

# Travail social et intelligence artificielle

Avis de la commission éthique et  
déontologie du travail social

juin 2019





# Avis éthique sur l'objectivation des besoins présents et futurs des personnes par les systèmes d'informations et les algorithmes

La commission éthique et déontologie du Haut conseil du travail social a été saisie par le collectif de travailleurs sociaux CPASETS (Collectif Pour l'Abandon de SIREVA en Travail Social) sur les enjeux du progiciel SIREVA (support inter-régimes d'évaluation), outil d'objectivation de la fragilité des retraités et de leurs besoins facilitant la proposition d'un « panier de services » adapté aux risques de dépendance. L'agrégation de nombreuses informations recueillies par questionnaire et l'évaluation multidimensionnelle des besoins basée sur une cotation des réponses traitées par algorithme<sup>1</sup>, soulèvent des questions éthiques importantes.

Par ailleurs l'utilisation d'algorithmes vient maintenant en appui de la mise en œuvre de politiques sociales. Ainsi, dans l'objectif d'orienter les bénéficiaires du RSA de façon plus rapide et pertinente, des travaux sont en cours pour élaborer un algorithme. La poursuite de ces objectifs dans un contexte de traitement de masse ne doit pas éluder certaines réflexions essentielles : la valeur et les degrés de pondération donnés tant aux indicateurs de freins à l'insertion professionnelle, qu'aux indicateurs de souhaits et de compétences des bénéficiaires du RSA, ainsi que la place faite pour l'expression de leurs désirs et pour leur participation à l'élaboration de cet outil.

Plus généralement, l'exploitation massive de données par algorithme a permis de développer de façon extraordinaire l'assistance (système de navigation par satellite par exemple), le profilage (pour la publicité ciblée par exemple) et même la prédictivité de certains comportements (pour certains risques).

C'est pourquoi la commission éthique et déontologie rend un avis général du Haut Conseil du Travail Social sur les enjeux de l'utilisation de progiciels d'évaluation et de l'intelligence artificielle visant à gérer de façon prédictive<sup>2</sup> les besoins des publics en difficultés et les actes professionnels d'action sociale. Dans ce but, elle a réalisé des auditions<sup>3</sup> et a mené une réflexion<sup>4</sup> sur la limite entre « le souhaitable et le non-souhaitable » dans l'utilisation des outils qui semblent s'imposer progressivement aux organisations et aux professionnels du secteur social et médico-social.

---

<sup>1</sup> Défini comme une « suite finie et non ambiguë d'instructions permettant d'aboutir à un résultat à partir de données fournies en entrée », selon la CNIL, *Comment permettre à l'homme de garder la main ? Les enjeux des algorithmes et de l'intelligence artificielle*, Synthèse du débat public, décembre 2017 page 5.

<sup>2</sup> « Les algorithmes de recommandation sont employés pour établir des modèles prédictifs à partir d'une quantité importante de données et les appliquer en temps réel à des cas concrets. Ils élaborent des prévisions sur des comportements ou des préférences permettant de devancer les besoins des consommateurs, d'orienter une personne vers le choix le plus approprié pour elle » ouvrage cité page 1

<sup>3</sup> Association nationales des Assistants de service social (ANAS), Fondation Internet nouvelle Génération (FING), Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (CNIL) et Caisse nationale de l'Assurance Vieillesse (CNAV).

<sup>4</sup> Malgré ses limites évidentes au regard de l'ampleur du sujet, la commission considère ce travail collectif comme suffisant pour informer et sensibiliser les travailleurs sociaux aux enjeux traités. Au moment où elle achevait son mandat, elle a pensé nécessaire que le HCTS prenne position maintenant sur ces questions, mais souhaitable que ce travail soit poursuivi.

Le présent avis se compose de trois parties. Il informe sur les outils et interroge les finalités des systèmes mobilisant des algorithmes (I) ; il rappelle les fondamentaux et les points de vigilance pour l'accompagnement social (II) et enfin, il expose des références juridiques et éthiques ainsi que des recommandations, et il appelle à une utilisation raisonnée des systèmes d'informations (III).

