

N° 1 janvier-mars 2026

R F A S

Revue française des affaires sociales

Dossier thématique

Les promesses du numérique

Coordonné par Valentin Berthou, Pierre Blavier et Jean-Luc Outin

2026
N° 1
JANVIER-MARS

DOSSIER THÉMATIQUE
LES PROMESSES DU NUMÉRIQUE

Coordonné par Valentin Berthou,
Pierre Blavier et Jean-Luc Outin

R F A S

Revue française des affaires sociales

La **documentation** Française

R F A S

Revue française des affaires sociales

JANVIER-MARS 2026

Ministère du Travail et des Solidarités
Ministère de la Santé, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes handicapées
Ministère de l'Action et des Comptes publics

Comité de lecture

Dominique Acker, Yaëlle Amsellem-Mainguy, Cyprien Avenel, Jean-Claude Barbier, Pierre-Yves Baudot, Daniel Benamouzig, Pierre Blavier, Pierre-Louis Bras, Elisabetta Bucolo, Romain Delès, Patrice Duran, Caroline Frau, Virginie Gimbert, Magali Guégan, Laurène Joly, Stéphanie Laguërodie, Frédéric Le Marcis, Dominique Lhuillier, Julie Micheau, Lucie Michel, Jean-Luc Outin, Constance Prieur, Julien Reysz, Abdia Touahria-Gaillard, Stéphanie Vandentorren, Simeng Wang.

Directeur de la publication: Thomas Wanecq

Sécrétaire général: Nicolas Eyguesier

Collaborateurs scientifiques: Nicolas Chambon, Camille Hamidi

Chargées d'édition: Sabine Boulanger, Sidonie Han

Gestionnaires administratifs: Sabine Boulanger, Cédric Nevejans

Secrétariat de rédaction: Reine Bellivier

Mise en page: Transfaire

Traduction: Fluent Planet

Les appels à contribution, les recommandations aux auteur·rices et les informations sur les numéros à paraître sont disponibles sur : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/article/revue-francaise-des-affaires-sociales-rfas>

Adresse : 78-84, rue Olivier de Serres, 75739 Paris cedex (CS 59234) – B1135

Contact : rfa-drees@sante.gouv.fr

Conception graphique : Atelier Philippe Bretelle (maquette intérieure) et Stéphane Jeandet (maquette de couverture)
Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés dans tous pays.

© Revue française des affaires sociales

ISSN : 00352985

LES PROMESSES DU NUMÉRIQUE

- 7 Avant-propos**
Valentin Berthou, Pierre Blavier et Jean-Luc Outin
- 43 [CADRAGE STATISTIQUE] Les usages du numérique**
Nicolas Paliod et Louise Viard-Guillot

LE NUMÉRIQUE EN DYNAMIQUES

- 53 De la transformation numérique de Pôle emploi à la loi pour le plein emploi : retour sur la place des outils digitaux dans l'activation des demandeurs d'emploi**
Marion Del Sol et Anne-Sophie Ginon
- 77 [POINT DE VUE] Quand le numérique se dérobe à l'enquête : penser les promesses technoscientifiques à l'épreuve du travail réel**
Vanina Mollo et Baharak Pentecôte
- 91 [ENTRETIEN] « Certains acteurs ont vendu du rêve à dessein »**
Claude Gissot

USAGES ET APPROPRIATIONS DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

- 105 L'intégration d'outils numériques dans le travail quotidien des aides à domicile : quelle mise en discussion ?**
Cathel Kornig et Francesca Petrella
- 127 Quand les promesses rencontrent le terrain : l'appropriation d'un outil numérique de télésurveillance par les auxiliaires de vie au domicile de personnes en perte d'autonomie**
Sarah Benmarhnia et Céline Leclerc
- 151 Comment l'IA s'invite-t-elle dans l'imagerie médicale ? Une approche comparative entre radiologie et dermatologie**
Dilara Vanessa Trupia, Gérald Gaglio et Alexandre Mathieu-Fritz
- 173 [ENTRETIEN] « Le numérique ne peut pas se substituer à l'humain »**
Didier Alain

LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES AU PRISME DES INÉGALITÉS

