

# FICHE – CE QUE L’IA NE FAIT PAS POUR VOUS, NI VOS BÉNÉFICIAIRES

Cette fiche est conçue pour faire un bref rappel de l’IA, et surtout, ses limites.

## **L’IA, qu’est-ce que c’est ?**

Tout d’abord, commençons par une brève définition de l’IA.

[Selon notre glossaire](#) « L’IA c’est l’ensemble des programmes et algorithmes qui permettent à des machines d’effectuer des tâches qui, jusqu’à là, avaient été associées à l’intelligence humaine : prise de décision, raisonnement, élaboration de textes... ».

Dans la vie de tous les jours, l’emploi le plus courant de l’IA est l’usage de LLM : ChatGPT, Claude, Mistral, Gemini... Les grands modèles de langage sont conçus pour qu’ils traitent du texte. Après chaque mot écrit, ils prédisent le prochain mot qu’ils écriront, et ainsi de suite. Ainsi, ils arrivent à rédiger, corriger, simplifier ou paraphraser un texte. Ils sont également très bon pour traduire, adapter le niveau de langage ou uniformiser les tons. Des tâches très utiles, mais qui doivent être ciblées.

Chez les humains, une aisance linguistique et méthodologique laissent penser qu’un raisonnement poussé est présent chez l’auteur ou l’autrice.

Avec l’IA, c’est tout simplement pas le cas.

Nous allons donc regarder certaines caractéristiques de l’IA, pour voir si elle est adaptée ou non à cet usage.

## Prise de décision

L'intelligence artificielle est avant tout une machine statistique, entièrement *data driven* : elle fonctionne exclusivement à partir des informations qu'on lui fournit. Elle analyse, calcule, puis donne une réponse. Cependant, cette dépendance absolue à la donnée constitue à la fois sa force et sa faiblesse. Les biais présents dans les données d'entraînement impactent inévitablement ses réponses, créant des distorsions de jugement ou des erreurs d'interprétation. Sa logique, héritée des algorithmes qui la structurent, reste rigide et sans nuance.

Il est facile d'imaginer un algorithme de classification\* décidant si un prêt bancaire présente un risque pour une institution financière. En revanche, il est bien plus complexe de lui faire comprendre les raisons humaines, économiques ou sociales qui pourraient justifier une exception. Les programmes raisonnent à partir de paramètres mesurables ; ils ne perçoivent pas les externalités, ni les contextes singuliers.

Les humains, eux, s'appuient sur leurs expériences, leurs intuitions et leurs émotions. Dans le travail social, ces dimensions sont essentielles, car chaque décision a des conséquences directes sur la vie des bénéficiaires. Certes, nous portons aussi des biais cognitifs cette fois, mais c'est précisément notre sensibilité, notre capacité à ressentir et à interpréter, qui nous aide à agir avec justice, éthique et empathie. L'IA excelle dans des environnements structurés et quantifiables, mais l'humain demeure irremplaçable dès que les situations exigent de la compréhension, de la créativité ou une lecture fine des émotions.

Il manque encore à l'IA la flexibilité et la faculté d'improviser face à l'imprévu, d'innover lorsqu'aucune donnée ne montre la voie.

Un exemple révélateur est celui du système d'intelligence artificielle du ministère du Travail autrichien, *Berufsinformant* ("l'informateur sur le travail"). Présenté comme un outil neutre capable d'aider les chômeurs à trouver un emploi ou à réorienter leur carrière, ce chatbot développé en collaboration avec OpenAI devait symboliser l'avenir de l'accompagnement professionnel. Cependant, un petit grain de sable se posa dans les roues passablement huilées du ministère autrichien : il est bien plus biaisé que les travailleurs qu'il est mené à remplacer. Les coupables étaient des biais notables : l'IA orientait fréquemment les femmes vers des métiers stéréotypés, comme la restauration ou les études de genre, tout en les décourageant d'explorer les domaines techniques ou informatiques.

Ce dysfonctionnement mettait en lumière un paradoxe fondamental : loin d'effacer les préjugés humains, l'IA tend à les amplifier, reproduisant mécaniquement les inégalités présentes dans les données d'entraînement.