## **I. Ambitions, finalités et limites des systèmes d'informations et des algorithmes qui évaluent des situations sociales**

### **► I.1. Accumuler plus de données pour mieux évaluer ?**

Bien immatériel, la donnée est devenue une matière essentielle pour alimenter des systèmes d'information qui visent à délimiter des caractéristiques humaines, cibler des actions et parfois gérer des ressources. La captation et l'exploitation exponentielle de données, bien connue pour les activités marchandes, a pénétré le secteur non-marchand, en y ajoutant des motivations telles que le souhait d'intégrer la « non-demande », les « invisibles », pour évaluer scientifiquement et équitablement les besoins. L'État, les collectivités territoriales et leurs administrations disposent d'informations très étendues de natures diverses. Leur traitement permet d'établir des tableaux de bord sans cesse actualisés pour évaluer des besoins, analyser les réalités d'un territoire, piloter des actions. Ces outils peuvent prendre en compte des critères économiques mais aussi des facteurs sociaux, environnementaux...

Dans le domaine de la santé, le Comité consultatif national d'éthique s'est inquiété du traitement des données massives (Big data)<sup>5</sup> et souligne dans son avis du 29 mai 2019 combien l'accumulation massive de données issues de personnes, comme la capacité accrue qu'a le traitement de ces données de créer de nouvelles données par corrélations et de produire de la valeur, nécessitent débats et précautions éthiques. Il indique par exemple « qu'une des caractéristiques des données massives relatives à la santé... est d'effacer les distinctions sur lesquelles repose la mise en œuvre des principes éthiques qui fondent la protection des droits individuels [...] Ainsi, la séparation s'estompe entre vie privée et vie publique par la possibilité de croiser des données sans lien les unes avec les autres, mais aussi parce que notre représentation de l'intime change. Le rapport entre l'individuel et le collectif évolue : l'autonomie de chacun s'accroît, mais la connaissance très précise des personnes et de leur état de santé induit le risque d'un profilage ; celui-ci met en cause la protection de la vie privée et peut aboutir à la stigmatisation de personnes ou de groupes »<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Par « données massives », on « désigne la disponibilité, soit d'un nombre important de données, soit de données de taille importante, que seuls les outils du numérique alliant l'algorithmique à la puissance de calcul des ordinateurs permettent de traiter efficacement. Outre le changement d'échelle, qui fait que seule la machine - et non plus l'humain - est capable d'assurer la collecte, la conservation et l'analyse des données, celles-ci se caractérisent principalement par trois propriétés : leur pérennité (elles peuvent être copiées et réutilisées indéfiniment) ; leur diffusion dans le temps et l'espace, qui permet leur partage rapide et sans distinction de frontières ; la génération de données secondaires, nouvelles informations obtenues par le traitement et le croisement des données initiales avec d'autres sources, qui fait de ces données un matériel exploitable bien au-delà des finalités du recueil initial. » CCNE Avis 130 Données massives et santé : une approche des enjeux éthiques, note du résumé

<sup>6</sup> CCNE Avis n°130 du 29.05.2019 : Données massives et santé : une approche des enjeux éthiques, page 6

Pour les institutions d'action sociale et médico-sociale, le recueil et le traitement massifs d'informations à caractère personnel sur leur public et ses besoins ont ouvert de nouvelles perspectives dans le cadre de la réglementation en vigueur : possibilité de repérer les personnes qui vivent des situations de rupture ou qui ne feraient pas les démarches nécessaires pour améliorer leur situation ; possibilité de fixer et codifier les « droits », délivrance de prestations et services selon leurs objectifs stratégiques et leurs moyens financiers ; possibilité d'organiser le travail de leurs agents en fonction des « besoins » détectés par le progiciel et des services à rendre selon le « panier » défini par le même moyen... Ainsi, l'action sociale et médicosociale semble ouverte à l'idée séduisante qu'accumuler et traiter le maximum d'informations personnelles sur les publics suivis permettrait de « juger juste », de décider objectivement et équitablement.

## ► I.2. Employer des algorithmes et l'intelligence artificielle pour faire mieux que l'intelligence humaine ?

Dernière née des sciences mathématiques et des technologies numériques, l'intelligence artificielle<sup>7</sup> a beaucoup évolué, dans tous les domaines, pour libérer la main de l'homme. Pour autant elle a imposé ses formes et apporté des réponses prédéterminées, son but (dans le cas des statistiques ou des algorithmes classiques)<sup>8</sup> étant de produire des résultats rationnels. Une objection est que ce qui fait le propre de l'homme est, en complément de sa rationalité, son intuition, sa sensibilité, son inconscient, qui alimentent la créativité et à l'inventivité des réponses qu'il trouve aux situations particulières qu'il rencontre.

