



les synthèses
de l'**OBSERVATOIRE**
SOCIAL

Octobre 2026

La place de l'Intelligence artificielle (IA) au sein du travail social

-
Yann Ferguson

Sociologue à l'Inria et directeur scientifique du LaborIA

-

Propos recueillis par **Flore Capelier**, responsable de l'Observatoire social
et **Ghislain Gabalda**, chargé d'études d'appui à la recherche

L'Observatoire social parisien

L'Observatoire social est rattaché à la Direction des solidarités. Ses missions sont :

- **Le recueil et l'analyse des données** relatives aux politiques sociales (données d'activité comme sociodémographiques) ;
- **La production d'études et de recherches** afin de mieux connaître le profil et les besoins des personnes ;
- **L'observation du sans-abrisme et du sans-domicilisme** (via le recueil et l'exploitation des données dans le cadre de la Nuit de la Solidarité et le travail sur les chiffres clés du sans-domicilisme dans le cadre du plan Logement d'abord) ;
- **La création d'un lieu d'échanges partenarial pluri-institutionnel** via l'animation de différents événements (arrêts sur études, méridiennes, matinales et webinaires).

L'ensemble des travaux de l'Observatoire social sont disponibles sur [la page dédiée sur le site de Paris.fr](#).

L'Observatoire dispose également d'une veille trimestrielle : pour s'abonner c'est [ici](#).



L'auteur

❖ **Yann Ferguson** est sociologue à l'Inria et directeur scientifique du LaborIA. Ses travaux portent sur les transformations du travail liées au développement de l'intelligence artificielle (IA) et les conditions d'un déploiement responsable de ces technologies.



Les objectifs de la démarche

Le 3 juillet 2026, l'Observatoire social parisien lançait la première édition des Matinales de la recherche, consacrée à l'utilisation de l'IA au sein du travail social. Cette rencontre a réuni 445 inscrits, représentant pour moitié des agents de la direction des Solidarités (DSOL), mais aussi d'autres directions de la Ville (DLH, DACSO, DSP, etc.) et des partenaires institutionnels (CAF, conseils départementaux, etc.) et associatifs. Etaient également inscrits des chercheurs et des étudiants. Cette publication présente les principaux enseignements de l'intervention de Yann Ferguson afin d'en faciliter l'appropriation par les professionnels et d'alimenter la réflexion sur les enjeux de l'IA dans les métiers de l'accompagnement.

Les Matinales de la recherche

Les **Matinales de la recherche** sont des temps en visioconférence d'une heure organisé par l'Observatoire social.

Il s'agit de mettre en lumière des travaux de recherche sur les besoins des publics, leurs parcours, ou encore la mise en œuvre des politiques sociales, avec l'objectif de rendre les connaissances scientifiques accessibles aux plus grand nombre, tout en favorisant le dialogue entre chercheurs et acteurs de terrain.



A consulter

- ❖ **LaborIA / Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)** (2026). [Intelligence artificielle et travail social](#).
- ❖ **Haut Conseil du travail social (HCTS)** (2022). [Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?](#)
- ❖ **LaborIA / Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)** (2025). [Usage de l'IA dans le travail social : des jalons pour une réflexion collective](#).
- ❖ **Reif, J. et al.** (2025). [Evidence of a social evaluation penalty for using AI](#). PNAS.

Pour aller plus loin : [Publications de Yann Ferguson sur Cairn.info](#)



Retrouvez le replay sur [YouTube](#)

Cette synthèse met en lumière les travaux du LaborIA qui portent sur les transformations des métiers de la relation d'aide en lien avec le développement de l'intelligence artificielle (IA.) Il s'agit notamment d'observer les effets de ces nouvelles technologies sur les pratiques professionnelles et ce qu'elles modifient dans la relation avec les personnes accompagnées.

Le laborIA, un laboratoire sur l'intelligence artificielle rattaché au ministère du Travail

En 2021, le ministère du Travail crée le LaborIA. A cette période, l'IA est essentiellement prédictive et relève de cas d'usages, avec des enjeux métiers très ciblés (assurances, programmation, planification, recrutement, contrôle qualité, etc.).