- 185 Publics en situation de vulnérabilité numérique et sites internet d'accès aux droits: des choix de conception entraînant des difficultés d'interaction**
Kévin Berenger, Antonio Capobianco, Damien Lenouvel et Quentin Czerwicz
- 209 Plateformes numériques dans le champ des maladies rares: une réponse aux attentes des patients ?**
Isabelle Hirtzlin, Fiora Capo, Anna Héraut, Emmanuel Kouraogo, Astrid Lambert, Florence Gallois et Clémence Thébaut
- 229 Le deuxième avis médical dématérialisé: un outil de réduction des inégalités sociales de santé ?**
Aline Degrave et Xavier Briffault

EXPÉRIMENTATIONS TECHNOLOGIQUES: ENJEUX ÉTHIQUES DES USAGES DU NUMÉRIQUE

- 251 Des machines et des rats. Une attention renouvelée aux dimensions sensibles du soin en territoire virtuel**
Céline Borelle et Elsa Forner
- 275 Critique de l'utopie technologique: le cas des cabines de téléconsultation**
Nathan Degreef et Alain Loute
- 295 [ENTRETIEN] « Les données offrent un complément aux dispositifs existants »**
Stéphane Donné

NOTE DE LECTURE CRITIQUE

- 309 *IA et santé. L'âge des possibles* d'Olivier Cousin et Andy Smith**
Jean-Sébastien Vayre

AUTRES THÈMES

- 319 Les relations télésoignants-patients dans l'écologie organisationnelle du soin: artefacts, trajectoires et professionnalisme**
Philippe Marrast
- 339 Les centres de santé à l'épreuve de la rationalisation gestionnaire**
Hugo Wetzels et Sophie Divay
- 360 Présentation des autrices et auteurs**

LES PROMESSES DU NUMERIQUE

LES PROMESSES DU NUMÉRIQUE DANS LES CHAMPS DE LA SANTÉ, DE L'AUTONOMIE ET DE L'ACCÈS AUX DROITS

AVANT-PROPOS

Valentin Berthou, Pierre Blavier et Jean-Luc Outin

Introduction

Ce numéro de la *Revue française des affaires sociales* rend compte de douze recherches pluridisciplinaires en sciences humaines et sociales financées dans le cadre d'un programme lancé par la Mission recherche de la Drees¹ (Mire) en collaboration avec plusieurs partenaires institutionnels² en 2021. Son argumentaire scientifique avait été rédigé dès 2020 après plusieurs séances de séminaires préparatoires, et avait conduit au printemps 2021 au lancement d'un appel à projets de recherche intitulé « Usages des technologies numériques dans le champ de la santé, de l'autonomie (handicap & dépendance) et de l'accès aux droits » et articulé en plusieurs axes (encadré 1).

AXES INITIAUX DE L'APPEL À PROJETS

[ENCADRÉ 1]

Axe 1 : Transformation de l'action publique : des nouvelles technologies aux nouvelles approches ?

Axe 2 : La (re)spatialisation des actes : du guichet/cabinet/agence au domicile ?

Axe 3 : Outils numériques et aides technologiques, autonomie des personnes et inégalités sociales

Axe 4 : L'évaluation des technologies numériques : de la mesure de leurs effets à la compréhension de leurs usages ?

À ce moment-là, soit un an après le déclenchement de l'épidémie de Covid-19, la crise sanitaire avait notablement intensifié nos usages de technologies numériques pour le recours aux soins, à l'information et à de nombreuses démarches en ligne. L'exemple le plus emblématique reste peut-être le déploiement de l'application Tous anti-covid, devenue Stop Covid, opérant entre autres un traçage

1. Celle-ci lance depuis 1982 des appels à projets permettant de financer des recherches en sciences sociales, auxquels répondent des équipes qui émanent de la sphère académique, mais aussi des instituts, de cabinets privés, d'associations de recherche, qui sont ensuite sélectionnées par un comité scientifique indépendant, avant de conduire leur projet pendant plusieurs années, en l'occurrence du printemps 2021 à la remise d'un rapport final en 2023.