L'évolution des technologies et l'augmentation de leur puissance de calcul permet maintenant de traiter des quantités exponentielles de données afin de résoudre un problème complexe, de prédire des besoins et de cibler des profils. En effet, au-delà de l'algorithme qui exécute classiquement des programmes composés par un développeur humain pour traiter des données, il existe une nouvelle classe d'algorithmes « apprenants », appelée « intelligence artificielle ». Ceux-ci, à partir d'un apprentissage initial, examinent eux-mêmes les données fournies, les classent, les rapprochent ou les distinguent de façon probabiliste et évolutive, sans logique prédéfinie. Ils automatisent des tâches réalisées jusqu'alors par des humains, et ont besoin pour cela de disposer de très grandes quantités de données<sup>9</sup>.

L'intelligence artificielle impose alors de capter le maximum d'informations et de recevoir des résultats produits par un brassage dont l'humain est désormais dans l'incapacité de vérifier le processus, et constate son absence de maîtrise<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> L'intelligence artificielle peut se définir comme l'ensemble de théories et de technologies mises en œuvre pour réaliser des machines capables de simuler et amplifier l'intelligence humaine

<sup>8</sup> L'algorithme classique est un « ensemble de règles et d'instructions qui permettent de réaliser une séquence d'opérations pour résoudre un problème. Il peut être traduit en programme exécutable par un ordinateur » selon Rodney Brooks, MIT Technology Review, décembre 2017, cité dans le dossier de Courrier International n° 1416-17-18 du 10 janvier 2018..

<sup>9</sup> Ces derniers algorithmes, conçus de sorte que leur comportement évolue dans le temps, en fonction des données, sont utilisés dans tous domaines : de la prédiction du trafic routier ou du décrochage scolaire à l'analyse d'images médicales, au repérage préventif de pathologies et à la suggestion de thérapeutiques.

<sup>10</sup> "La quantification est devenue un instrument de pouvoir dont la force tient à ce que le chiffre est paré des atours incontestables de l'objectivité et de la rationalité. Et la production de ce chiffre est le travail des systèmes d'information mis en place dans toutes les administrations d'Etat et qui sont alimentés par les données fournies par les techniques d'évaluation." selon Albert Ogien, dans *Gouverner au résultat : Comment résister aux charmes de l'indifférence ?* Espace éthique/Ile-de-France, 2016 (<http://www.espace-ethique.org>)

Parmi les données recueillies et traitées dans de tels systèmes, beaucoup sont des informations à caractère personnel et certaines sont sensibles, qu'elles concernent la situation de personnes ou de groupes sociaux. On savait déjà que, malgré les procédures d'anonymisation et autres précautions, certains groupes peuvent être identifiés à partir de données non-nominatives. Il s'y ajoute maintenant une certaine « porosité » des systèmes. En effet, la simple fusion de fichiers constitués indépendamment<sup>11</sup> et l'interconnexion de systèmes d'information<sup>12</sup> présentent le risque réel de mélanger des informations à caractère personnel ou sensibles avec des données banales, d'usage administratif voire publiques (sans compter les commentaires subjectifs et les notes libres des intervenants). Enfin, certaines de ces données sont des informations à caractère secret, part spécifique des informations personnelles qui sont protégées par la loi, l'éthique et la déontologie.<sup>13</sup>

En tous cas, il faut remarquer que l'intelligence artificielle se comporte à l'inverse de la prudente législation française (Loi Informatique et libertés de 1978 révisée à plusieurs reprises) qui soumet le traitement de données à une finalité et des exploitations préalablement définies ainsi qu'à une information complète des personnes concernées, et qui limite le recueil et le partage des données à ce qui est strictement nécessaire, en volume et en nature d'informations à caractère personnel.

### ► I.3. Raisonner par catégories ou scorer pour jauger l'offre de service adaptée à chacun ?

L'accumulation de données et la production de statistiques permet de dégager des moyennes, écarts-types par rapport à la médiane... Elles produisent des catégories de fréquences. Elles servent en particulier à dégager des critères d'évaluation en vue de repérer des populations « à risque », de répondre à des besoins présumés, d'orienter, de sélectionner les réponses apportées aux personnes et aux groupes ; ceci par rapport à une résultante chiffrée qui devient un étalon de mesure et éventuellement une norme.