Quelques années plus tard, l'IA générative se déploie avec une rapidité inédite. Contrairement à l'IA prédictive, qui vise principalement à produire des prévisions ou à soutenir la prise de décision à partir de données existantes, l'IA générative permet de créer de nouveaux contenus sous différents formats (texte, image, vidéo, présentation, audio, etc.). Ses usages s'étendent ainsi à l'ensemble des secteurs d'activité et concernent désormais une grande diversité de métiers, quelles que soient les missions exercées par les salariés ou les agents publics et leurs niveaux de qualification.

Face à ces transformations, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), en partenariat avec le LaborIA, engage un programme de recherche afin d'interroger les usages de l'intelligence artificielle dans le travail social. Cette démarche vise notamment à identifier les conditions dans lesquelles ces technologies peuvent constituer un levier d'appui pour les professionnels, dans le respect des valeurs du travail social, de l'éthique professionnelle, de la confidentialité et du secret professionnel.

Les enseignements synthétisés dans le cadre des développements suivants sont issus de ce programme de recherche comportant plusieurs axes :

- la mise en place de dispositifs de recherche sur les usages de l'IA en travail social et l'état des initiatives sur le terrain. A cette occasion, l'avis des employeurs sur l'IA en travail social a également été recueilli ;
- une observation sur la manière dont le sujet est traité au sein des établissements de formation en travail social et saisi par les étudiants ;
- une **convention professionnelle** ¹ ayant conduit à constituer une cohorte représentative de professionnels (travailleurs sociaux et responsables d'établissements). Cette convention a produit un document de référence visant à identifier ce qui est techniquement faisable avec l'IA, ce qui est compatible avec les valeurs du travail social, ce qui est conforme au cadre juridique et ce qui est réellement utile à l'exercice du métier.

L'IA : de quoi parle-t-on ?

Une discipline scientifique ancienne

En 2022, ChatGPT a fait découvrir l'IA à un large public. Pourtant, cette technologie n'est pas nouvelle. Développée depuis les années 1950, elle cherche à concevoir des programmes capables d'effectuer certaines tâches que l'on associe à l'intelligence humaine, comme apprendre, réfléchir ou trouver des solutions à des problèmes.

Depuis les années 1950, deux grandes approches de l'IA se sont développées. La première repose sur des règles de fonctionnement définies par des experts permettant à la machine de reproduire certains raisonnements. Il s'agit alors d'imiter le raisonnement humain. La seconde méthode consiste à mobiliser de très grandes quantités de données afin que la machine puisse les réutiliser. Il est alors question d'imiter l'apprentissage humain

¹ Présentation de la convention professionnelle, disponible sur : <https://www.laboria.ai/zone/travail-social/>

qui repose lui sur la généralisation à partir des expériences vécues.

Les progrès liés à la puissance de calcul informatique, mais aussi la disponibilité croissante de données de plus en plus nombreuses sur le web ont permis l'essor de cette deuxième approche. Celle-ci est à l'origine de l'IA générative. Contrairement aux IA plus anciennes, conçues pour des tâches précises, l'IA générative peut créer du texte, des images, des sons ou des vidéos. Sa facilité d'utilisation a favorisé son adoption rapide par le grand public et son développement dans de nombreux secteurs, y compris le travail social. Au-delà des évolutions techniques, le développement de l'IA soulève également des questions liées à sa conception. Cette discipline s'est historiquement développée au sein d'équipes de recherche peu diversifiées, composées d'hommes blancs. En 1955, un article promeut le terme d'intelligence artificielle afin de faire financer une recherche de quelques mois pour établir les objectifs de cette nouvelle discipline. Bien que controversé au sein même de ses fondateurs, le terme « IA » est choisi pour créer une émotion chez les financeurs. Cette origine met en évidence deux dimensions particulièrement importantes. D'une part, les moyens conséquents qu'impose le déploiement d'une telle technologie, d'autre part, sa création par groupe social peu diversifié, en l'occurrence des hommes blancs, très diplômé. Ces deux constats interrogent encore aujourd'hui la capacité d'un tel système à ne pas reproduire les inégalités sociales et sociétales actuelles. Les moyens matériels, financiers et humains nécessaires, comme la qualité des concepteurs de l'IA ont un impact sur l'inclusivité ou non des visions du monde ou du bien et du mal au sein même des outils créés.

