

Mieux se comprendre : l'IA comme soutien dans la relation avec des publics allophones

# IA & Communication

FIDES – 21 avril 2026 - 12h-14h  
Laurent FERNEX

oseo  
genève



ia & travail  
social

Ce document a été partagé par Laurent Fernex  
dans le cadre du Cycle IA & travail social

ES  
FID

# Au programme

12:00-12:20



Intro & tour de table

12:20-12:45



La barrière linguistique

12:45-13:25



Les outils d'IA — démo pratique

13:25-13:45



Limites, biais & éthique

13:45-14h



Synthèse & bonnes pratiques

 ×1 scénarios

 ×2 scénarios

 ×1 scénario

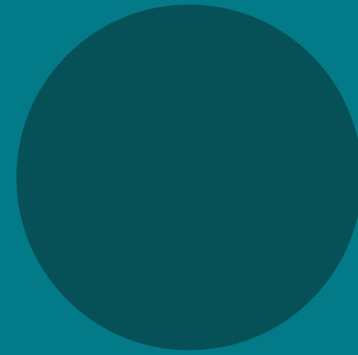
---

PARTIE 01

# La communication au cœur de l'accompagnement

*Pourquoi c'est fondamental — et quand ça se complique*

01



## La communication au cœur de la relation d'aide

Instaurer  
la confiance

Identifier  
les besoins

Comprendre  
le parcours

Communiquer

Ouvrir des  
perspectives

Communiquer  
pour  
accompagner

# Quand la langue devient un obstacle

## Maîtrise limitée du français

01

Formulaires, droits, procédures : la complexité administrative amplifie la barrière.

## Différences culturelles

02

Non-dits, codes sociaux, rapport à l'autorité — des concepts qui n'ont pas d'équivalent.

## Incompréhension mutuelle

03

Le professionnel projette ses propres cadres de référence sans s'en apercevoir.

## Rupture de la relation

04

Frustration, découragement, abandon de l'accompagnement — un enchaînement fréquent.



# Premier rendez-vous sans langue commune



10 min

## Contexte

Service d'insertion professionnelle. Matin, 9h. Un nouveau bénéficiaire se présente sans rendez-vous.



### A — Conseiller·e en insertion

Parle français, peu d'anglais. Agenda chargé.



### B — Hamid, 38 ans

Parle dari et un peu d'arabe. Très peu de français.

 5 min jeu + 10 min débriefing — Mode : Duo

## La situation

Hamid arrive stressé avec une lettre de l'OCAS qui semble urgente. Il essaie de parler mais vous ne comprenez pas. Il n'a pas de téléphone. Vous avez 15 min avant le prochain RDV.

 **Mission : Gérez le contact, comprenez la demande, proposez une suite.**

### Pour débattre :

- Quels outils avez-vous utilisés ou voulu utiliser ?
- Comment avez-vous maintenu le lien malgré la barrière ?

# Les publics concernés

*Des situations très diverses, une même nécessité de communiquer*



## Primo-arrivants

Réfugiés, demandeurs d'asile, migrants récents



## Peu alphabétisés

Illettrisme ou analphabétisme en langue d'origine



## Âgés peu scolarisés

Parcours migratoire ancien, faible niveau scolaire



## Insertion pro

Jargon administratif et juridique mal maîtrisé



## Troubles cognitifs

Besoin d'un langage simplifié et adapté



## Public défiant

Mauvaises expériences, méfiance envers les institutions

---

PARTIE 02

# Les outils d'IA au service de la communication

*Traduction, simplification, adaptation — en pratique*

02



# Panorama des outils disponibles



Boîte  
à outils

## Traduction

---

DeepL Translate

---

Google Translate

---

Microsoft Translator

---

Traduction orale en direct

## Simplification

---

ChatGPT / Claude

---

Français facile à lire et à  
comprendre (FALC)

---

Réécriture simplifiée

---

Résumé de documents

## Multimodal

---

Lecture à voix haute

---

Transcription STT

---

Sous-titrage auto

---

Interprétation visio

# Focus : La traduction instantanée

---

## ✓ Cas d'usage


- Premier contact / orientation rapide
- Traduction d'un formulaire administratif
- Comprendre une lettre officielle
- Communication asynchrone (messages écrits)
- Préparer une réunion avec un interprète

## ⚠ Précautions

- Faire relire par la personne concernée
- Éviter les textes juridiques sans validation
- Nommer l'outil utilisé (transparence)
- Garder un regard critique sur le résultat
- Ne jamais substituer à un interprète professionnel



## Traduire une lettre de l'Hospice Général...avec et sans IA

 Permanence d'accueil — association. Une bénéficiaire arrive avec une lettre de l'Hospice Général qu'elle ne comprend pas.



