



Pénélope KOMITES
Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

AUDITIONS D'ACTEURS DU SECTEUR DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

AUDITION #16
L'IA ET LE TRAVAIL SOCIAL

11 juin 2024

Intervenants :

- Mathieu KLEIN, Maire de Nancy et Président du Haut Conseil au travail social (excusé)
- Yann FERGUSON, Directeur du Laboratoire « Labor IA » de l'INRIA.

Groupes politiques :

- Valentin VINCENT-MOKHTARI, Collaborateur du Groupe Les Ecologistes
- Inès SLAMA, Collaboratrice du Groupe Communiste et Citoyen
- Pierre BIORET, Collaborateur du Groupe Communiste et Citoyen

Adjoints ou leurs cabinets :

- Kevin REVILLON, Directeur de cabinet de Pénélope KOMITES
- Alexandra MEDER, Collaboratrice de Pénélope KOMITES
- Romain R'BIBO, Directeur adjoint du cabinet de Léa FILOCHE

Administration :

- Ottavia DANINO, Chef de projet Innovation, bureau de l'Innovation DAE
- Elise BAYET, Inspectrice générale

Membres du Conseil parisien des Européens :

- Renata SIDORAVITEIENE



Pénélope KOMITES
Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

Introduction de Yann FERGUSON Directeur du Laboratoire « Labor IA » de l'INRIA.

Je vous remercie de m'auditionner et de m'inviter. Je suis docteur en sociologie, spécialiste de la question de l'intégration de l'intelligence artificielle dans les métiers et les organisations. Je dirige le Labor IA qui est une initiative commune au ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités et de l'INRIA pour comprendre les enjeux et les effets de l'intégration, de l'application de l'intelligence artificielle dans les métiers, le travail, les organisations ; et faire de cette compréhension, à partir des travaux de recherche, des recommandations de politique publique.

C'est le premier niveau de Labor IA : produire des connaissances pour éclairer la décision publique. Le deuxième niveau est de produire des connaissances pour amener des repères à l'ensemble de l'écosystème travail-emploi-formation. Que ce soit France Travail, les acteurs de la santé au travail, les acteurs des conditions de travail, les acteurs du retour à l'emploi, du travail social, les OPCO¹, etc. Nous avons vocation à amener ces repères dans un environnement et un contexte qui s'est énormément accéléré. Nous voyons énormément d'initiatives sur l'IA au travail. L'idée est que le Labor IA puisse être un point de synergie et de carrefour, de façon à mettre à jour l'ensemble des travaux menés sur ces sujets, en lien avec l'écosystème travail-emploi-formation, ou l'emploi et la recherche. En novembre 2021, Élisabeth BORNE a signé la convention avec Bruno SPORTISSE qui est le PDG de l'INRIA².

Nous parlons à l'époque de « futur du travail », en lien avec une temporalité que nous estimons être du moyen terme. De grandes entreprises et administrations ont commencé à lancer des cas d'usage en matière d'intelligence artificielle en 2021, autour de métiers de potentialité technologique. Nous avons trois grandes familles de cas d'usage expérimentées dans les organisations : des agents conversationnels, ou *chatbots*, qui sont très loin des performances que nous voyons aujourd'hui avec Chat GPT.

Ce sont des systèmes entraînés pour repérer des requêtes à travers le NLP, *Natural Language Processing*. Une fois que cette requête est processée, le *chatbot* va chercher à partir de ce qu'il a compris de la requête les réponses préprogrammées par ses concepteurs. Nous avons quelque chose de vertical, n'étant pas en mesure de tenir une conversation. Le deuxième type d'applications relève de la reconnaissance d'images, la reconnaissance vidéo à travers les grands progrès de l'intelligence artificielle. Depuis 2010, l'intelligence artificielle s'est révélée par sa grande capacité à identifier des objets sur des images, par rapport au *machine learning* traditionnel, avec plus de 90 % de performance moyenne. Cela permet un contrôle de qualité visuel, la reconnaissance d'éléments dans les documents aussi qui devraient permettre d'automatiser des tâches, la reconnaissance de non-qualité, par exemple des soudures d'éléments d'une voiture.