Des débats anciens sur les activités relationnelles

La possibilité d'utiliser ou non l'intelligence artificielle au sein des métiers de la relation n'est pas non plus une réflexion nouvelle.

Très tôt se pose la question de l'utilisation de l'IA pour des tâches sociales. Dès 1950, un chercheur, Alan Turing, propose de mesurer les capacités

sociales d'une machine, et considère que l'évolution de la culture permettrait de parler de « machines pensantes ». Or, si aujourd'hui, on ne sait toujours pas faire ce type de machine, les usages « sociaux » de l'IA se multiplient à travers le recours à des « compagnons ».

L'exemple du programme ELIZA, conçu en 1966 par le chercheur américain Joseph Weizenbaum, permet à un patient de simuler un échange avec un psychothérapeute. Une société de psychothérapeutes considère que cette invention devrait permettre de traiter les maladies mentales les plus légères. Son concepteur, terrifié par cette idée, se retire de ce type de recherche et souligne alors les limites de ces outils : selon lui, on ne doit pas confier à la machine des tâches qui relèvent de la sagesse humaine. Ces situations nécessitent du discernement, de la responsabilité ou une véritable relation. Au-delà de ces quelques exemples, les compétences sociales ont ainsi longtemps été sanctuarisées. Autrement dit, plus on s'engageait dans une activité physique et humaine, moins on était exposé à l'IA.

Or, le développement rapide de l'IA générative a conduit à revoir pour partie ce postulat.

Une technologie qui entre dans les métiers de l'accompagnement

Aujourd'hui, l'IA fonctionne sur les données captées à partir de l'activité humaine. L'IA a besoin de millions de données pour imiter l'apprentissage humain. En 2020, une étude américaine annonce que 47 % des emplois pourraient disparaître en raison de l'IA, grâce à une automatisation complète des tâches réalisées. Le prendre soin, la persuasion ou encore l'intelligence sociale ont pendant longtemps protégé les métiers du *care* face à l'IA. Bill Gates avait même annoncé que l'IA allait permettre à l'humain de se tourner davantage vers l'autre en libérant l'individu des tâches les plus répétitives.

Le 30 novembre 2022, l'IA générative connaît la vitesse d'adoption la plus rapide de l'histoire du web. Deux mois pour atteindre les deux millions d'utilisateurs (contre neuf mois pour Tik Tok). Les

personnes s'en sont aussi emparé, à leur propre initiative, souvent sans en avoir informé leur employeur. Aujourd'hui 52 % des professionnels français utilisent l'IA et leur propre compte au travail (55 % pour les agents publics). Ces solutions sont payées par le professionnel à titre personnel.²

L'IA générative rend désormais ces technologies accessibles à un très large public. Sa diffusion rapide favorise leur utilisation dans la plupart des secteurs d'activité, y compris dans le travail social. Cette évolution conduit les professionnels à s'interroger sur les usages de l'IA, ses apports, ses limites et les conditions de son intégration dans les pratiques d'accompagnement.

Des défis écologiques nombreux

Le déploiement de l'IA a des conséquences écologiques majeures qui ne doivent pas être ignorées. L'IA générative nécessite des cartes graphiques qui conduisent à des extractions minières, dans des sites dans lesquels des enfants ou des personnes vulnérables travaillent dans des conditions indignes, mais aussi en déplaçant des populations pour exploiter les terres en question. Les datacenters ont également pour effet d'occuper des terrains, mais nécessitent également beaucoup d'eau pour assurer le refroidissement des structures (parfois en privant les populations locales ou l'agriculture de l'eau utilisée). En outre, la dépense en énergie est colossale et interroge l'équilibre à trouver entre le développement de ces nouvelles technologies et les impératifs liés au développement durable. Enfin, le fonctionnement de cet outil nécessite un travail de préparation et de tri des données mobilisées (*digital labor*). Or, ce traitement se fait dans des grandes fermes de données, la plupart du temps en Afrique, où les personnes sont employées à bas coût et ont des conditions de travail souvent très éprouvantes.

