussi en apporter de nouveaux ; le développement et l'utilisation de cette technologie dans la pratique professionnelle sont beaucoup trop importants pour être laissés aux non-cliniciens.

La contribution spécifique du service social au livre de Schwartz est relativement peu importante. Sur soixante-cinq collaborateurs, une dizaine de travailleurs sociaux, gestionnaires ou professeurs, écrivent sur l'analyse des besoins de gestion, les attitudes du personnel face à l'informatique et les dossiers de placement dans un hôpital. Ils apportent très peu d'exemples d'applications cliniques en service social.

Il est essentiel que les travailleurs sociaux se familiarisent avec les utilisations actuelles des ordinateurs afin de pouvoir innover dans ce domaine. La lecture du livre de Schwartz nous ouvre des perspectives intéressantes en nous fournissant des modèles d'applications originales faites par d'autres cliniciens spécialistes de la relation d'aide.

Françoise TURGEON-KRAWCZUK

*Hôpital Sainte-Justine,  
Montréal.*

Revue *Computers in Human Services*, éditée par Dick SCHOECH, New York, Haworth Press, vol. 1, n° 1, 1985.

Les applications de nouvelles technologies dans les domaines des services sociaux et de la santé font l'objet de nombreuses publications aux États-Unis depuis le début des années 1970.

Il y a maintenant plus de vingt ans que se poursuit l'expérimentation des ordinateurs et de l'informatique dans les différents champs de l'intervention en sciences humaines tels que : l'éducation, la santé, la santé mentale, les services sociaux, etc. Et, jusqu'à récemment, ces publications paraissaient dans les revues spécialisées appartenant à ces différents champs. Depuis quelques années, les applications des technologies informatiques se sont développées à un point tel qu'une nouvelle revue se consacre maintenant exclusivement à ce sujet. Il s'agit de la revue *Computers in Human Services*.

Devant initialement paraître quatre fois par année, le premier numéro date de 1985. Malheureusement, ses éditeurs accusent un retard important : le quatrième numéro de 1985 n'est paru qu'en 1987 ! Nous savons, par l'éditeur lui-même, qu'il n'y aura aucune publication datée de 1986. La revue a cependant

recommencé à paraître, au début de 1988, avec le premier numéro de l'année 1987. Malgré ce retard, il nous est apparu intéressant de commenter le premier numéro.

La revue est présentée comme un instrument principalement dédié aux services publics dans le champ des *Human Services*. (Comme il n'existe pas, en français, d'expression pour traduire les termes anglais *Human Services*, qui réfèrent à la fois aux services dans les domaines de l'éducation, de la santé et des services sociaux, nous avons convenu de conserver l'expression anglaise originale.) Elle s'adresse à tous les organismes gouvernementaux et volontaires qui offrent une multitude de programmes et de services à la population. L'intention des éditeurs est de rapporter, non seulement les événements importants, les découvertes et les expériences menées en matière d'application des nouvelles technologies dans les *Human Services*, mais aussi de présenter une perspective d'avenir et de soumettre une orientation pour le futur, en diffusant les meilleurs acquis du passé, les pratiques actuelles et la réflexion sur les tendances qui se manifestent. À cet égard, la première année de publication a consisté à développer la perspective historique et à faire état des connaissances acquises dans le champ des technologies informatiques appliquées à ces types de services. Plus globalement, la revue vise à présenter l'arrière-plan des connaissances, des recherches et de l'imagination nécessaires pour que les *Human Services* évoluent et se développent avec succès dans la société d'information.

Cette orientation est certes louable et pour le moins ambitieuse. Voyons si, dans son premier numéro (volume 1, numéro 1, 1985), sa mission fut bien remplie. Suite au mot de l'éditeur auquel nous venons de faire allusion, la revue contient quatre articles importants qui tracent, chacun à leur façon, un bilan du développement des nouvelles technologies dans le champ des *Human Services*. Deux articles beaucoup plus courts suivent dans une section intitulée *Brief Reports*. Enfin une dernière partie est consacrée à l'évaluation des logiciels offerts sur le marché.