Troisième chose : les systèmes prédictifs captent des tendances et prédisent de potentielles pannes de machines, des potentiels de ventes, de comportements. Donc, nous avons ces trois grandes familles d'applications qui étaient développées et qui étaient le fait de grands groupes industriels, du fait du coût important. En 2021, nous constatons que la très grande partie de ces expérimentations ne passait pas la mise en production. D'un point de vue expérimental, c'était satisfaisant, mais lorsque

¹ Opérateurs de compétences

² <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/laboria-creation-d-un-centre-de-ressources-et-d-experimentations-sur-l>



Pénélope KOMITES

Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

nous pensions à l'intégration définitive de cette solution dans le processus d'activité, nous ne savions pas le faire. En tout cas, nous avons des goulots d'étranglement et seuls 10 à 15 % des expérimentations passaient la période d'essai. Un taux de déploiement très faible donc et une temporalité de moyen terme. Ce qui change la temporalité est l'arrivée de l'IA générative. Elle arrive en France le 30 novembre 2022, avec ChatGPT, auprès du grand public. Deux mois suffisent pour atteindre les 100 millions d'utilisateurs, ce qui correspond à un record historique d'application web. Jusque-là, le record avait été atteint par TikTok.

Deuxième chose : l'utilisation volontaire, spontanée de cette solution, par des travailleurs, dans leur activité professionnelle. Là où auparavant un tout petit nombre de Français, moins de 1 %, travaillait avec l'intelligence artificielle. Nous passons à 20 % en 2023. 20 % qui peuvent dire : « J'ai testé l'IA dans mon activité ». Donc, nous passons à des usages de l'IA qui sont à l'initiative de millions d'employés. Aujourd'hui encore, 11 juin 2024, la très grande majorité des usages de l'IA au travail sont des initiatives d'employés qui ne sont pas transparentes. Elles sont largement cachées aux employeurs. Nous parlons de « *shadow IA* », ou « *Bring your own IA*³ ». Dans cet usage clandestin de l'IA au travail, les employés n'arrivent pas encore à l'avouer ni à connaître les conséquences de cet usage aux yeux de leur manager ; donc ils préfèrent le cacher. Ils le cachent parce qu'en principe, nous n'utilisons pas de solutions qui ne sont pas validées par les DSI, pour des questions de sécurité.

Mais ils ne savent pas encore comment leur manager va leur exprimer la reconnaissance vis-à-vis du résultat de leur travail : « Mon manager ne va-t-il pas considérer que j'ai choisi la facilité, que les résultats proviennent plus de l'IA que de moi ? Si mon manager se rend compte que j'ai gagné du temps, ne va-t-il pas augmenter ma charge de travail ? ». Autre enseignement très intéressant : les différentes enquêtes sur la nature des usages montrent des usages sur les tâches à très haute valeur ajoutée. Non pas des tâches répétitives, rébarbatives et ennuyeuses, mais des tâches d'innovation, de brainstorming, de recherche d'idées nouvelles, etc. Des tâches que nous avons longtemps considérées comme l'apanage de l'humain. La grande promesse de l'IA, avant l'IA générative, était la productivité et la libération du travail sur les tâches à faible valeur ajoutée : les tâches pénibles ou physiquement pénibles, rébarbatives. Toutes ces tâches qui, selon le rapport VILLANI de 2018, automatisaient l'homme au travail.

L'idée que nous travaillions comme des robots allait être supprimée par l'IA et nous pourrions être véritablement humains. Le rapport VILLANI disait ce qu'est être proprement humain, notamment avec la créativité : savoir résoudre les problèmes, être agile, flexible, savoir s'adapter. Tout cela, dans l'opinion dominante et les principes méthodologiques dominants des études, était ce qui allait rester humain dans le travail. Or, ce n'est pas du tout ce qui s'est passé : les utilisateurs de l'IA au travail l'ont précisément utilisée pour ce qui relevait de l'humain du fait que Chat GPT n'est pas une solution d'automatisation de la pensée, contrairement à la promesse formulée dans les années 1950, mais plutôt une technologie d'interaction avec la machine. Un dernier enseignement est que cette augmentation des usages, selon des études, est le fait pour un bon tiers des « *early adopters* »⁴ qui disent ne plus pouvoir se passer de l'IA. Mais cette relative adoption ne diminue pas les inquiétudes vis-à-vis de l'IA.

³ Désigne les systèmes d'information et de communication réalisés et mis en œuvre au sein d'organisations sans approbation de la direction des systèmes d'information

⁴ Adopteurs précoces



Pénélope KOMITES
Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

Le Labor IA a saisi cette accélération dans une recherche parallèle à ce qui avait été défini auparavant. Auparavant nous avions plutôt défini un agenda au sein du Labor IA, selon les cas d'usage. Et quand est apparu Chat GPT, s'est posée la question de recentrer nos travaux sur cette application qui, fin 2022, faisait déjà parler d'elle. Deux raisons nous ont amenés à renoncer à revoir notre agenda. Premièrement, en recherche, nous ne pouvons pas être en mode « girouette », nous avons besoin d'avoir une certaine sérénité pour travailler sur la durée. Nous avons notamment engagé des enquêtes longitudinales : nous avons lancé des cas d'usage pendant 9 mois, pour suivre les mêmes personnes et recueillir leurs témoignages ; partant du principe que les cas d'appropriation ne pouvaient se faire que sur la durée. Deuxième chose : nous avons vite compris que nous étions sur des usages spontanés et secrets et qu'il était très difficile de les appréhender en tant qu'objets de recherche. Quand vous identifiez un cas d'usage, vous contactez le dirigeant de l'entreprise et vous lui dites : « Pouvons-nous travailler avec vous pour interviewer vos collaborateurs ? ».