2. Caisse nationale d'assurances familiales (Cnaf), Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam), Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), Caisse nationale des solidarités et de l'autonomie (CNSA), Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA). La CNSA et la Cnaf ont cofinancé le programme.

des personnes contaminées. En dehors du caractère aigu de la crise, de nouvelles habitudes se sont instituées comme le recours très significatif aux consultations en télémedecine. D'autres secteurs et d'autres technologies, moins visibles du grand public, ont également joué un rôle important, par exemple, sur la comptabilité en temps réel du nombre de patients hospitalisés et les actions prioritaires à mener en santé publique. Dans tous les cas, la crise du Covid a agi comme un révélateur de notre rapport aux technologies et à l'accès à distance aux services publics.

Les douze projets de recherches du programme³ ont duré chacun entre dix-huit et trente-six mois et ils portaient sur l'étude d'objets technologiques diversifiés : dossier médical partagé (DMP), plateforme privée de recours à un deuxième avis médical, technologies de coordination dans le soin à domicile, ergonomie des interfaces de sites d'administrations, casques de réalité virtuelle pour des thérapies en addictologie, médiateurs de littératie en santé, éthique des expérimentations médicale, nouvelles plateformes d'informations sur les maladies rares, inégalités territoriales de santé, nouveaux algorithmes de calcul de mortalité, plateformes de l'espace numérique de France Travail et, enfin IA dans l'imagerie médicale.

Les analyses ont porté à la fois sur des objets techniques au sens matériel du terme (une tablette pour la coordination, un casque de réalité virtuelle, etc.), des processus de numérisation/digitalisation (la construction du DMP ou le basculement de services de guichet vers des interfaces numériques), mais aussi plus largement sur les impulsions politiques de déploiement d'outils ou de renouvellement des activités autour d'écosystèmes du numérique. Cette diversité de dispositifs, de processus et d'artefacts techniques étudiés a permis de constituer un socle suffisamment large pour documenter différents types de transformation. En particulier, les recherches se sont focalisées sur trois thématiques principales : 1/ l'appropriation des nouveaux outils techniques par les professionnels ; 2/ la contribution des outils numériques au changement des organisations ; 3/ les questions d'inégalité d'accès et les politiques de médiation.

Une autre singularité du programme était de se constituer dans trois champs : la santé, l'accès aux droits et l'autonomie (entendue ici dans un sens large, regroupant à la fois les problématiques liées au vieillissement et au handicap). Le programme scientifique a pris dès le départ le parti de les considérer simultanément, sans opérer de distinction analytique franche, ce afin de construire des connaissances transverses. Cette approche a été dictée par la porosité des champs entre eux, à l'image du concept de santé sociale où s'imbriquent les différents enjeux du social et du sanitaire (Duvoux & Vezinat, 2022). Il restait par ailleurs important de compléter ces deux champs en élargissant encore le périmètre afin d'englober d'autres enjeux, notamment ceux qui accompagnent les transformations de l'accès aux droits sous l'effet de l'instrumentation numérique des mécanismes d'action publique (Granjon, 2022). Ce numéro rend compte des principaux résultats des recherches en ce sens.

3. La liste des douze projets financés dans le cadre de l'appel à projets de recherche est disponible sur le site de la Drees [en ligne] drees.solidarites-sante.gouv.fr, rubrique « Recherche et observatoire/La Mission recherche ».

Évoquer des technologies numériques sans parler d'IA ?

En novembre 2022, le chatbot Chat GPT (pour *Generative Pre-trained Transformer*) est lancé publiquement par l'entreprise américaine OpenAI. L'utilisation de cet outil technologique prend une ampleur historique en se constituant une base d'utilisateurs avoisinant, en septembre 2025, les 750 millions d'utilisateurs hebdomadaires. Cela correspond à 2,6 milliards de messages par jour et, à titre de comparaison, cela équivaut au cinquième du trafic lié aux recherches sur le moteur de recherche Google⁴. Les enjeux apparaissent néanmoins considérables avec des répercussions possibles sur des secteurs professionnels entiers comme l'informatique, la création artistique, les modèles de traduction, etc.