On notera qu'aujourd'hui, l'IA n'est pas à l'équilibre financier, ainsi l'usage coûte moins cher aux

particuliers que le coût réel de son utilisation pour la société.

Quels usages de l'IA dans le travail social ?

Des usages qui se développent rapidement

En quelques années, l'IA générative s'est imposée dans les environnements professionnels. Sa diffusion repose largement sur les initiatives des utilisateurs, qui expérimentent ces outils parfois avant même que les organisations pour lesquelles ils travaillent n'en définissent les règles d'utilisation. Cette évolution se traduit par le développement du *Shadow IA* : de nombreux professionnels utilisent déjà des outils d'IA dans leur travail, souvent avec leur compte personnel et parfois en souscrivant eux-mêmes à une version payante, avant même que leur institution de rattachement ne leur propose un outil et un cadre d'utilisation.

Cette diffusion rapide conduit à un décalage entre les usages et leur encadrement. Les professionnels expérimentent souvent ces outils sans avoir bénéficié d'une formation spécifique ni de recommandations institutionnelles. C'est finalement comme si on utilisait une voiture « sans permis ni code de la route », d'où la nécessité de construire rapidement un cadre de référence partagé.

Des outils au service des pratiques professionnelles

Les usages observés dépassent largement la simple recherche d'informations. L'IA est mobilisée pour rédiger ou reformuler des documents, préparer des supports, synthétiser des contenus, organiser des informations ou accompagner certaines tâches rédactionnelles.

L'un des principaux apports de l'IA générative est sa capacité à adapter un contenu à différents

² Ipsos (2025), *IA en entreprise : état des lieux et leviers d'accélération*, enquête Ipsos, <https://www.ipsos.com/fr-fr/ia-en-entreprise-etat-des-lieux-et-leviers-dacceleration>

destinataires. Par exemple, à partir d'un même compte rendu médical, l'IA est capable de produire un courrier destiné à une patiente en utilisant un vocabulaire simple lui donnant les conduites à tenir, puis de reformuler cette même information pour un adolescent passionné de rugby en s'appuyant sur des références adaptées à son âge et à ses centres d'intérêt, ou encore de réaliser un courrier plus institutionnel. Cette capacité de reformulation peut faciliter la compréhension d'informations complexes par la personne qui en bénéficie, tout en laissant au professionnel la responsabilité d'en vérifier l'exactitude et la pertinence. Une telle étude sur les pratiques médicales met en évidence l'existence d'une IA à dimension sociale de plus en plus performante.

Un tel outil, qui montre parfois certaines plus-values, interroge non plus sur sa faisabilité, mais sur ce qui est ou non acceptable, au regard des valeurs, des conditions et effets de son utilisation comme de ses limites.

L'IA au défi de la relation humaine

Les progrès de l'IA ne concernent plus seulement la production de contenus. Les outils les plus récents sont également capables de reproduire certains codes de la communication humaine. Ils adaptent ainsi leurs formulations, leurs tons ou leurs niveaux de langage aux situations qui leur sont soumises.

Plusieurs recherches montrent ainsi que les réponses produites par une IA peuvent être jugées par les publics accompagnés plus empathiques que celles rédigées par des professionnels. Ce constat s'explique le plus souvent par le format des réponses proposées par l'IA formulées dans un langage apparaissant plus personnalisé, accessible et sans jugement. Pour autant, cette empathie reste simulée : l'IA ne ressent aucune émotion. En revanche, elle est capable d'en reproduire certains mécanismes de manière

suffisamment convaincante pour influencer la perception de ses utilisateurs.