## Création

Les modèles de langage (LLM) sont entraînés sur d'immenses quantités de textes, ce qui leur permet de rédiger avec aisance des récits inventifs. Pourtant, leurs productions ne sont pas véritablement originales : elles résultent de la réorganisation intelligente de données existantes plutôt que d'un acte créatif au sens humain.

Une intelligence artificielle ne dispose ni d'inspiration, ni de vécu, ni de sensibilité culturelle. L'humain, lui, sait relier des idées éloignées, y mêler son expérience personnelle et produire une œuvre authentiquement nouvelle. L'IA est, quant à elle, limitée par son apprentissage.

Le domaine artistique illustre bien cette distinction. De nombreux créateurs dénoncent l'utilisation non autorisée de leurs œuvres dans les bases de données servant à l'entraînement des IA. De nombreuses protestations ont été entendues quand des artistes célèbres voyaient leur œuvres détournées, reproduites et modifiées sans vergogne. Même un prompt apparemment original ne crée rien de neuf : l'IA assemble des fragments d'images existantes pour recomposer un résultat inédit en apparence, mais dépourvu d'originalité réelle.

Sur le plan juridique, la prudence reste de mise. La législation évolue plus lentement que la technologie et les zones grises sont encore nombreuses. En Suisse, seul un être humain peut être reconnu comme auteur au sens du droit d'auteur. Un logo conçu par une IA ne bénéficie donc pas de cette protection, et il existe un risque de litige si le modèle s'inspire de logos déjà déposés. Il est donc essentiel de vérifier les conditions d'utilisation des outils d'IA avant tout usage commercial.

## Intelligence émotionnelle et sociale

L'intelligence artificielle génère du contenu à partir de vastes bases de données issues de nos propres expériences humaines. Elle peut reconnaître certaines émotions, parfois même les simuler, mais elle ne les ressent pas. Dépourvue d'intériorité, elle ne possède ni vécu, ni conscience affective. Si cela suffit pour une conversation ordinaire, les limites apparaissent dès qu'il s'agit d'analyser une situation complexe, d'ordre existentiel ou relationnel. L'IA reste alors prisonnière d'une logique mécanique, incapable de saisir la nuance émotionnelle.

C'est précisément dans ce domaine que l'humain excelle. Nous savons interpréter un ton de voix, un rictus, un regard ; percevoir les non-dits, ressentir des émotions contradictoires et les comprendre. Cette sensibilité, fruit de notre expérience et de notre adaptabilité, fonde notre capacité à tisser des liens sociaux et affectifs. Elle est au cœur de notre humanité.

Dans le travail social, cette dimension prend une importance capitale. Les situations rencontrées y sont souvent empreintes de fragilité, d'émotions intenses et de contextes multiples. L'idée d'utiliser un chatbot pour traiter un plus grand nombre de demandes peut sembler séduisante, mais elle risque de négliger des aspects essentiels : la compréhension, l'attention et l'empathie véritables, qui ne se programment pas.

Les limites ont été visibles lors des premiers tests aux Etats-Unis : des systèmes d'IA utilisés dans le secteur médical ont montré une empathie moindre envers certaines catégories de patients, notamment les femmes et les minorités. Les algorithmes, entraînés sur des données biaisées, tendaient à minimiser leurs symptômes ou à formuler des réponses moins bienveillantes.

## Conclusion

En conclusion, l'intelligence artificielle peut déjà analyser, rédiger, organiser, traduire ou simplifier : elle est un outil puissant d'appui et de gain de temps. Elle pourra demain mieux personnaliser l'aide, anticiper les besoins et soutenir la décision. Mais ce que nous voulons, c'est qu'elle reste un instrument au service de l'humain , qu'elle puisse être une voix supplémentaire pour éclairer nos choix. Ce que nous ne voulons jamais, c'est qu'elle décide, ressentie ou crée à notre place : l'empathie, la créativité et le discernement doivent demeurer le domaine exclusif de l'humain.