Dans le cas du *shadow* IA, nous n'avons pas cette porte d'entrée. Nous ne savons pas par quel bout appréhender le sujet. En revanche, nous avons collaboré avec Hub France IA, qui est une association qui porte des projets pour sensibiliser les entreprises et les PME sur l'intégration de l'IA. Elle avait été mandatée par un ministère pour formuler un premier « *position paper* ⁵ » sur Chat GPT. Hub France IA a réuni pendant deux mois à peu près 150 experts des RH de la tech pour produire un document de référence, avec une prise de position et des recommandations. Le Labor IA s'est largement positionné sur le groupe traitant des impacts, notamment les impacts au travail. Là, nous avons lancé un système de sondages en ligne permettant d'obtenir le témoignage de centaines d'*early adopters*, de recueillir des *user stories*, des histoires d'utilisateurs. Nous demandions à chacun : « Sur quelles tâches avez-vous utilisé Chat GPT ? Quels étaient les objectifs poursuivis ? Qu'avez-vous reçu comme valeurs ? Quelle a été la limite de ce que vous avez reçu ? Quelles ont été les stratégies pour surmonter ces limites ? Allez-vous continuer à l'utiliser pour cette tâche ? »

Finalement, nous avons saisi une très grande créativité des utilisations, à défaut de mode d'emploi. Cette version gratuite de Chat GPT 3.5 avait précisément vocation à capter toutes ces pratiques, pour ensuite déterminer les bonnes pratiques de l'application. En décembre 2023, Open AI sort un guide de bonnes pratiques. Or, lorsque nous classons les réponses obtenues de la part des *early adopters*, nous retrouvons toutes ces pratiques. Voilà comment nous avons réorienté notre travail, pour avoir quelque chose à dire sur ce sujet, basé sur du concret et pas simplement sur de la projection. Sachant que début 2023, les commentaires allaient dans toutes les directions. Les différents ministres évoquaient la pauvreté de cette application, un ministre avait parlé de « perroquet approximatif ». Et avec la notion « d'hallucinations », nous avons disqualifié cette solution au nom de son trop important taux d'erreur. Très vite, nous avons compris que cette machine ne comprenait rien, notamment lorsque Chat GPT dissertait sur les œufs de vache, plus gros que les œufs de poule.

Puis, globalement, nous l'avons réhabilitée, voyant la vitesse à laquelle les gens commençaient à l'utiliser et la bulle spéculative et financière qui gonflait autour de ces solutions. En mai 2023, Mistral est créé et très vite, l'IA générative devient pour le grand public la seule IA. Pour beaucoup de personnes, c'est le début de l'IA, ce qui est faux. Mais cela montre que l'IA générative sort le sujet d'une certaine élite. Le sujet devient grand public et passe à l'échelle, en termes de pratiques et de



Pénélope KOMITES
Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

représentations. Labor IA, depuis janvier 2023, reçoit entre quatre à cinq demandes d'interventions de la part des entreprises, administrations, musées, etc. C'est très significatif : les différents décideurs prennent conscience que ce sujet devient prioritaire en termes de traitement. Là où deux-trois ans auparavant, les événements se construisaient autour de la RSE, de la transition climatique, aujourd'hui, la plupart des événements *corporate* se construisent autour de l'IA. Je reçois deux à trois demandes par jour et je fais deux à trois interventions par semaine.

Le Labor IA a publié deux études : une en 2023 et une il y a quelques semaines. En 2023, il s'agissait d'une étude quantitative auprès de 250 dirigeants d'entreprises, 50 ayant une expérimentation avancée autour de l'intelligence artificielle et 200 n'en ayant aucune. Les questions que nous avons posées portaient sur des thématiques régaliennes concernant l'expérience vécue par le travailleur dans son activité : la reconnaissance, l'autonomie, les savoir-faire à mettre en avant, la responsabilité engagée dans le travail, les relations humaines et le sens du travail. Cette étude a montré que parmi les 50 dirigeants ayant dirigé l'IA et auxquels nous avons demandé un retour d'expérience, ceux qui n'ont jamais utilisé l'IA se représentent une problématique de déshumanisation du travail. Ils voient dans l'IA quelque chose qui va altérer le collectif. Inversement, pour ceux qui l'ont déjà utilisée, le sujet des relations humaines bascule en troisième position. Les deux premières positions sont l'autonomie et l'évolution des savoir-faire.