Les recherches sur l'utilisation de l'IA en population générale montrent qu'une part importante des sollicitations (29 %) porte sur des demandes de conseils pratiques, d'accompagnement dans la vie quotidienne ou des questions relatives à la santé.³

Plus d'une personne sur 10 semble également utiliser l'IA pour des échanges de sentiment. Or, c'est l'usage qui semble créer chez les utilisateurs le retour le plus positif sur la solution. L'échange est apprécié car les retours sont considérés comme très personnels, mais aussi sans jugement.

Cette évolution témoigne de l'émergence d'une IA dite « sociale », capable de reproduire certains codes de l'interaction humaine. Si cette empathie demeure simulée et ne repose sur aucune expérience émotionnelle réelle, elle peut néanmoins modifier les attentes des usagers et leur manière d'entrer en relation avec les professionnels. Les enjeux portent désormais moins sur les capacités techniques de ces outils que sur les choix collectifs concernant leur place dans les activités d'accompagnement et les situations dans lesquelles leur utilisation est souhaitable, utile et acceptable.

Des enjeux déjà présents dans le travail social

L'IA fait désormais partie de l'environnement du travail social. Les personnes accompagnées y ont déjà recours pour rechercher des informations, préparer des démarches, un entretien ou solliciter un premier conseil. Les professionnels commencent également à intégrer ces outils dans certaines dimensions de leur activité.

Cette évolution crée une situation nouvelle : alors que de nombreux professionnels souhaitent préserver la relation d'accompagnement d'un recours direct à l'IA, les personnes accompagnées utilisent déjà ces outils. L'enjeu devient donc également d'accompagner ces usages, en aidant les personnes à exercer leur esprit

³Chatterji A. et al. (2025), *How People Use ChatGPT*, OpenAI, 15 septembre 2025, <https://cdn.openai.com/pdf/a253471f-8260-40c6-a2cc-aa93fe9f142e/economic-research-chatgpt-usage-paper.pdf>

critique, à vérifier les informations produites et à identifier les situations nécessitant un accompagnement humain. Cette nouvelle relation entre le professionnel, la personne accompagnée et l'IA constitue un enjeu émergeant qui appelle le développement de nouvelles compétences professionnelles.

Quelles opportunités et quelles limites de l'IA au sein du travail social ?

Une réflexion construite avec les travailleurs sociaux

Afin de mieux comprendre les effets de l'intelligence artificielle sur les métiers de l'accompagnement, le LaborIA a conduit, à la demande de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), une recherche associant chercheurs, experts et professionnels du travail social. Pendant 18 mois, une convention réunissant une vingtaine de travailleurs sociaux représentatifs des différents métiers du secteur a permis d'explorer les opportunités et les enjeux de l'intelligence artificielle dans le travail social. Formés à ces technologies, les participants ont auditionné des experts de différentes disciplines (droit, éthique, gestion des émotions, empathie, ...) avant d'élaborer collectivement un manifeste précisant les conditions d'un usage responsable de l'IA dans le travail social.

Les principaux usages de ChatGPT

Répartition des messages de ChatGPT par grand thème



Source : Chatterji A, et al. (2025), *How People Use ChatGPT*, OpenAI, 15 septembre 2025.
Échantillon d'environ 1,1 million de conversations (mai 2024 – juin 2025) ; classification automatisée des messages.

Une IA au service des professionnels

Pour les professionnels rencontrés dans le cadre de l'étude, l'IA constitue avant tout un appui. Elle peut faciliter certaines activités, comme la recherche

d'informations, l'aide à l'élaboration de documents, à la rédaction, ou à l'organisation/planification du travail.

Les travaux du LaborIA distinguent trois grands registres d'usages de l'IA au sein du travail social :

1/ **L'IA peut d'abord aider à réguler un travail soumis à de fortes contraintes.** Il s'agit alors d'utiliser l'IA comme une aide permettant aux professionnels de faire face à une surcharge d'activité, en soutenant l'organisation du travail, la priorisation des missions, ou encore la rédaction d'écrits. Le risque est alors que cet outil compense des difficultés organisationnelles plutôt qu'elle ne les résolve.