Le premier article, « Mental health computing in the 1980s: 1. General information systems and clinical documentation », est signé par James L. Hedlund, Bruce W. Vieweg, et Dong W. Cho. Il constitue une revue de la littérature retraçant l'évolution de l'usage de l'informatique dans le contexte spécifique des services de santé mentale américains. Les auteurs s'attardent principalement aux systèmes d'information généraux utilisés, à l'émergence du rôle des micro-ordinateurs et des applications faites à partir de logiciels généraux, à l'informatisation des dossiers médicaux et au support informatique destiné à assurer la qualité des programmes. L'article reflète le progrès réalisé et les principales tendances. Il est suivi d'une excellente bibliographie contenant cent vingt-quatre titres portant sur les différents aspects de l'informatisation dans le champ de la santé mentale aux États-Unis.

Dans « The future of human service information technology: An essay on the number 42 », Walter F. LaMendola se livre à une réflexion sur le futur des *Human Services* et de la technologie informationnelle. L'analyse des effets de celle-ci sur les relations humaines sert de point de départ pour prévoir les

changements dans la formation et dans la pratique professionnelles, ainsi que dans les problèmes vécus par les personnes. Selon l'auteur, les changements dans le travail professionnel vont entraîner le développement du travail à la maison et une plus grande automatisation des tâches professionnelles.

R.A.W. Carlson, dans «Connecting clinical information processing with computer support», présente une analyse du processus de cueillette d'informations dans une perspective clinique, ce qu'il prétend difficile à cause des limites humaines inhérentes à tout processus de décision. Ces limites ne sont donc pas dues à une incapacité spécifique aux cliniciens tels les médecins, les psychiatres ou les travailleurs sociaux, mais à l'incapacité de l'être humain en général d'apporter une réponse optimale à des questions complexes. Pour les fins de l'analyse, le processus clinique est divisé en cinq phases. Pour chacune de celles-ci, l'auteur, en s'appuyant sur différentes recherches, identifie le type d'erreur le plus couramment rencontré dans la cueillette de l'information clinique, tant au plan de la sollicitation de l'information, de son interprétation que de son intégration. Les erreurs identifiées sont résumées sous la forme de six énoncés.

L'auteur suggère par la suite une stratégie d'alliance du jugement humain et de l'ordinateur comme moyen d'améliorer le processus d'information clinique. Le système de support à la prise de décision (*Decision support system*) est présenté comme le compromis nécessaire entre différentes approches, et comme un moyen de supporter les habiletés humaines dans le traitement des informations. Le procédé consiste à renforcer au maximum la capacité humaine de traitement de l'information en la complétant par l'informatisation, mais d'une manière compatible avec le processus clinique. L'auteur conclut par des recommandations sur la façon de concevoir les systèmes de support à la prise de décision clinique pour qu'ils puissent corriger les erreurs identifiées précédemment.

Les deux textes qui suivent constituent une suite logique aux précédents. Lynn Harold Vogel vient préciser la nature et les limites du concept de «système de support à la décision» (S.S.D.) dans «Decision support systems in the human services: Discovering limits to a promising technology»; elle traite de la conception, du développement et de l'utilisation de cette technologie dans les *Human Services*. L'auteur passe en revue le cadre conceptuel qui supporte le S.S.D. et discute de l'importance de comprendre le processus et la structure de la décision comme prérequis à l'implantation d'un tel système dans une organisation. Elle explore brièvement les différentes approches dans l'étude de la prise de décision et passe en revue les possibilités d'application du S.S.D. dans les *Human Services*.

Sa définition du S.S.D. réfère à un système interactif utilisant l'ordinateur, qui aide le décideur à utiliser des données et des modèles pour résoudre des problèmes non structurés. À cette définition, elle ajoute certaines caractéristiques. Il s'agit d'un système qui :

- supporte le décideur et ne le remplace pas ;
- s'attaque à des problèmes moins bien structurés ;
- combine l'utilisation de modèles et de techniques analytiques ;

- est conçu selon une orientation interactive et une approche d'utilisation facile (*friendly user*) ;
- supporte un décideur qui n'est pas un informaticien ;
- est intentionnellement flexible pour s'adapter aux changements dans l'organisation et l'environnement et aux besoins individuels du décideur ;
- implique l'utilisation de vastes bases de données dont la structure et le contenu peuvent être mis au service du décideur.