Donc l'expérimentation a un impact très fort sur les représentations. Notre deuxième étude était beaucoup plus qualitative : nous avons suivi plusieurs cas d'usage, choisis pour leur diversité : *chatbots*, systèmes prédictifs et maintenance, en variant les secteurs et les tailles d'entreprise. Nous pensions avoir ainsi une vision un peu large de ces transformations. Des enquêtes longitudinales nous les avons regardées aussi avec ces grands sujets en tête : reconnaissance, autonomie, relations humaines, surveillance et contrôle, responsabilité et savoir-faire. Ce que cela montre est que nous sommes encore loin de pouvoir identifier un chemin balisé de déploiement réussi. Certains sujets émergent, comme la promesse des gains de productivité qui est majeure. Elle est très largement altérée par des tâches orientées vers la machine elle-même. Il faut s'occuper de la machine pour qu'elle fonctionne : vérifier des paramètres, s'assurer que les données sont de qualité, parfois, nous devons les corriger. Et la machine crée beaucoup de faux positifs : elle affirme des choses qui n'existent pas. Notamment parce qu'elle est souvent paramétrée pour ne pas faire de faux négatifs. Ces problèmes sont considérés comme mineurs par les professionnels, mais il faut quand même les traiter. Un autre sujet émerge : la réduction des pénibilités des tâches par l'IA, telle qu'elle est pensée par le fournisseur, ne fait pas toujours sens pour les travailleurs. Les travailleurs assument leur capacité à assumer des tâches pénibles. À travers l'effort consenti, « la bonne fatigue », se joue le sentiment du travail fait et bien fait : « Parce que j'ai vérifié les 400 lignes de mon Excel, j'ai un sentiment de réalisation ».

Or, quand tout cela devient automatique, nous observons de l'ennui professionnel. La tâche n'a plus de sens puisque je ne fais que valider ce qu'a fait la machine. Autre sentiment : un conflit de rationalité. C'est-à-dire que telle qu'elle s'exprime, elle correspond à un monde théorique porté par une rationalité gestionnaire. Le « travail prescrit », défini officiellement et la réalité des situations vécues. Finalement, nous avons des travailleurs qui se trouvent toujours en tension, en dialectique entre une machine qui leur envoie des informations sur le monde tel qu'il est défini, mais pas tel qu'il est vécu. Par exemple, dans une administration qui avait mis en place un système d'IA qui identifiait des propos discriminants dans les offres d'emploi, envoyait des notifications permanentes à l'agent qui, certes,



Pénélope KOMITES
Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

validait des discriminations, mais savait par son bon sens que la discrimination devait être maintenue dans l'offre d'emploi (par exemple : disposer d'un véhicule obligatoire).

C'est un critère de richesse, considéré comme discrimination, donc interdit. Mais l'agent va la laisser s'il considère que l'offre est en zone rurale avec très peu d'habitations. Parce que l'emploi ne pourra pas être occupé si la personne ne dispose pas d'un véhicule. Donc, nous avons un monde théorique, où nous ne devrions pas demander aux gens d'avoir un véhicule pour postuler et un monde réel, où nous ne pouvons pas effectuer le travail si nous n'avons pas de véhicule. L'agent se retrouve entre ce type de notifications qui lui font perdre du temps et créent un décalage entre le monde réel et le monde parfait. Là-dessus, nous avons fait la recommandation de toujours partir du vécu qui associe étroitement les usagers à la définition des solutions, leur validation et leur itération, c'est-à-dire le *versionning* de la solution qui doit évoluer en fonction des retours d'expérience.

Nous avons évoqué la nécessité du dialogue social, pour aboutir à des convergences de rationalité. Nous avons identifié la nécessité d'avoir des systèmes qui sécurisent les travailleurs dans leur expertise. Nous avons souligné l'importance du fait d'avoir une explicabilité située : l'agent en situation d'usage doit obtenir des explications de la part du système d'IA qui sont nécessaires à l'exercice de son champ critique. Enfin, nous avons souligné l'importance d'accepter la part d'incertitude inhérente à ces projets. Il s'agit de processus où tout le monde apprend, employés comme *managers*. Nous devons mettre en place des écosystèmes apprenant permettant de se mettre dans une situation de réflexibilité collective.