Plusieurs risques apparaissent alors. Le premier risque consiste à distinguer, trier, et donc catégoriser pour traiter différemment, des groupes humains... Le second risque porte sur l'ordonnement des critères et facteurs utilisés pour établir des scores, et la priorité accordée à telle ou telle des catégories... jusqu'au risque de faire de la « discrimination positive ». Les objectifs sociaux peuvent aussi être éclipsés par les objectifs organisationnels, budgétaires ou politiques, notamment si la finalité dominante est la gestion rationalisée des offres de service.

Les risques évoqués ci-dessus tiennent aux calculs statistiques ou aux algorithmes classiques qui sont « déterministes ». On aurait pu espérer que l'intelligence artificielle, en pratiquant beaucoup plus de traitements et en s'autorisant des corrélations inédites (au-delà des intentions de loyauté de ses concepteurs), échapperait aux risques de biais<sup>14</sup> et de discriminations ; il n'en est rien.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> Ceci a été constaté par exemple en protection maternelle et infantile où des notes médicales et des fichiers de puéricultrices ont été mélangés avec les déclarations administratives de grossesse pour alimenter le logiciel HORUS lors de son installation.

<sup>12</sup> Entre services sociaux et CAF, ou services de l'emploi ou de suivi judiciaire par exemple.

<sup>13</sup> Haut Conseil du Travail Social « *Les informations à caractère personnel concernant les personnes accompagnées : des données à protéger et parfois à partager* » Fiche n°1 - 2017, site HCTS

<sup>14</sup> On appelle « biais » les erreurs de méthode produisant des résultats erronés mais aussi les distorsions, conscientes ou inconscientes, qui produisent des résultats inattendus et des discriminations par exemple sexistes ou racistes. voir « loyauté des décisions algorithmiques ». Contribution au débat public initié par la Cnil : éthique et numérique. Philippe Besse, celine Castets-renard & Aurélien gravier ; site hal.archives-ouvertes.fr

Dans le champ de l'action sociale, un des systèmes d'informations portés à la connaissance de la commission éthique et déontologie du travail social cherche à détecter la fragilité pour les personnes retraitées à peu près autonomes dans tous les actes de la vie courante lorsqu'elles demandent une aide.<sup>16</sup> Élaboré par un comité d'experts composé de cliniciens, de chercheurs, d'universitaires et de professionnels de l'action sanitaire et sociale s'appuyant sur l'expérience du progiciel ANAIS, il vise à « proposer un plan d'aide adapté à la personne afin de limiter la probabilité de survenue d'évènements indésirables, voire une diminution de cette fragilité ». Une grille analyse les fragilités détectées afin de permettre de structurer quantitativement et qualitativement l'aide à apporter aux personnes évaluées. Elle est administrée par des professionnels de la relation d'aide, dépendant des institutions porteuses et, pour les autres, par des travailleurs sociaux nommés par les équipes responsables de l'action sociale des départements. Elle se présente sous forme d'un dossier de 16 pages<sup>17</sup>.

Malgré un objectif louable et malgré la formation des évaluateurs, les inquiétudes des travailleurs sociaux ne sont pas infondées. En effet, même si elles ont demandé une aide, des personnes autonomes peuvent ressentir l'observation de leur domicile, les tests et le questionnaire comme une intrusion dans leur vie sans réel droit d'opposition. Le dossier oblige à interroger de nombreux aspects de la vie des personnes, sans qu'il leur soit possible de s'abstenir de répondre même à une seule question<sup>18</sup>. La réponse « ne sait pas » ou « sans avis » n'a pas été prévue et l'absence de réponse empêche la transmission de la demande. Cette disposition est problématique car elle retire de fait à la personne le droit de ne pas répondre ou tout simplement de ne pas savoir.

#### ► I.4. Agréger des données de natures différentes pour prévoir les besoins de la personne ?

Cette pratique est justifiée par la recherche d'une amélioration de la fiabilité des décisions et des actions. L'argument retenu est qu'il est nécessaire de croiser les points de vue et les données issues de domaines différents (médical, psychologique, administratif, financier, social...) pour réussir à dégager une approche globale de la complexité humaine.