L'auteur ne manque pas de rappeler que cette technique, perçue comme prometteuse, est confrontée à certaines limites. Au moins quatre problèmes majeurs devront faire l'objet de recherches additionnelles avant qu'on puisse avoir recours, de façon efficace, à cette technologie :

- la description du processus de décision actuellement en usage ;
- une meilleure connaissance de ce qui fait que le processus de décision est efficace ;
- l'utilisation accrue des données dans le processus de décision ;
- la compréhension et l'utilisation des équipements informatiques et des logiciels pour supporter la prise de décision.

L'article suivant s'inscrit dans la continuité du précédent en ce sens qu'il vient préciser une autre technique informatique récente dont les paramètres sont proches de ceux du S.S.D. Il s'agit des systèmes experts, soit l'Intelligence artificielle appliquée à la prise de décision professionnelle : « Expert systems : Artificial intelligence for professional decisions », par Dick Schoech, Hal Jennings, Lawrence L. Schkade et Chrisan Hooper-Russel. Ces auteurs poussent plus loin la réflexion par rapport aux *Human Services* et ils la doublent d'une analyse historique très intéressante qui permet de mettre en perspective le développement des technologies informatiques selon deux tendances : l'approche organisationnelle, dont relève le S.S.D., et l'approche de l'intelligence artificielle, à laquelle appartient le système expert. Selon les auteurs, le système expert :

- s'applique à un domaine restreint caractérisé par un usage extensif du jugement, de connaissances probabilistes et d'expérience ;
- est conçu à l'aide d'une programmation qui implique une manipulation de symboles ou de données non numériques ;
- nécessite l'usage d'un langage informatique construit pour une manipulation des symboles ;
- repose sur un processus d'inférence qui implique une recherche sélective plutôt que statistique ;
- suppose que la manipulation de la base de données doit se faire de façon suffisamment efficace pour atteindre une solution acceptable (non certaine) au problème ;
- implique une connaissance personnelle des opérations et des structures utilisées pour reconstruire des cheminements d'inférence, expliquer, justifier et documenter les conclusions obtenues ;
- suppose une validation par des événements futurs ou par l'accord des experts humains à l'effet que le système génère des décisions basées sur les faits propres à un cas spécifique et que ces solutions sont acceptables.

Les auteurs illustrent le concept de système expert à l'aide d'un exemple simple. Ils identifient, d'autre part, les différents systèmes mis au point aux États-Unis au cours des dernières années dans divers domaines d'application, principalement dans ceux de la santé et de la défense. Ils concluent sur les implications et les possibilités d'application des systèmes experts dans le champ des *Human Services* et sont convaincus qu'il y a plusieurs avantages à développer cette technologie. Ils conviennent cependant que le développement de tels systèmes n'est encore qu'à un stade expérimental ou au stade de la recherche. Par ailleurs, les outils deviennent rapidement disponibles pour utiliser cette technologie de façon suffisamment efficace dans le traitement des problèmes complexes rencontrés dans les *Human Services*.

La revue se termine par une section destinée à l'évaluation des logiciels. À partir d'un guide suggéré par la revue, les auteurs sont invités à fournir une appréciation qualitative des logiciels en réponse à des questions spécifiques. Ils doivent aussi les apprécier selon le continuum « pauvre » à « excellent », pour chacun des critères suivants : performance, facilité d'utilisation, erreur de manipulation, documentation et coût. Les prescriptions techniques complètent la fiche d'évaluation. Le premier numéro de la revue contient une seule fiche d'évaluation. Il s'agit d'un logiciel de familiarisation à l'utilisation de l'ordinateur en rapport avec ses principales applications : traitement de texte, gestion de base de données, graphiques, tableurs, etc. Les numéros suivants font par ailleurs l'évaluation de plusieurs autres logiciels appliqués aux *Human Services*. Le contenu de cette section nous semble fort intéressant et susceptible de fournir des renseignements pertinents sur les produits informatiques disponibles pour des fins d'application dans les services sociaux, en autant que la revue puisse paraître régulièrement. Sans cela, les informations apportées risquent d'être dépassées au moment de leur parution et cette chronique risque alors de perdre rapidement tout intérêt.