### A — Travailleur·se social·e

Doit expliquer la lettre et les démarches à suivre.



### B — Fatima, 42 ans

Parle arabe, français très limité. Inquiète.

 5 min jeu + 10 min débriefing — Duo ou trio

### La situation

La lettre annonce une suspension de prestations pour pièce manquante. Il faut envoyer un justificatif avant le 15. Fatima est angoissée. Elle vous tend son téléphone avec Google Translate ouvert.

 **Round 1 (2 min) : sans outil IA. Round 2 (2 min) : avec traduction + simplification IA. Comparez les deux expériences.**

### Pour débattre :

- Qu'est-ce que l'outil a facilité ? Qu'est-ce qui a manqué ?
- Quel risque d'erreur avez-vous identifié ?

# Simplifier le langage : le FALC et au-delà

Facile À Lire et à Comprendre — et l'IA comme assistant



*Phrases courtes, mots simples, une idée par phrase, images de support — standard européen d'accessibilité linguistique.*

## ✗ Avant

*« Votre dossier de demande de renouvellement de l'autorisation de séjour doit être déposé auprès de l'Office cantonal de la population et des migrations (OCPM) dans un délai déterminé précédant l'échéance de validité de votre titre de séjour. Le dossier doit impérativement être accompagné de l'ensemble des pièces justificatives requises, conformément aux dispositions en vigueur. Tout dossier incomplet ou déposé hors délai ne pourra être traité. »*

## ✓ Après (FALC + IA)

Votre carte de séjour va bientôt finir.  
Allez à l'Office Cantonal de la Population et des Migrations (OCPM).  
Apportez vos documents.  
Faites cela 2 mois avant la fin.

→ Demandez-moi la liste.



# Réécrire un document — mission FALC



12 min

📍 Atelier collectif d'insertion socioprofessionnelle. Vous remettez aux participant·e·s un extrait de courrier administratif suisse (contrat aidé, permis de séjour, assurances, emploi).



## **Vous — Animateur·rice**

Vous devez rendre 3 pages de jargon administratif suisse accessibles à toutes et tous.



## **Groupe hétérogène (A1→B1)**

Niveaux de français très différents.  
Public allophone

🕒 **5 min pratique + 10 min comparaison — Individuel → groupe**

## **La situation**

Chacun utilise ChatGPT ou Claude pour réécrire le même extrait de notice de contrat aidé. Comparez les résultats : Sont-ils identiques ? Lesquels sont les plus clairs ? Lesquels posent un problème ?

 **Prompt conseillé : « Réécris en FALC, niveau A2, phrases courtes (8 mots max), une idée par phrase, français simple. »**

## **Pour débattre :**

- Les simplifications sont-elles fidèles au message officiel ? Y a-t-il des risques d'erreur ou de malentendu ? Quelle version peut être transmise au public en Suisse ? Quels éléments doivent rester validés par un professionnel ?



# Exploration libre des outils

15 minutes — Par petits groupes

**A**

## Traduction orale en direct

Ouvrez Microsoft Translator sur deux téléphones. Parlez chacun votre langue. Testez sur un sujet d'accompagnement.

**B**

## FALC avec ChatGPT ou Claude

Collez un extrait administratif. Prompt : « FALC, niveau A2, phrases de 8 mots max ». Comparez les versions.

**C**

## Comparer deux traducteurs

Même phrase avec DeepL ET Google Translate. Vérifiez avec un locuteur. Notez les différences.

---

PARTIE 03

# Limites, biais et éthique de l'IA

*Ces outils ne sont pas neutres — discernement obligatoire*

03



# Les limites des outils d'IA

---

## 01 Langues peu dotées

---

Bambara, tigrigna, dari : souvent mal traduits ou absents.

## 02 Registres & niveaux

---

Forme simplifiée mais fond culturellement incompréhensible.

## 03 Confidentialité

---

Les données gratuites peuvent entraîner les modèles. RGPD !

## 04 Hallucinations & erreurs

---

L'IA invente avec assurance. Vérifiez droits, dates, adresses.

## 05 Dépendance technologique

---

Connexion, coût, interface : tous les contextes ne s'y prêtent pas.

## 06 Relation désintermédiée

---

La personne parle à un écran. Le lien de confiance peut en pâtir.

# Les biais des outils d'IA

*Ce que les modèles reproduisent — et amplifient*



*Les IA apprennent grâce à beaucoup de données humaines — avec leurs stéréotypes, inégalités et angles morts.*



## Biais de genre

Exemples de traductions ou de suggestions stéréotypées (ex. métiers associés différemment selon le genre). Reproduit des normes sociales existantes.