2/ **L'IA peut également agir comme un amplificateur des capacités professionnelles.** Dans ce cadre, l'IA est utilisée pour de la recherche documentaire, la création de contenus ou la préparation d'entretiens. Une telle utilisation impose un regard critique sur les informations produites par le professionnel, mais peut dans ces conditions avoir un réel apport et venir enrichir les pratiques professionnelles. C'est par exemple le cas lorsqu'un éducateur crée via l'IA des infographies qui lui permettent d'expliquer à un enfant en bas âge ce que signifie son accueil à l'aide sociale à l'enfance.

3/ **Enfin, certains professionnels expérimentent son utilisation comme outil de médiation dans la relation** avec les personnes accompagnées ou comme support de réflexion sur leurs propres pratiques. Par exemple, le recours à l'IA permet au professionnel de débloquer une interaction difficile, en utilisant la solution comme médiatrice. Dans ces hypothèses, ils soulignent de manière unanime, que ces usages nécessitent une vigilance particulière afin de préserver la qualité des échanges et de la relation humaine.

En revanche, les professionnels participant à la recherche rappellent que ces outils ne peuvent se substituer à l'analyse des situations, au jugement professionnel ni à la relation d'accompagnement. L'IA est envisagée comme une aide à la décision ou à la préparation du travail, et non en remplacement de l'intervention humaine.

Les conditions d'une utilisation responsable

Les échanges menés dans le cadre de cette recherche mettent en évidence plusieurs conditions indispensables à une utilisation responsable de l'IA :

- garantir la confidentialité des données, le respect du secret professionnel et la conformité de l'usage aux règles relatives à la protection des données personnelles (RGPD) ;
- assurer la transparence des usages ;
- veiller à un usage proportionné de ces technologies ;
- respecter le cadre juridique et les valeurs du travail social ;
- former les professionnels à l'utilisation de ces outils ;
- maintenir une supervision humaine des productions de l'IA ;
- évaluer régulièrement leurs effets sur les pratiques professionnelles et les personnes accompagnées.

Les professionnels réunis dans le cadre de la recherche soulignent également que l'IA ne saurait constituer une réponse aux difficultés structurelles rencontrées par les services. Son utilisation ne peut remplacer une réflexion sur les conditions d'exercice du travail social. Cette vigilance vise à éviter une approche "techno-solutionniste", qui ferait de la technologie une réponse à des difficultés organisationnelles ou humaines plus profondes. Or, sur ce point, la recherche est l'occasion d'insister sur l'importance pour les services de disposer de temps collectifs, en équipe, pour réfléchir sur les situations individuelles, comme sur les organisations et fonctionnements internes afin de favoriser un accompagnement de qualité.

Les travaux présentés montrent également que les réticences exprimées par les travailleurs sociaux

dépassent la seule question technique. Les principales préoccupations concernent le risque de déshumanisation de la relation d'accompagnement, la protection du secret professionnel, la fiabilité des informations produites, le risque de perte progressive de certaines compétences professionnelles, l'absence de formation adaptée ainsi que les impacts environnementaux de ces technologies.

Accompagner une évolution durable

L'IA est appelée à s'inscrire durablement dans l'environnement du travail social. Son développement invite moins à repenser les finalités du travail social qu'à accompagner l'évolution des pratiques professionnelles pour que l'utilisation de l'IA se fasse de manière proportionnée, à bon escient et en conscience des enjeux éthiques, écologiques et financiers qu'elle soulève.

Conclusion

L'IA est désormais une réalité pour les métiers du travail social. Les recherches présentées montrent qu'elle offre de nouvelles possibilités pour accompagner les pratiques professionnelles, tout en soulevant des questions fondamentales à la fois en terme écologique, d'éthique, de responsabilité et de relation avec les personnes accompagnées.

L'enjeu n'est plus de savoir si ces outils seront utilisés, puisqu'ils le sont, mais de créer les conditions d'un usage éclairé, sécurisé et respectueux des valeurs qui fondent le travail social. Leur développement invite également les professionnels à prendre en compte les usages que les personnes accompagnées font déjà de ces technologies, afin d'intégrer cette nouvelle réalité dans les pratiques d'accompagnement et de renforcer les capacités de discernement face à l'IA.