Accepter cette part d'incertitude et non pas la faire peser individuellement sur les travailleurs. Parce que nous avons une technologie dynamique, empirique et apprenante. Ce sont des caractéristiques très différentes des machines. Nous attendons de la machine qu'elle construise de la prévisibilité, comparativement à l'humain qui est fondamentalement implicite. Et là, nous avons des machines qui, un peu comme nous, sont très imprévisibles. Quand bien même nous essayons de reproduire leurs performances, elles gardent cette dimension statistique, qui doit être intégrée dans les nouveaux modèles d'organisation et les pratiques managériales.

Alexandra MEDER, Collaboratrice de Pénélope Komitès

De mon côté j'ai une question : vous commencez à peine à travailler sur les enjeux de travail social. Le Haut Conseil au Travail Social avait publié en 2019 un avis éthique sur la question. De votre côté, est-ce que c'est un champ que vous avez investi dans vos recherches, en termes de ce que signifie l'usage de l'intelligence artificielle pour le travailleur social ? Parce que la simplification autour de la démarche administrative est présente dans les débats. Avez-vous un début de réponse sur ce sujet ?

Yann FERGUSON Directeur du Laboratoire « Labor IA » de l'INRIA

Pour donner un contexte, nous menons une discussion avancée avec le ministère du Travail pour déployer une étude centrée sur le travail social. Nous avons eu déjà plusieurs réunions. Nous avons aussi commencé à échanger dans différents événements avec les professionnels qui sont en train de s'emparer du sujet. J'en veux pour preuve les sollicitations que nous recevons dans certains métiers de l'accompagnement. Je suis intervenu auprès de la Fédération des acteurs du secteur privé non lucratif de l'accompagnement médicosocial (FEHAP) ; laquelle regroupe plutôt les acteurs du soin,



Pénélope KOMITES

Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

des hôpitaux privés et des EHPAD dans le secteur privé non lucratif. Bordeaux nous a invités à un colloque de deux jours sur ce sujet en octobre 2024. Pourquoi est-ce interpellant ?

Au début des années 2010, quand le sujet de l'intelligence artificielle a commencé à monter et que les premières études sur le futur du travail ont été publiées, un des critères utilisés pour évaluer le taux d'exposition d'un emploi à l'automatisation par l'IA était « l'intelligence sociale ». Nous avons trois critères : la perception de la manipulation, en trois dimensions, comme un plombier ou un artisan ; l'intelligence créative, le fait d'avoir des idées nouvelles et des métiers qui relèvent des beaux-arts ; et enfin, les métiers consistant à persuader ou les métiers du *care*. Toutes ces intelligences étaient considérées comme des barrières à l'entrée de l'intelligence artificielle. Nous considérons que plus vous vous mobilisez dans votre emploi, moins vous étiez exposé à l'IA. Pour monter encore plus loin, un des moments historiques de l'intelligence artificielle est 1966, lorsque le *chatbot* Elisa a réussi de façon relative le fameux test de Turing.

Ce test est un jeu d'imitation mettant en situation un humain chattant avec une entité par écrit en aveugle, et l'humain doit dire au bout d'un moment s'il a chatté avec une machine ou un humain. C'est ce qu'avait dit Turing : « Le jour où une machine réussira à tromper un humain sur sa nature ». Eliza, en 1966, imitait un thérapeute rogorien, Carl ROGERS⁶, avec sa manière d'inverser les questions. Les juges ont été en partie dupés par ce thérapeute rogorien automatique. Une société américaine de psychologie a été enthousiasmée par Elisa et a proposé d'en faire un thérapeute pour les cas psychologiques les moins pathologiques afin qu'ensuite les thérapeutes humains puissent se concentrer sur les autres patients. Mais le créateur d'Eliza a renoncé à ses travaux et est devenu militant anti-IA. Le fait d'avoir une machine qui s'occupe d'une personne vulnérable a été, à un moment, dramatique. Pour l'opinion commune, amener une machine à s'occuper d'une personne est déshumanisant. Pour autant, ce sont des cas d'usage qui se développent.

Aux États-Unis, des jeunes demandent de privilégier l'interaction avec leur *psybot* qui leur fait plus de bien que leur thérapeute que par ailleurs leurs parents payent fort cher. Ce refus d'avoir un humain pour le *care* est assez occidental. Quant à la communauté des travailleurs sociaux, elle fait face à une très grande pénurie de travailleurs, avec une crise des vocations évidemment liée à la faible reconnaissance, mais aussi à un désintérêt du fait de tâches administratives qui empiètent en termes de temps sur le cœur du métier ; lequel motive qui s'y engage et qui consiste à prendre du temps pour l'autre. Donc, un métier qui ne tient pas ses promesses, notamment du fait de l'accroissement de ce type de tâches. Nous avons consulté un livre blanc de cette communauté qui voit potentiellement dans l'IA une opportunité pour soulager les travailleurs sociaux de ces tâches afin qu'ils soient plus utiles et plus proches de ce qui a motivé leur intérêt. C'est une hypothèse à vérifier et qui peut malgré tout être discutée, du fait que certaines traces écrites des travailleurs sociaux peuvent être considérées comme relevant du soin lui-même.