---

Voir également « machine learning : les biais des algorithmes sont-ils une fatalité ? » Clément Bohic, mai 2019 ; site itespresso.fr

<sup>15</sup> Ouvrage CNIL cité : « leur logique sous-jacente reste incompréhensible et opaque y compris à ceux qui les construisent » (page 5) ; « leurs résultats sont mouvants et dépendent à chaque instant de la base d'apprentissage qui leur a été fournie et qui évolue elle-même au fur et à mesure de leur utilisation (page 18) ; « ces algorithmes peuvent se comporter de façon problématique pour les droits des personnes... (biais et discriminations cachés liés aux corrélations effectuées par le système) » (page 49)

<sup>16</sup> « La grille FRAGIRE vient compléter les outils existants, et vise à détecter, parmi les retraités non dépendants (classés en GIR 5 et 6) faisant appel à l'action sociale vieillesse des caisses de l'interrégime (CNAV, MSA, RSI, CNRACL), les personnes en situations à risque et d'identifier leur niveau de fragilité... Cette grille est administrable à domicile sans compétences médicales... simple d'utilisation et rapide (15 à 20 minutes) » selon un support Communication de la CNAV

<sup>17</sup> Ce dossier d'évaluation SIREVA de questions et score Fragire comprend 4 éléments, un volet administratif (nominatif, détaillé et obligatoire), un questionnaire de 9 pages comprenant 15 items à choix multiples et 3 tests (qui feront l'objet d'un traitement algorithmique donnant un score), la grille AGGIR, 1 estimation globale de l'état de santé par l'évaluateur, de nombreuses autres questions fermées et des espaces pour les observations des lieux et des notes libres ; la grille se poursuit avec 5 pages pour la proposition d'un plan d'aides personnalisé et 1 page pour l'acceptation du demandeur et les autorisations légales.

<sup>18</sup> « Les questions doivent être posées dans l'ordre. [...] toute question sans réponse empêche le calcul du score de fragilité » selon le guide d'utilisation de la grille Fragire.

Cette forme de travail se heurte d'une part à l'évolution constante des situations et surtout à leur singularité ; elle agrège des données sensibles, des données factuelles, des ressentis voire des opinions.

Peut-on véritablement « voir venir » l'évolution de la dépendance alors que, par exemple, dans le champ médical il existe des guérisons inexplicables. Des médecins constatent que le moral du malade, sa capacité de résilience et ou de résistance sont parfois surprenantes et défient la pure logique. Dans le domaine social, il en est de même pour celles et ceux qui vivent la grande exclusion : on voit des personnes réussir là où on ne les attend pas. Alors que leur situation évolue sans cesse, survient un concours de circonstances agissant comme levier où la personne prend et assume des décisions qui changent son parcours de vie. On ne sait pas pourquoi c'est à ce moment-là. Mais l'humain défie parfois la logique et les calculs.

Les observations du groupe de travail du HCTS sur le numérique rejoignent les interrogations de la Commission Ethique et Déontologie du HCTS sur certains systèmes d'informations soutenus par algorithme pour deux motifs majeurs : lorsque le dossier de recueil d'informations et d'évaluation scorée comporte à la fois des éléments très techniques et d'autres très subjectifs, par exemple 2 autoévaluations basées sur le ressenti de la personne et 1 cotation indépendante par l'évaluateur de l'état global de la personne. De même lorsqu'un questionnaire impose un déroulement normé en temps limité, et que sont recueillies des données très diverses d'une nature qui paraît trop dispersée ou trop éloignée de la demande initiale pour que ce soit une intervention comprise par le demandeur, idéalement vécue comme un dialogue et une « co-construction ».

Classiquement en travail social, l'évaluation des besoins pour développer un dispositif d'aide doit s'apprécier sur la base d'indicateurs objectifs prédéterminés, et se traiter en dialoguant sur des besoins sans les lier à des éléments intimes. Pour déterminer les aides personnalisées à l'autonomie des personnes âgées, l'expérience montre qu'il convient de croiser les regards sur divers domaines (santé, logement, environnement familial et social) entre professionnels sociaux et médico-sociaux différents.