Par rapport aux orientations proposées pour cette revue, et auxquelles nous avons référé au début de ce commentaire, le contenu du premier numéro est très stimulant parce qu'il permet de situer le lecteur en rapport avec les perspectives récentes de l'évolution de l'informatisation dans les *Human Services*. Le contexte global de cette évolution apparaît clairement avec l'introduction de l'intelligence artificielle comme instrument de support à la prise de décision professionnelle. Le passage des préoccupations administratives et organisationnelles à celles orientées vers la pratique professionnelle constitue un des principaux changements observables dans les recherches en cours dans le domaine de l'informatisation appliquée aux services. Ce message nous est livré clairement dans ce premier numéro de *Computers in Human Services*. Dans ce sens, la revue accomplit la mission qu'elle s'est donnée car elle nous livre un aperçu fort intéressant des tendances qui se manifestent dans son champ de préoccupation.

Le premier numéro ne permet cependant pas de connaître, ou même d'entrevoir ce qui se passe dans le champ plus spécifique des services sociaux. Sous cet aspect, le lecteur plus spécialement intéressé par ce domaine demeure sur son appétit. Il est à souhaiter que les prochains numéros puissent rapporter,

de façon plus spécifique, les expériences et les recherches qui ont cours dans ce domaine.

Martin POULIN

*École de service social,  
Université Laval.*

*Administration sociale et services sociaux*, par Jules PERRON, Chicoutimi, Gaëtan Morin, 1986, 285 pages.

Ce volume s'adresse à tous ceux qui désirent posséder un manuel de référence sur la gestion des services sociaux. Il se divise en trois parties : « Les fondements de l'administration sociale », « La dynamique de l'administration sociale », et « Quelques dimensions québécoises de l'administration sociale ».

L'auteur utilise une approche pédagogique et respecte les principes de base de la théorie de l'apprentissage : les chapitres sont bien présentés, faciles d'accès et se terminent par une synthèse faisant le pont avec le chapitre suivant ; les notions théoriques font ressortir les connaissances reconnues en Amérique du Nord et en Angleterre ; le volume contient bon nombre de références et de citations. Il est illustré de tableaux et figures rendant les exposés plus concrets.

La première partie porte sur les fondements de l'administration sociale, et est composée de deux chapitres ; l'un porte sur la notion d'administration sociale, l'autre sur la nature des services sociaux.

L'administration sociale est définie comme « un processus par lequel une société crée les services sociaux, les maintient, les développe et les incorpore à son organisation sociale » (p. 9). À partir de cette définition, l'auteur établit les liens qui unissent les politiques sociales et la pratique du service social à la gestion des services sociaux comme discipline reliée à un système de valeurs et soumise au respect de la personne humaine. Il émet le postulat que : « l'administration sociale n'est valide qu'à la condition d'humaniser les services sociaux et de maintenir l'équilibre entre la promotion de la personne humaine et la promotion de la société dans une idéologie de personnalisme social » (p. 37).

Le deuxième chapitre de cette première partie a pour principal objectif de fournir une clarification des termes employés en administration sociale, qu'il s'agisse de bien-être social, de services sociaux, de service social ou de besoin.

On y définit le bien-être social en termes de satisfaction des besoins essentiels des individus, d'atteinte de l'ordre social, de l'ensemble des mesures publiques et particulières d'ordre politique, juridique, économique, culturel et socio-sanitaire mises en place par la société en vue d'un développement intégral.

L'auteur retient, sur la notion de services sociaux, la définition de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social du Québec, à savoir : « un ensemble de moyens de nature préventive, par lesquels la société vient en aide à des personnes, à des familles, à des groupes et à des collectivités, afin de les