Les professionnels participants témoignent de leur usage de l'IA

Les propos suivants font état de certains propos marquants des participants lors de l'échange avec le chercheur. Ils n'ont pas vocation à être complets ou exhaustifs, mais retracent simplement les points saillants de l'échange.

- **Des usages qui se développent dans les pratiques professionnelles à Paris**

Plusieurs participants ont partagé leurs usages de l'intelligence artificielle, notamment pour rechercher des informations, préparer des écrits ou faciliter la rédaction des documents. Ces usages reposent souvent sur des initiatives individuelles, certains professionnels ayant indiqué utiliser leur compte personnel, voire souscrire eux-mêmes à une version payante des outils. Il est rappelé dans l'échange que les agents de la Ville ont accès à Copilot (via Outlook et Teams), qui est l'outil qui doit être utilisé et qu'une charte d'utilisation est également disponible sur [l'intranet](#). Les échanges ont également montré que les personnes accompagnées s'approprient progressivement ces technologies dans leurs démarches, invitant les professionnels à intégrer cette nouvelle réalité dans leurs pratiques.

- **La confidentialité et le secret professionnel au cœur des préoccupations**

La protection des données personnelles et le respect du secret professionnel ont constitué l'un des principaux sujets de discussion. Les participants se sont interrogés sur les précautions à prendre lors de l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle, ainsi que sur les garanties nécessaires pour préserver la confidentialité des informations confiées par les personnes accompagnées.

- **La relation humaine demeure au cœur du travail social**

Les échanges ont rappelé que, si l'intelligence artificielle peut constituer un appui pour certaines tâches, elle ne saurait remplacer la relation d'accompagnement. Les participants ont souligné que l'écoute, l'analyse des situations et le jugement professionnel demeurent au cœur de l'intervention sociale et constituent des dimensions essentielles de leur métier.

- **Un besoin de repères pour accompagner les usages**

Les participants ont enfin exprimé une forte attente de formation, d'accompagnement et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles quant à l'usage de ces outils et leur limite. Au-delà de la maîtrise des outils, ils ont souligné la nécessité de disposer d'un cadre d'utilisation partagé, permettant de développer des usages sécurisés, éthiques et adaptés aux réalités du travail social.

Témoignage d'une assistante sociale :

« Je me suis mise à utiliser « Claude », il y a deux ans avec une certaine euphorie. C'est une IA à laquelle j'ai souscrit à titre personnel. J'ai d'abord eu une utilisation personnelle de l'outil : création d'un site internet, d'un CV, etc. J'hésitais à lui partager mon travail. Progressivement, j'ai entraîné l'IA, en la paramétrant avec mon parcours, et en veillant au script afin d'éviter des réponses erronées ou des hallucinations. L'IA a d'abord fait pour moi de l'aide à la synthèse ou l'écriture de document, cela aide également à faire le bilan annuel de son activité, ou à organiser l'agenda, voire à concilier les plannings professionnels et personnels. L'IA fait gagner du temps sur les tâches administratives. En revanche, au bout de six mois, je me suis aperçue que l'utilisation avait créé pour moi une charge de travail supplémentaire et très lourde, puisque je m'étais lancée dans plusieurs nouveaux projets et que tous les contenus produits devaient être relus et vérifiés. En effet, au début, je ne relisais pas tout ce que l'IA produisait ce qui a conduit à des erreurs importantes. La masse d'information données a finalement alourdi ma charge de travail. Progressivement, je me suis autolimitée sur l'usage de l'IA en évitant d'avoir recours à l'IA tous les jours. En prenant du recul, j'ai constaté le caractère très addictif, et à ce titre, dangereux de l'outil. Je me suis aussi tournée vers des IA spécialisées, comme celle de Dalloz, qui peuvent également favoriser une veille juridique indispensable à nos métiers. Par ailleurs, quand j'utilise l'IA il me semble impératif de le dire aux personnes que j'accompagne, au même titre que je leur dis quand j'utilise un logiciel métier. Je leur laisse également le droit de refuser et leur assure qu'aucune information personnelle les concernant ne sera versé dans l'outil. »