Ce sont des « écrits chauds » et non pas un écrit bureaucratique. Les écrits chauds décrivent l'interaction avec la personne. Confier cet écrit à la machine avec l'IA générative est déjà déshumanisant. Parce que la machine ne prendra pas en compte ce qui s'est passé humainement. Les travailleurs sociaux ne sont donc pas prêts à confier toutes les tâches administratives. Ils font la part des choses entre ce qui relève d'un écrit froid, comme remplir la déclaration d'impôts, et ce qui

⁶ <https://link.springer.com/article/10.1007/s00146-018-0825-9>



Pénélope KOMITES
Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

relève d'un écrit chaud. Ce qui est encore à démontrer est que dès lorsque nous intégrerons l'IA dans le cœur du métier, il pourrait y avoir une très grande réticence à utiliser l'intelligence artificielle sur le cœur du métier. Alors que des opportunités existent aussi à travers la possibilité d'améliorer l'accompagnement de la personne. J'utilise une comparaison pour illustrer cela : je fais partie du comité de Locaposte Éducation qui commercialise l'une des applications scolaires les plus utilisées en France, Pronote, en lien avec toute la vie de nos enfants aux collèges et lycées publics. Nous y trouvons les billets de retard, la communication avec les enseignants, les notes, etc. Pour l'instant, Locaposte n'utilise pas l'IA, mais s'interroge sur la valeur à tirer de la très grande quantité de données qu'ils ont sur les enfants. Notamment, dans quelle mesure nous pourrions identifier dans cet agrégat de données, des *patterns* indiquant des signaux faibles de harcèlement scolaire.

La data peut sortir quelque chose d'humain. Le harcèlement aujourd'hui est très mal identifié, notamment parce que les différentes séquences qui pourraient permettre de l'identifier sont captées par des personnes différentes. Ce qui se passe en classe, c'est l'enseignant ; les retards, c'est le bureau des élèves ; les problèmes de santé, c'est plutôt l'infirmerie, etc. Il existe un ensemble d'évènements qui se déroulent aussi dans la cour et, dans ce cas, nous passons par le bureau scolaire. Nous avons aussi les passages à la cantine. En agrégeant tout cela, l'IA pourrait trouver des corrélations et repérer des signaux faibles de harcèlement. Une configuration de data individuelles va correspondre à ce que nous aurons pu identifier dans la grande masse des données. J'ai fait ce détour pour dire que nous pouvons très bien imaginer qu'à travers ce type de *data*, les travailleurs sociaux puissent recevoir des informations pour faire un meilleur travail. Mais notre hypothèse est que cela va être très mal vécu par cette communauté, avec un a priori déshumanisant. Autre chose : cette « mal intuition ». Le travailleur social peut se targuer, sur la base de son expérience, de pouvoir sentir des choses.

Et avec la machine qui calcule, ce sont des oppositions. Nous avons l'impression que rien ne peut égaler l'intuition humaine. Or, l'humain a des intuitions sur des évènements uniques. Mais avec de très grands volumes de données, son intuition est très difficile à mettre en œuvre. Alors que la machine, sur de très grandes bases de données, peut sortir des modèles et des tendances. Telle est notre hypothèse. Elle est alimentée par un comité qui a identifié des points de vigilance sur l'utilisation de l'IA dans le travail social. L'un de ses points de vigilance est la façon dont la personne accompagnée va pouvoir exprimer son consentement sur le fait que nous captions ses données personnelles.

Une personne en situation de vulnérabilité sera peut-être moins tentée de faire valoir ses droits en termes de RGPD. Dans quelle mesure la mise en place massive de l'IA dans les métiers du travail social risque, pour ceux qui refusent de transmettre leurs données, de générer une perte de chance chez la personne accompagnée ? Si nous disons : « Vous êtes libre de refuser de transmettre vos données, mais si vous acceptez l'IA pourra faire ça et ça ». Ou parce que l'ensemble de l'organisation, notamment en vue de remédier au manque de personnel, a créé ce système pour compenser ce manque de personnel afin d'avoir des personnes qui suivent davantage de personnes, forcément, celui qui refuse (et c'est son droit) pourrait se retrouver en effet de bord, un peu exclu du système. L'IA est coûteuse et si nous réorganisons le travail sur la solution technique, tout sera fait pour que nous ne puissions pas contacter quelqu'un.