## Biais culturels

Exemples, valeurs et références souvent issus de cultures occidentales majoritaires. Moins adaptés aux parcours migratoires et aux réalités suisses diverses.



## Biais sociaux (ou de classe)

Le langage « simplifié » reste parfois éloigné des pratiques linguistiques de publics en précarité.  
Risque de décalage avec la réalité du terrain.



## Biais de confiance / complétude

L'IA répond avec assurance, même quand elle n'est pas certaine. Elle ne dit pas toujours clairement : « Je ne sais pas ».



# L'IA a-t-elle bien traduit ? Cherchez les biais !

📍 Réunion d'équipe. Vous analysez une traduction IA d'un même extrait de contrat de travail : tigrigna.



## Chaque participant·e

Joue le rôle d'un·e professionnel·le qui relit.



## L'IA (rôle fictif, 1 personne)

Défend ses traductions en expliquant ses choix.

🕒 5 min analyse + 5 min restitution — Groupes de 3

## 🎬 La situation

Des erreurs de sens et des stéréotypes se sont glissés dans les traductions. Des droits ont été omis. Des termes ont été mal rendus. Vous devez les trouver.

✍️ **Classez : erreur factuelle / biais culturel / omission / imprécision.**

## 💬 Pour débattre :

- Auriez-vous détecté ces problèmes sans être alerté·e ?
- Qui dans votre équipe peut jouer ce rôle de vérificateur ?

# Ce que l'IA ne remplace jamais

## Ce que l'IA peut faire

- Traduire un texte en quelques secondes
- Réécrire en langage simplifié (FALC)
- Expliquer un terme administratif
- Proposer des formulations alternatives
- Générer un lexique bilingue thématique

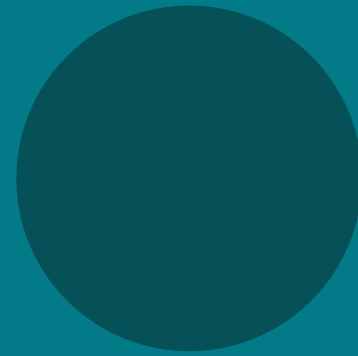
## Ce que seul l'humain apporte

- La patience et l'écoute active
- La lecture des émotions et du non-verbal
- La médiation culturelle authentique
- Le jugement éthique et la responsabilité
- La relation de confiance dans la durée

# Bonnes pratiques & posture professionnelle

*Intégrer ces outils de façon éthique et adaptée*

04



# 6 bonnes pratiques au quotidien

## Présentez l'outil

01

Expliquez ce que vous faites. La transparence renforce la confiance.

## Vérifiez la compréhension

02

Après traduction, demandez à la personne de reformuler avec ses propres mots.

## Regard critique

03

L'IA n'a pas toujours raison. Croisez plusieurs sources.

## Protégez les données

04

Pas d'infos personnelles dans des outils grand public non conformes RGPD.

## Restez le médiateur

05

L'outil vous assiste. C'est vous qui portez la relation et la responsabilité.

## Formez-vous & partagez

06

Testez en équipe, échangez les bonnes pratiques, documentez ce qui fonctionne.

# Réflexion collective

---

1 Dans votre pratique, quelle est la situation la plus difficile en termes de barrière linguistique ?

2 Avez-vous déjà utilisé un outil de traduction avec un bénéficiaire ? Qu'est-ce que ça a changé ?

3 Où se situe la limite entre aide à la communication et risque de dépendance à l'outil ?

4 Comment votre équipe parle-t-elle (ou devrait-elle parler) de ces sujets ensemble ?

# Ressources utiles



Pour  
aller  
plus  
loin

## Traduction

---

- [deepl.com](https://www.deepl.com)
- [translate.google.com](https://translate.google.com)
- Microsoft Translator (mobile)

## Simplification

---

- [chat.openai.com](https://chat.openai.com)
- [claude.ai](https://claude.ai)
- [falc.ch](https://falc.ch) — Réseau FALC Suisse

## Cadre & formation

---

- FALC Suisse – principes de communication accessible
- nLPD (nouvelle Loi fédérale sur la protection des données)
- Principes d'IA responsable (suisse / européen)

## Médiation

---

- Croix-Rouge Suisse – interprétariat
- Services cantonaux de médiation interculturelle (Genève)
- Caritas Suisse – médiation linguistique

# À retenir



## La langue est une porte, pas un mur

C'est le professionnel qui choisit comment l'aborder et avec quels outils.



## L'IA : puissante mais pas neutre

Esprit critique, transparence et éthique — pour chaque utilisation.



## L'humain reste irremplaçable

Patience, écoute, médiation, responsabilité : aucune machine ne peut les déléguer.