Depuis quelques années, le boom suscité par les technologies d'intelligence artificielle (IA) générative attire les financements et attise les imaginaires, les craintes et les promesses. Stéphane Mallard (2019) prévoit la « disruption » du système de santé, transformation générale, inévitable, radicale et, selon cet auteur, nécessaire. L'État social serait, quant à lui, confronté à une nouvelle forme de gouvernance par les nombres (Supiot, 2015) tandis que certains auteurs préconisent plus radicalement son « ubérisation » (Bertholet & Letourneau, 2017). Ces mutations résulteraient de la montée en puissance des capacités techniques à collecter, agréger et tirer profit des masses de données grandissantes, à les partager et à les exploiter au moyen de nouvelles technologies en grande partie numériques. Pour le domaine du soin en particulier, la tentation est grande de déléguer aux machines une partie du travail (Dagiral *et al.*, 2022).

L'IA générative est cependant l'arbre (médiatique) qui cache la forêt (technique). En effet, les technologies d'IA ne se réduisent pas aux outils basés sur les LLM (*large language model*). Par ailleurs, l'IA existe depuis longtemps. Le terme générique d'« IA » recouvre des technologies différentes et consiste parfois en un ré-étiquetage de pratiques déjà existantes (Beaudouin & Velkovska, 2023). Enfin, et c'est un point important, les transformations suscitées par les technologies numériques sont loin d'être toutes issues des développements de l'IA. Il en existe de nombreuses autres que ce numéro de la RFAS propose d'aborder. On observe dans différents mondes sociaux et à différentes échelles les modifications substantielles qu'elles provoquent dans l'activité professionnelle, la prise en charge des patients, l'organisation des soins, l'accès aux droits pour les usagers, etc.

La quasi-absence de l'IA au sein d'un numéro centré sur les technologies numériques qui paraît en 2026 peut sembler anachronique et à contre-courant de la nécessité d'en éclairer les rouages. En effet, une seule des douze équipes avait initialement choisi de considérer l'IA comme un objet d'analyse. Cela s'explique cependant par la date du lancement du programme de recherches qui est antérieure à l'émergence de Chat GPT auprès du grand public. Par conséquent, les recherches dont les principaux résultats sont présentés ici n'ont pas porté sur ce sujet, même si certains chercheurs ont parfois vu leur terrain d'enquête ou leur objet d'étude progressivement colonisé par des technologies d'IA. Enfin, malgré

4. Quelles utilisations fait-on de ChatGPT, *Le Grand Continent*, 28 septembre 2025 [en ligne] www.legrand-continent.eu.

la faible place accordée à l'IA dans ce numéro, la teneur des promesses qu'elle véhicule ne semble pas relever d'un registre très différent de ce que nous observons avec ce que nous avons convenu d'appeler les « technologies numériques ».

Les technologies numériques : périmètre, approche et définition

Les transformations multiples suscitées par les technologies numériques

Le texte d'appel à projets s'est gardé de construire une définition trop précise de l'expression « technologies numériques ». Il proposait de lister différentes familles de technologies afin d'orienter les répondants (encadré 2). Une acception volontairement large permettait d'englober la grande variété des objets, des dispositifs et des outils correspondants et leurs applications multiples pour bien contextualiser les usages qui en sont faits dans les champs de la santé, de l'autonomie et de l'accès aux prestations sociales. Chaque technologie amène à penser ses usages de manière très différenciée selon que l'on considère le travail des professionnels, la reconfiguration des organisations, le cadre juridique de son intervention, les questions éthiques posées lorsque les tâches humaines se voient encadrées, voire remplacées par l'outil numérique. Sans prétendre à une classification exhaustive, il est possible de définir quelques caractéristiques saillantes des technologies numériques.

En premier lieu, nous en identifions une caractéristique essentielle : l'information dématérialisée, accessible sans délai et en tous lieux. La donnée – au sens de « data » – est devenue une nouvelle matière première que les algorithmes classiques ou d'apprentissage automatique vont traiter.