Nous avons des *chatbots* qui apparaissent, tout est fait pour que 100 % de l'activité se passe en ligne parce qu'en *back office*, nous n'avons plus la capacité d'agir avec les administrés. Voilà le sujet tel que nous le percevons. Nous envisageons une photographie des acteurs évoqués pour savoir comment



Pénélope KOMITES

Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

ils se positionnent par rapport à l'IA : là où nous avons l'adoption et là où nous n'en avons pas. Nous projetons donc une enquête en volume pour avoir cette photographie. Nous envisageons aussi de *benchmarker* les initiatives territoriales mises en place autour de l'IA pour voir si se développent des propositions. Et nous allons créer un petit groupe d'acteurs qui suivra des processus de formation et ensuite, créer des *focus groups*, tester des hypothèses avec ces groupes. Une fois qu'ils maîtriseront mieux l'IA et ses applications, une fois qu'ils auront vu un certain nombre de fournisseurs disant : « Nous avons créé des systèmes pour les aidants, etc. », une fois que nous aurons élargi notre compréhension du système, pourrions-nous agir autrement ? Ce petit groupe pourrait-il en sortir des recommandations citoyennes une fois qu'ils auront cette acculturation ?

Inès SLAMA, Collaboratrice du Groupe Communiste et Citoyen

J'avais quelques questions, je suis assez curieuse : vous avez abordé la question de l'utilité sociale et personnelle au travail, notamment pour les travailleurs sociaux. Y a-t-il une interrogation constante des intéressés, est-ce structuré avec eux, à chaque étape, en amont et pas seulement au moment de la publication à la dernière étape ? Et notamment dans des établissements publics plutôt que privés ? Ensuite, le travail social implique une énorme dimension humaine. Et lorsque nous considérons la fracture numérique, l'introduction de l'IA pourra régler de nombreuses choses, notamment le traitement des dossiers, mais cela ne permettra pas de résoudre l'isolement, de raccrocher les gens qui sont loin de l'institution. Et surtout, dans une optique de rendement comme nous le voyons dans ce métier, où les travailleurs sociaux sont en grande peine du fait des coupes budgétaires, de leurs salaires, du nombre de personnes à gérer. Donc je me demandais où sera placé le curseur de limite et quel sera l'avenir de ce curseur ?

Si certaines tâches sont rationalisées pour soulager les travailleurs sociaux, mais aussi en diminuer le nombre parce que je suis sûre qu'*in fine* c'est ce qui va se passer, jusqu'où ira le délitement de cette profession pour les personnes très éloignées, malades ou ne parlant pas français. Enfin, concernant l'IA, comment gérer les situations de recours nécessitant d'étudier des situations très personnelles ? Nous voyons de gros problèmes avec la CAF, avec les bornes et les guichets, les usagers sont complètement dépassés. Cela risque d'aggraver le non-recours qui est déjà là, massivement. Et justement, n'est-ce pas l'inverse ? Le *back-office* n'est-il pas le problème à solutionner ? Le problème n'est-il pas le problème de base : le manque de travailleurs sociaux ? Je trouve cela intéressant d'entendre du vocabulaire tel que *benchmarker*, je n'aurais pas imaginé ce type de vocabulaire dans ce secteur. Et dans ce contexte de délitement des travailleurs sociaux qui a commencé avant l'IA, nous n'aurons plus grand monde pour protester et se mobiliser autour de cette profession. Par exemple, nous pourrions penser qu'il est possible d'automatiser le travail des chargés de tutelle. Ils ont beaucoup de dossiers et peu d'associations s'en occupent en France. Du coup, l'intervention humaine est essentielle : c'est le relai entre les décisions de justice et la personne. Et souvent, il s'agit de cas par cas, notamment pour les questions d'argent dans lequel il faut connaître le dossier de la personne. Ce n'est pas quelque chose d'automatisable.

Yann FERGUSON Directeur du Laboratoire « Labor IA » de l'INRIA

Merci pour ces questions. Je vais commencer par les dernières et les regrouper. De manière générale, une des grandes tentations vis-à-vis de la technologie est le technosolutionnisme, avec des solutions toujours plus innovantes et sophistiquées. Nous pouvons donc voir l'IA comme une réponse d'abord



Pénélope KOMITES

Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

ponctuelle qui risque ensuite de se rigidifier, à la pénurie de travailleurs que nous pouvons trouver dans le travail social. Cela peut aussi contribuer à rehausser l'attractivité des métiers : « Vous pouvez vous recentrer sur votre cœur de métier parce que l'IA fait ci ou ça ». Et ne pas voir à travers ce technosolutionnisme le très grand déficit de reconnaissance des « travailleurs essentiels », tels qu'ils se sont révélés durant la crise Covid.