### ► 1.5. Employer des modalités de recueil hétérogènes sans contrevenir au principe de loyauté ?

Le recueil de données peut être réalisé selon des moyens différents : observations faites sur place, déclarations des intéressés, compilation de données venues de divers systèmes. Par ailleurs, il est souvent très subjectif. Il peut être le reflet d'un état d'esprit, d'une opinion à un moment donné. « L'objectivité » dans les réponses n'est jamais acquise. De surcroît, et quels que soient les objectifs poursuivis dans l'utilisation d'algorithmes, des biais du paramétrage (pensés ou impensés) peuvent générer, reproduire des discriminations et des exclusions. Il convient donc de mettre en cause la croyance en l'objectivité de l'algorithme (à toutes les étapes, du concepteur à l'utilisateur, et jusqu'aux effets collatéraux) au regard de l'enjeu de « loyauté ». La loyauté de ces procédés ainsi qu'un traitement équitable doivent constituer un objectif central.

Pour constituer des données « macro » fiables, il faut être certain que chaque donnée recueillie peut être justifiée ou non, correcte ou non, actuelle ou non, vérifiée ou non, précise ou non... Par conséquent, rien ne garantit que le total présente les qualités requises d'exactitude ni de pertinence...

Pour traiter une situation individuelle, la compilation de données, l'hétérogénéité des modalités de recueil voire même le croisement de systèmes d'informations trouvent rapidement les limites observées. D'aucuns espèrent connaître grâce à des outils statistiques et à la projection de modèles,



les besoins futurs de la population par classe d'âge ou par caractéristiques. L'exactitude tant dans le comportement humain que dans son évolution n'existe pas, au moins au niveau individuel. On ne peut savoir qui de monsieur x ou madame y sera exactement concerné. À l'échelle de l'individu, l'objectivation totale paraît impossible : son besoin n'est pas certain, il n'est qu'envisageable, probable voire très probable.

L'évolution technologique et l'intelligence artificielle semblent de moins en moins considérer objectivement des données pour établir des connaissances universelles ou la vérité sur un individu, et de plus en plus s'attacher à établir des correspondances : c'est le cas dans le domaine marchand où le principe est de chercher l'adéquation entre un produit et un client, afin de satisfaire les deux, le client et le producteur de produits ou de services. Plus généralement selon la CNIL, on voit se développer le « profilage »<sup>19</sup>. Selon cette fiche, « Le profilage consiste à utiliser les données personnelles d'un individu en vue d'analyser et de prédire son comportement, comme par exemple déterminer ses performances au travail, sa situation financière, sa santé, ses préférences, ses habitudes de vie, etc. Un traitement de profilage repose sur l'établissement d'un profil individualisé relatif à une personne : il vise à évaluer certains de ses aspects personnels, en vue d'émettre un jugement ou de tirer des conclusions sur elle. Un organisme peut en outre se baser sur votre profilage pour prendre une décision à votre sujet. »

## **II. Pour les personnes accompagnées et pour les travailleurs sociaux, des fondamentaux doivent être rappelés et respectés par les traitements informatisés**

Il serait contraire à l'éthique d'adopter une position hostile aux nouvelles technologies numériques au motif des risques dont elles sont porteuses, puisqu'elles peuvent bénéficier au bien-être de tous et contribuer à la rationalisation des coûts. Mais l'éthique du travail social exige que les grands principes (communs avec l'éthique médicale), respect de la personne et de son autonomie, justice, pertinence et bienfaisance (incluant l'obligation de non-nuisance), ne soient pas affaiblis par le développement des technologies numériques.

De plus, le HCTS rappelle que le travail d'accompagnement social se fonde sur une relation humaine directe, basée sur la confiance et un ensemble de décisions véritablement partagées entre le travailleur social et la personne accompagnée, même si l'informatisation se généralise dans l'action sociale.

A l'instar de l'analyse conduite sur l'utilisation des données massives dans le domaine de la santé, le développement des technologies numériques dans le champ social soulève également des enjeux éthiques<sup>20</sup> : trois principes pourraient être fragilisés : le secret professionnel, par la multiplication des informations partagées entre différents acteurs ; la responsabilité professionnelle, par le risque d'automatisation que pourrait créer la multiplication de logiciels algorithmiques ; la relation personnelle entre le travailleur social et la personne accompagnée, qui pourrait être « appauvrie » par les traitements automatisés des données.

---

19 Fiche Vos droits à l'intervention humaine face à votre profilage ou à une décision automatisée, site de la CNIL

## ► II.1. La personne a des droits et le pouvoir de faire valoir sa volonté et son projet

La liberté et le pouvoir d'agir des personnes peuvent se trouver atteints lorsqu'elles sont en situation de grande vulnérabilité ou même de simple fragilité. Elles doivent conserver la possibilité de dire non, de ne pas participer, de ne pas donner leur avis. Il est alors important de les autoriser à s'exprimer, et d'encourager, sans l'exiger, leur participation effective.

