

Intelligence artificielle et éthique professionnelle

Une éthique professionnelle en phase avec les dispositifs d'intelligence artificielle est essentielle pour le travail social, à condition que cette éthique soit endogène à la profession et non imposée de l'extérieur.

Texte : Florian Jatton, sociologue des sciences et des techniques et membre de la Commission cantonale d'éthique de la recherche sur l'être humain (CER-VD)

Générateurs d'images, chatbots, systèmes de recommandation, logiciels de reconnaissance : les dispositifs d'intelligence artificielle (IA) transforment, de fait, les pratiques des professionnel·le·s du travail social, tout comme celles de leurs usager·ère·s. Comment opérer un retour réflexif sur ces récents changements au sein de la profession ? Est-ce possible d'enrichir son éthique, au sens de déontologie partagée ? Trois étapes semblent indispensables *pour y parvenir tout en évitant certains pièges*. La première consiste à documenter les différences pratiques induites par les dispositifs d'IA, ce qui suppose l'existence de professionnel·le·s disposant de bases de compréhension historiques, sociales et techniques de ces outils. La deuxième consiste à mettre en commun ces retours informés d'expérience, ce qui suppose la mise en place de réseaux d'échange et de projets participatifs à même de dégager des principes provisoires. La troisième, enfin, consiste à entretenir cette dynamique ascendante et participative, ce qui suppose des mécanismes de veille institutionnelle et technologique.

La digitalisation et AvenirSocial

Depuis 2025, le groupe spécialisé « Digitalisation » est ouvert à tous les membres d'AvenirSocial qui s'intéressent au vaste thème de la digitalité, y compris aux questions relatives à l'IA. Lors de ses rencontres, l'accent est mis sur la réflexion professionnelle et l'échange d'expériences pour atteindre deux objectifs :

- Etablir la digitalisation comme un thème clé en travail social, en particulier auprès des institutions et des professionnel·le·s.
- Amener le thème de la digitalisation au cœur des débats en travail social et ce à tous les niveaux.

Actuellement, ce groupe spécialisé développe des ressources d'accompagnement pour le code de déontologie du travail social.

● — avenirsocial.ch/reseau

Documenter les pratiques, affûter le regard

Cela peut surprendre, mais les effets concrets des dispositifs informatiques qualifiés d'IA sur les pratiques professionnelles demeurent largement méconnus. Si les grandes entreprises technologiques (et sociales-médiatiques) ne se lassent pas d'affirmer une révolution sans précédent, force est de constater que nous manquons encore cruellement de descriptions empiriques et documentées de ce qui se passe réellement, au quotidien. Or c'est précisément là que réside un premier chantier pour le domaine du travail social (mais sans doute également pour beaucoup d'autres) dans son désir d'ajustement éthique : décrire les situations où des dispositifs d'IA produisent des différences problématiques.

D'où l'importance d'une perspective informée sur les dispositifs d'IA – qui peut passer, entre autres, par de la formation continue –, notamment pour mieux comprendre leurs origines (loin d'être spontanées), leurs valeurs (loin d'être neutres) et leurs fonctionnements (loin d'être complexes). Car c'est bien en affûtant le regard du travail social avec une approche croisant informatique et sciences sociales que davantage de situations de travail deviendront à même d'être finement décrites, et donc rendues discutables. Recours personnel à un chatbot pour l'analyse d'un cas confidentiel, génération d'images pour enrichir un flyer événementiel, confrontation à des contenus d'usager·ère·s générés artificiellement : autant de situations singulières, en somme, qui nécessitent des descriptions précises et informées afin d'en cerner précisément les enjeux.

Piège à éviter : céder à l'urgence et sauter directement au niveau des principes généraux (en appliquant par exemple tel quel un guide éthique de l'IA disponible sur le marché académique).

Pratique à favoriser : prendre le temps de passer par la description préalable de situations concrètes problématiques.

Mettre en commun, faire réseau

Rendre possible la prolifération de descriptions critiques – c'est-à-dire informées et détaillées – des effets des dispositifs d'IA en travail social constitue une condition nécessaire, mais non suffisante. L'ajustement d'une déontologie professionnelle partagée suppose l'existence de ressources permettant



Formation à la HETSL

Depuis mars 2026, la formation courte « Intelligence artificielle et société » a été conçue pour tou-te-s les professionnel-le-s du travail social, sans prérequis. Sur trois jours, elle apporte un savoir théorique et pratique sur les enjeux contemporains de l'IA pour le travail social. Elle traite des idées reçues sur ces technologies, de leurs constituants internes ainsi que des questionnements relatifs à leur usage et à leur déploiement récent. Une boîte à outils pour aider les professionnel-le-s à mieux s'orienter et agir en connaissance de cause.

● hetsl.ch/formation-continue

de confronter et de mettre en perspective les descriptions émanant du terrain. La mise en réseau des professionnel-le-s et usager-ère-s à travers des espaces d'échange, des projets collaboratifs ou des communautés de pratique apparaît dès lors centrale, notamment pour faire émerger des régularités et identifier des tensions.

Plus facile à dire qu'à faire, évidemment... Mais c'est bien à ce niveau collectif – associant les professionnel-le-s de terrain, les instances dirigeantes et, autant que possible, les destinataires – et non dans l'isolement des situations institutionnelles locales (qui restent importantes), que pourrait progressivement s'élaborer une déontologie résolument participative. Mieux encore, une éthique professionnelle ainsi constituée gagnerait en robustesse précisément du fait qu'elle émergerait d'un réseau de relations multiples. Car, à l'instar de la résistance des matériaux, la solidité d'une éthique professionnelle tient d'abord à la qualité des relations qui permettent de disperser et d'absorber les pressions auxquelles elle est soumise.

***Piège à éviter:** multiplier les initiatives institutionnelles locales sur « IA et travail social ».*

***Pratique à favoriser:** tenter de mutualiser et de confronter les descriptions et analyses.*

Entretenir la dynamique, suivre les nouveautés

Une éthique professionnelle n'est, par définition, jamais figée. Pour peu qu'elle soit adéquate, elle est forcément pratiquée, et donc éprouvée par les réalités changeantes du terrain. Et dans un environnement technologique en constante mutation, il est hautement probable que de nouveaux dispositifs informatiques – qu'ils soient ou non qualifiés d'IA – émergent tôt ou tard et modifient les pratiques. D'où l'importance d'une attention professionnelle continue aux évolutions des dispositifs informatiques, à leurs constituants internes et à leurs usages concrets.

Cette veille ne saurait toutefois se limiter à un suivi technique. Elle implique également un travail réflexif sur les cadres institutionnels et organisationnels chargés de mutualiser les observations. Car là aussi, là toujours, sans une attention continue portée à leur fonctionnement et à leurs effets concrets sur les pratiques professionnelles – notamment en matière d'investissement temporel, dans un environnement déjà largement éprouvé¹ –, ces cadres risquent de se rigidifier et de ne plus jouer pleinement leur rôle de médiation. Entretien la dynamique suppose donc de questionner régulièrement les modalités de cette mutualisation, d'en ajuster les dispositifs et d'y associer les acteur-riche-s pertinent-e-s, afin que la réflexion éthique demeure vivante, c'est-à-dire capable de rester en prise avec les réalités du terrain du travail social. •

***Piège à éviter:** figer le processus éthique une fois des principes « IA et travail social » dégagés et admis.*

***Pratique à favoriser:** rester critique face aux usages – et aux bonnes pratiques! – et se tenir informé-e à travers des canaux fiables.*

Note

¹ Anguelova, K (2023) Les travailleuses sociales sont à bout de souffle. 24 Heures.