Beaucoup d'études ont montré que ce sont eux qui avaient tenu le pays durant le confinement. Intervenant à l'époque à L'ASEI⁷, grande structure du secteur médicosocial privé non lucratif dans le sud de la France, j'ai vu toutes ces personnes fermées sur elles-mêmes, dans des situations difficiles, les familles ne pouvaient pas venir faire leur deuil. J'étais aussi dans les comités éthiques médicosociaux. Et nous avions des réflexions essentielles sur : « Comment accompagner le deuil des familles quand les personnes ne peuvent pas venir voir le défunt ? » Et penser que l'IA va remédier par elle-même aux déficits de vocation parce qu'elle va automatiser les tâches laborieuses, c'est de la poudre aux yeux. Que l'IA puisse rendre service, améliorer le bien-être des travailleurs sociaux et leur permettre de faire de meilleurs accompagnements, oui. Mais considérer que l'IA est la clef, dans un monde où nous continuons à très mal reconnaître les travailleurs sociaux, est une erreur. Mais une erreur que certains seront tentés de faire, dans un monde encore très technosolutionniste. Nous pouvons être IA enthousiastes. Mais l'approche serait plutôt de dire : « Nous allons regarder comment rendre votre travail plus agréable en vous libérant de certaines tâches pénibles ». Ce n'est pas cela qui va répondre à leur besoin de reconnaissance. Non, ils reviendront parce que leurs conditions de travail sont bonnes et parce qu'ils tirent un revenu décent de leur travail. Les travailleurs sociaux font un travail essentiel et comme tous les métiers essentiels, ils sont très mal reconnus. Ils aident des personnes alors qu'eux-mêmes sont fragilisés.

Penser que l'IA est un remède à tout cela est une erreur. Mais penser que l'IA peut contribuer à un meilleur travail, je pense que oui. Si nous nous maintenons dans cette idée que l'IA apporte des solutions, le risque est de durcir cette situation provisoire. « L'un dans l'autre, le travail est fait, les cahiers des charges sont remplis, les *reportings* aussi, donc ce n'est pas nécessaire d'embaucher. » Sur la rationalisation, nous avons un effet : à l'inverse de l'idée que l'IA pourrait réhumaniser le travail, l'introduction de technologie numérique produit des effets de rationalisation du travail. Cet effet peut renforcer le caractère très administratif du travail.

Parce qu'à un moment, la machine a besoin que nous nous occupions d'elle : elle a besoin de pipelines de données, avec des humains qui renseignent des choses. Cela crée des tâches orientées vers la machine elle-même, qui renforcent l'effet de rationalisation du travail. Plutôt que de remettre en question le chemin suivi, jusque-là nous créons des solutions pour répondre aux technologies créées précédemment. C'est l'écueil du technosolutionnisme, nous créons des solutions pour régler les problèmes posés par les solutions précédentes. De même que Copilot permet de classer nos mails prioritaires. Plutôt que de se dire : « Nous avons un problème avec les mails, nous sommes allés trop loin avec les mails », nous créons des robots qui répondent aux mails à notre place ou les hiérarchisent. Si à un moment, ce sont des robots qui répondent à des robots, nous nous comprendrons de moins en moins. Nous n'avons jamais eu autant d'outils de communication et jamais autant de problèmes de communication. Sur la conception : pour l'instant nous n'avons pas observé de conceptions de

⁷ Association Agir, Soigner, Eduquer Inclure <https://www.asei.asso.fr/>



Pénélope KOMITES

Adjointe à la Maire de Paris,
chargée de l'Innovation, de l'Attractivité,
de la Prospective Paris 2030 et de la Résilience
Conseillère de Paris et du 12^e arrondissement

systèmes orientés vers les travailleurs sociaux, nous n'avons pas observé de grandes différences entre les organisations privées et publiques.

Nous voyons de bonnes volontés, mais elles ne sont pas suffisantes parce que, malgré tout, lorsque nous revendiquons l'intégration des utilisateurs et des partenaires sociaux dans les définitions, nous disons : « Cela, c'est de la cogestion ». Or, le dialogue social n'est pas de la cogestion. Au sein du Labor IA, nous disons que la co-conception des systèmes n'est pas simplement l'adoption des collaborateurs, en pensant que comme ils ont été dans la boucle, ils ne peuvent pas ensuite refuser de l'utiliser. La cogestion et la performance technique sont une même chose. Mais aujourd'hui, les savoir-faire en termes de co-conception et de co-design sont insuffisants.