Deuxièmement, la plupart de ces technologies numériques ne sont pas véritablement nouvelles. Par exemple, le développement de l'intelligence artificielle remonte aux années 1960 et connaît de nombreux cycles de développement (Cardon *et al.*, 2018 ; Vayre, 2018). Ce n'est qu'à la faveur d'un contexte social, politique et technologique en transformation que ce domaine retrouve aujourd'hui une actualité majeure, consacrée entre autres par le rapport Villani⁵ en 2017 ou les récents développements techniques de capacités d'apprentissage automatique par des entreprises de la Silicon Valley⁶. Autrement dit, aussi innovantes soient-elles, les nouvelles technologies sont construites sur des briques techniques antérieures auxquelles il convient d'être attentif pour comprendre les agencements sociotechniques qui leur ont donné naissance.

5. Le rapport Villani a été commandé par E. Macron en 2017 pour mener une enquête prospective sur l'IA et ses débouchés. Le rapport s'intéresse à différents champs d'application (santé, défense, technologies, etc.) et peut être considéré comme un tournant institutionnel dans la prise en compte plus directe des technologies d'IA [en ligne] enseignementsup-recherche.gouv.fr

6. Pour une lecture plus politique et récente des acteurs/entrepreneurs de la Silicon Valley, on pourra se référer à l'ouvrage de Olivier Alexandre (2023).

- Les technologies de mise à distance : télémedecine, télésurveillance, téléassistance, télédiagnostic, etc.
- L'intelligence artificielle et le développement des algorithmes de traitement automatique des données, du *cloud* (et son corollaire *Big Data*).
- La robotique : automates réalisant des tâches précises, engins capables d'agir de façon autonome, robots de compagnie.
- Les dispositifs d'automesure : santé connectée, m-santé, technologies du *quantified self*, etc.
- Les systèmes d'information interconnectés : systèmes d'information d'établissements hospitaliers, d'administrations publiques ou d'infrastructures nationales à l'instar du dossier médical partagé (DMP).
- Les technologies d'assistance aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap : systèmes domotiques, objets connectés, gérontechnologies, technologies du *care*, etc.
- Les technologies dans la biologie : séquençage du génome, technologies pour une médecine de précision.
- Les interfaces numériques de mise en lien dans le cadre des programmes de dématérialisation des services publics et de constitution de guichets virtuels.
- Les technologies de l'information et de la communication (TIC), au sens général du terme.

Troisièmement, toutes les technologies ne sont pas comparables du point de vue de leur niveau de développement. Plusieurs d'entre elles font l'objet d'expérimentation ou sont en voie de généralisation dans le cadre de projets locaux ou nationaux. Prenons pour exemples le programme Territoires de soins numériques (TSN)⁷ lancé en 2014, l'expérimentation Big data de la Cnaf (Chevallier & Tauber, 2017), le projet Ma Santé 2022⁸, etc. D'autres au contraire sont pleinement déployées, commercialisées et leur existence est juridiquement établie.

Par ailleurs, ce critère de stabilité, également appelé stade de « maturation » technologique dans des départements de recherche et développement (R&D) selon l'échelle TRL (*Technology Readiness Level*)⁹, nécessite d'être relativisé, car on a fréquemment affaire à des configurations mixtes. Ainsi les technologies dites nouvelles coexistent souvent avec des technologies antérieures, abusivement qualifiées d'obsoletes, et qui pourtant perdurent bel et bien. Le travail de l'historien britannique David Edgerton (2013) sur l'histoire des techniques nous invite à ce titre à un double décentrement du regard. Il propose de relativiser la notion d'innovation pour privilégier l'examen de technologies concrètement mises en acte. Dans cette perspective, l'analyse prend en compte l'histoire d'échecs, de non-appropriation ou de technologies restées en usage alors qu'elles ne semblaient pas découler de choix techniques optimaux et rationnels.

7. [en ligne] sante.gouv.fr.

8. [en ligne] sante.gouv.fr, rubrique « archives ».

9. L'échelle TRL, mise en place par des ingénieurs nord-américains vise à proposer une grille de lecture de l'innovation technologique pour la rendre plus facilement gérable et transférable dans le cadre de projets techniques et d'organisations complexes. Voir le site de l'European Cooperation for Space Standardization [en ligne] ecss.nl.