Pour pouvoir exister, la participation des personnes vulnérables implique une information sincère et une consultation respectueuse : l'information et la consultation conditionnent leur participation effective. Elle commence par une information complète mais concise, et facile à comprendre. Elle prend forme à travers la concertation, l'implication dans les projets qui la concernent, puis la co-gestion de l'action.

Au minimum, les personnes doivent conserver le pouvoir de dire non, de choisir de ne pas répondre (totalement ou partiellement) à des questions posées à travers les multiples modes de recueil d'informations (questionnaires en ligne, entretien oral, formulaires...).

## ► II.2 La personne est un sujet sensible dont les émotions entrent en compte

Tout sujet est porteur d'émotions qu'elles soient positives ou négatives ; la personne fragile comme le travailleur social. Cette prise en compte du sensible est constitutive de la vie humaine et la compréhension des émotions permet d'enrichir la pratique des travailleurs sociaux.

Les émotions survenant suite à un événement déclencheur interne ou de l'environnement envoient un message, provoquent la réaction, motivent le comportement. Aucun logiciel ne semble pour l'instant en capacité de prendre en compte cette dimension pour répondre aux éventuels besoins et attentes des personnes.

Pour les intervenants, l'impact des émotions est un risque et la gestion des émotions est une charge. Cela les conduit à accepter que le moment et les modalités d'expression appartiennent à la personne. En effet, les périodes de doute, de grande souffrance interdisent l'expression en mots de ces états, et seule une observation du non-verbal en permet la compréhension.

## ► II.3. L'implication de la personne lui permet de co-construire les actions la concernant

Le décret du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social stipule que « Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté ».

Ainsi on ne doit pas considérer un individu objet de traitement d'informations dans sa fonction d'« usager », simple unité dans une catégorie issue d'un tri de données. Il s'agit de considérer une « personne accompagnée » avec sa singularité, son originalité, sa liberté. Il est nécessaire de prendre en compte les personnes dans leur existence temporelle et leurs conditions de vie réelles, ce qui implique de les connaître en elles-mêmes, de les accepter, d'avoir confiance en elles. Comme le rappelle Paul Ricoeur, les personnes sont « singulières, irremplaçables ».<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Paul Ricoeur, *L'Unique et le Singulier* », Alice Éditions, 1999

La participation des personnes a été institutionnalisée par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, notamment pour leur information sur leurs droits fondamentaux. Cette participation est incontournable aujourd'hui dans la mise en œuvre des politiques sociales, quel qu'en soit le domaine. Il s'agit de reconnaître leurs expériences singulières et leurs savoirs, en favorisant les espaces d'expression et de consultation dans une dynamique d'échange concerté qui aboutisse sur une proposition co-décidée.

Ainsi, la loi française et la pratique des travailleurs sociaux reconnaissent la place des personnes accompagnées dans tout ce qui les concerne. La relation d'aide co-construite en travail social, sur un mode d'égal à égal, permet une participation conscientisée et citoyenne.

#### ► **II.4. La co-évaluation des besoins de la personne est une modalité déterminante pour la poursuite de son parcours**

Pour appréhender la personne en tant que Sujet, le cumul de beaucoup de données constitue un agrégat instable et insuffisant. De plus, chaque donnée ne valant que par rapport à l'ensemble, il n'est pas possible d'évaluer une situation en rapprochant seulement quelques données sélectionnées. Ainsi, réduire la personne à quelques critères de fragilité, à des problèmes socio-professionnels observés, ou aux problèmes de sa situation actuelle qu'elle expose conduit à réduire la personne à sa situation de vulnérabilité du moment.

Les besoins d'un être humain se comprennent en tenant compte de la globalité ET de sa situation actuelle ET de son parcours de vie. Le travail social considère la personne au regard de ses potentialités et de son inscription dans un contexte et une histoire, et pas seulement au titre d'un problème à résoudre ou d'une demande univoque.

