

Table des matières

PRÉFACE, <i>Didier Dubasque</i>	7
INTRODUCTION	13
L'intelligence artificielle : entre fascination et crainte	13
Pourquoi un livre sur l'IA et le travail social ?	14
<i>Un outil en pleine expansion</i>	14
<i>Un besoin de réflexion et d'expérimentation</i>	14
L'IA comme outil et comme miroir	15
<i>Un outil au service des professionnels</i>	15
<i>Un exemple concret : la rédaction de rapports sociaux</i>	15
Les objectifs de l'ouvrage	16
Passer de la théorie à la pratique	17
Un manuel pour questionner et réfléchir	18

I

COMPRENDRE L'IA ET SON UTILISATION POUR LE TRAVAIL SOCIAL

1. QU'EST-CE QUE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ?	23
Comprendre avant de juger	23
L'intelligence artificielle, c'est quoi exactement ?	24
Comment ça marche ?	25

Pourquoi cela concerne-t-il le travail social ?.....	26
Ce que l'IA change dans notre rapport à la connaissance.....	27
Les différentes formes d'IA dans le travail social : applications et risques.....	28
<i>Les IA analytiques ou prédictives</i>	28
<i>Les IA génératives</i>	28
<i>Les IA de traitement automatique</i>	29
Panorama des outils d'IA : usages, limites et bonnes pratiques dans le travail social.....	30
Les promesses et illusions.....	31
Une révolution comparable à l'arrivée d'Internet.....	32
L'IA comme miroir de nos pratiques.....	32
Le Shadow AI : apprendre en pratiquant pour une utilisation éclairée.....	33
<i>Définition et origine du concept</i>	33
<i>Comment mettre en œuvre le Shadow AI ?</i>	
<i>Une méthode en cinq étapes</i>	34
<i>Ce que le Shadow AI révèle sur notre pratique</i>	35
<i>Limites et précautions éthiques.</i>	
<i>Le Shadow AI n'est pas sans risques</i>	35
En conclusion.....	37
2. L'IA ET LE NUMÉRIQUE : CONTINUITÉ OU RUPTURE ?..	39
Une continuité dans la transformation numérique.....	39
Une rupture dans la relation et l'interprétation.....	40
Tirer parti de l'IA : continuité et rupture combinées.....	41
3. PRENDRE EN COMPTE LES RISQUES ET LIMITES DE L'IA DANS LE TRAVAIL SOCIAL.....	43
Les biais algorithmiques.....	43
Le profilage des usagers.....	44
Les hallucinations de l'IA.....	45
Les limites liées aux prompts et aux instructions...	45
La « surconfiance » dans les résultats de l'IA.....	46
Limites techniques générales.....	46

4. CADRES ÉTHIQUES ET RÉGLEMENTAIRES.....	49
RGPD, confidentialité et secret professionnel.....	49
<i>RGPD : principes fondamentaux</i>	49
<i>CNIL et IA : rôle et recommandations</i>	50
<i>AI Act et confidentialité</i>	51
Application du <i>AI Act</i> dans le travail social.....	54
Responsabilité du professionnel et droits de l'utilisateur.....	55
Les premières chartes éthiques de l'IA dans le social.....	55
Risques légaux associés à l'utilisation de l'IA.....	56
<i>Violation du secret professionnel</i>	56
<i>Non-conformité au RGPD</i>	57
<i>Diffusion de fausses informations</i>	57
<i>Violation du droit d'auteur et plagiat</i>	58
<i>Responsabilité professionnelle</i>	59
Conclusion.....	60

II

L'IA DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

5. L'IA COMME OUTIL DE SOUTIEN À LA PRATIQUE.....	65
Exemples concrets d'utilisation.....	66
<i>Recherche de ressources</i>	66
<i>Formulation d'objectifs</i>	67
<i>Repérage des besoins</i>	67
IA et créativité.....	68
<i>Co-construction de projets</i>	68
<i>Écriture participative</i>	69
<i>Simulations de situations</i>	69
Gains de temps et meilleure organisation.....	70
<i>Structuration automatique</i>	70
<i>Suivi des dossiers</i>	70
<i>Réduction de la charge administrative</i>	71
Veille professionnelle : Sophia, un outil testé pour gagner du temps.....	71
Vigilance et bonnes pratiques.....	73

6. LIMITES ET RISQUES DANS L'ACCOMPAGNEMENT	75
Le risque de déshumanisation de la relation.....	75
<i>Quand la technologie prend le pas sur la rencontre.</i>	75
<i>Le risque d'une communication standardisée.....</i>	76
La « surconfiance » dans les outils :	
biais, erreurs, désinformation.....	77
<i>Les biais algorithmiques dans</i>	
<i>l'accompagnement social.....</i>	77
<i>Les hallucinations et les erreurs factuelles</i>	
<i>dans l'accompagnement social.....</i>	78
<i>Le risque de désinformation dans</i>	
<i>l'accompagnement social.....</i>	78
Inégalités numériques : les usagers laissés	
de côté	79
<i>Une fracture technologique persistante.....</i>	79
<i>L'IA et la dépendance technologique</i>	79
Posture professionnelle et vigilance éthique	80
<i>L'IA comme épreuve de discernement.....</i>	80
<i>Une responsabilité partagée.....</i>	80
7. VERS UN ACCOMPAGNEMENT « AUGMENTÉ » ?	83
L'IA comme miroir réflexif du travailleur social.....	83
<i>Observer ses propres pratiques à travers</i>	
<i>le prisme de l'IA</i>	83
<i>Un outil pour la supervision et la formation.....</i>	84
<i>L'IA comme outil de distanciation émotionnelle</i>	85
<i>Des limites à cette posture de miroir.....</i>	86
<i>Un levier pour redonner du sens à la pratique.....</i>	87
Vers une alliance entre humain et machine ?	87
<i>L'humain au centre : l'IA comme outil de médiation</i>	88
<i>Comprendre la complémentarité des intelligences....</i>	88
<i>Une alliance qui redéfinit la posture professionnelle</i>	90
<i>L'alliance comme apprentissage mutuel</i>	91
<i>Vers un modèle d'accompagnement augmenté.....</i>	91
Retours d'expériences : terrain, étudiants,	
formateurs	92
<i>Sur le terrain : des usages concrets et prudents.....</i>	92

<i>Dans les formations sociales : un espace d'expérimentation réflexive</i>	93
<i>Du côté des formateurs et superviseurs : un nouvel outil d'accompagnement professionnel</i>	95
<i>Les résistances et questionnements persistants</i>	95
<i>Ce que ces expériences enseignent</i>	96
Conclusion.....	96

III

L'IA ET LA RÉDACTION DES RAPPORTS SOCIAUX

8. LES ÉCRITS PROFESSIONNELS À L'ÉPREUVE	
DU NUMÉRIQUE.....	99
Évolution historique : de la plume à l'écran.....	99
Les attentes institutionnelles : clarté, objectivité, traçabilité.....	100
La charge cognitive et émotionnelle de la rédaction.....	101
L'utilisateur lecteur de son rapport : un changement de paradigme.....	102
La transformation du rapport social en document de gestion.....	103
Le numérique : entre gain de temps et appauvrissement du sens.....	103
Synthèse : vers une écriture partagée entre humain et machine.....	104
9. IA ET ÉCRITURE : ENTRE AIDE ET STANDARDISATION ...	105
Comment l'IA peut aider à structurer un rapport..	105
Risques et comparatifs : texte humain <i>vs</i> texte IA..	106
<i>Lissage du langage</i>	107
<i>Standardisation des rapports</i>	107
<i>Risque de dilution de la voix professionnelle</i>	107
Bénéfices et bonnes pratiques.....	108
Vers une « écriture augmentée ».....	109
Conclusion.....	110

10. RÉÉCRIRE SANS TRAHIR : GARDER LA VOIX	
DU PROFESSIONNEL.....	111
Maintenir la subjectivité professionnelle et la prudence.....	111
Les mots qui comptent : nuances, émotions, prudence juridique.....	112
Former les travailleurs sociaux à l'écriture augmentée.....	113
Comment écrire un bon prompt.....	114
Synthèse et recommandations pratiques.....	115
Conclusion.....	116

IV

VERS UNE ÉTHIQUE DE L'USAGE

11. TRAVAILLER AVEC L'IA SANS PERDRE LE SENS.....	119
IA et écologie.....	119
<i>Les risques</i>	121
<i>Les bonnes pratiques</i>	122
<i>La recherche avance</i>	122
La place de l'humain dans la décision sociale.....	123
IA, autonomie et responsabilité.....	124
Distinguer « aide » et « délégation ».....	125
Les dilemmes éthiques fréquents.....	125
12. FORMER, ACCOMPAGNER, RÉGULER.....	127
Pistes pédagogiques pour l'enseignement du travail social.....	127
Encadrer les usages professionnels.....	128
Exemples de bonnes pratiques.....	129
Vers une pratique réflexive et responsable.....	129
Conclusion.....	130

V

TESTEZ VOS BESOINS ET VOS CONNAISSANCES

TEST 1 : Pouvez-vous utiliser une IA dans cette situation ?	133
TEST 2 : Quel utilisateur IA êtes-vous ?	135
TEST 3 : L'IA et moi, on fait équipe ?	137
TEST 4 : L'IA vous aide-t-elle à penser ou à déléguer ?...	139
TEST 5 : Cette réponse IA est-elle biaisée ?	141
TEST 6 : Mon radar à biais est-il bien réglé ?	143
TEST 7 : Cette réponse IA est-elle une hallucination ? .	145
TEST 8 : L'IA, quel impact dans ma vie ? (à faire avec la personne accompagnée)	147
TEST 9 : Êtes-vous sûr de respecter le secret professionnel avec l'IA ?	149
TEST 10 : IA ou Web ? Pour un choix écologique et pertinent	151
BONUS : Activité en groupe	153
CONCLUSION GÉNÉRALE	155
L'IA ne remplacera pas la relation d'aide	156
Vers un travail social réflexif et outillé	157
Les limites et les risques à intégrer	158
Ouverture : vers la construction d'une intelligence véritablement « sociale »	159
<i>Perspective futuriste</i>	159
Synthèse et recommandations	159
Un dernier message... ..	160

ANNEXES

ANNEXE 1 : CAS CONCRETS D'UTILISATION DE L'IA DANS LE TRAVAIL SOCIAL	163
Cas 1 : préparation d'une évaluation d'information préoccupante (IP) avec CHATGPT.....	163

Cas 2 : utilisation de l'IA pour la rédaction d'une lettre de motivation	165
Cas 3 : utilisation de l'IA pour accompagner le deuil d'une enfant de 7 ans.....	167
Cas 4 : utilisation de l'IA pour la rédaction de rapports en protection de l'enfance.....	170
ANNEXE 2 : GLOSSAIRE DES TERMES RELATIFS À L'IA.....	173
ANNEXE 3 : QUELLE IA GÉNÉRATIVE UTILISER EN TRAVAIL SOCIAL ?.....	177
BIBLIOGRAPHIE ET RESSOURCES	179
Ouvrages et articles.....	179
Ressources institutionnelles et guides.....	180
Ressources pédagogiques	180
Podcasts à écouter.....	181