Par ailleurs, le travailleur social est en position d'« alliance » avec les personnes accompagnées. L'alliance suppose un engagement mutuel. En travail social, il s'agit d'une relation très forte, d'un accord, d'un partenariat entre la personne et le travailleur social, dans le but d'accomplir chacun les objectifs fixés ensemble. Ce positionnement (ou posture professionnelle) se manifeste par la position en côte-à-côte. L'alliance nécessite que chacun joue son rôle dans un rapport d'échanges où les identités de l'un et de l'autre peuvent se reconnaître et constituer une complémentarité.

#### ► **II.5 L'information préalable de la personne doit s'appuyer sur l'évaluation de l'impact des traitements informatisés**

Pour qu'il puisse y avoir « consentement éclairé<sup>22</sup> » de la personne, les travailleurs sociaux doivent s'attacher au devoir d'information préalable et à la compréhension des effets des traitements informatisés sur les personnes accompagnées. Ils ne peuvent bien le faire que s'ils disposent de présentations simples à communiquer, mais complètes sur tous les effets directs ou secondaires, sur toutes les conséquences éventuelles de l'action qu'ils engagent.

---

<sup>22</sup> Voir « Avis relatif au consentement éclairé » de la commission éthique et déontologie du CSTS en date du 6 décembre 2013

Le règlement général sur la protection des données (RGPD)<sup>23</sup> a prévu dans son article 35 la conduite d'une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD - Data Protection Impact Assessment) lorsqu'un traitement de données personnelles est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées. Cette étude d'impact préalable à la mise en service est une obligation pour les concepteurs. La CNIL recommande que les études d'impact soient publiées et refaites périodiquement. Il est donc étonnant que certains systèmes d'informations aient été « mis en production » sans une telle publication. Il ne suffit pas que soient diligentés des études d'impact, des rapports d'évaluation et des publications scientifiques par les promoteurs, il faut qu'ils soient publiés avant mise en œuvre, afin que les mesures correctives puissent être appliquées et que l'information soit complète

Les travailleurs sociaux ont besoin de connaître pour pouvoir informer, et les personnes accompagnées ont besoin de comprendre (et de mesurer les effets éventuels) pour donner leur consentement éclairé. De plus, les travailleurs sociaux doivent veiller à protéger les informations personnelles et la capacité d'agir des personnes accompagnées.

En effet, la CNIL a remarqué et dénonce des violations de données personnelles qui recouvrent des infractions quant à la confidentialité des données (visibles par des tiers non autorisés), des cas d'indisponibilité (y accéder n'est plus possible), des cas de compromission de leur intégrité (elles ont été altérées ou effacées), sans compter les actes malveillants principalement produits par des actions de piratage (mises en œuvre par des logiciels malveillants ou des campagnes de hameçonnage, principalement).

## ► II.6. La personne vulnérable a besoin d'être bien traitée, protégée et soutenue

De grandes bases de données d'observation sociale, partagées au niveau national, pourraient contribuer à la connaissance précise et actualisée des besoins des personnes et questionner l'efficacité des réponses qui leur sont apportées. Dans ce but, des garanties de protection des personnes doivent être apportées par l'anonymisation de données brutes ne donnant accès qu'à des données statistiques compilées à des niveaux tels qu'il n'y a pas de risque d'identification individuelle. Une telle base de données permet aux personnes de situer leur problème, d'analyser leur situation au regard des observations générales et des analyses faites globalement.

Les règles de sécurité auxquelles veille la CNIL sont complétées par l'application des principes éthiques sur un point important pour la protection des personnes accompagnées : les informations personnelles ne sont saisies et traitées que pour produire (transmettre et conserver) des données strictement nécessaires à l'action à laquelle participent les personnes, et non préjudiciables pour elles.

Au-delà de ces précautions, il est envisageable de comprendre et d'engager le numérique au service du pouvoir d'agir des personnes. C'est la démarche de la Fondation internet nouvelle génération

---

<sup>23</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE. Ce règlement général sur la protection des données (RGPD) est en vigueur en France depuis mai 2018.

(FING) qui invite les politiques publiques et les dispositifs de médiation à passer d'une logique de "fracture numérique" à une posture de "mettre le numérique au service du pouvoir d'agir des individus" pour devenir « capacitant ».

#### Points de vigilance et de référence éthique :

- Le respect de la personne implique d'admettre ses éventuels doutes ou refus de répondre à certaines demandes d'informations, quelles que soient les modalités de recueil
- La dignité des personnes implique d'éviter de les mettre en situation de devoir apporter la preuve qu'elles ont été victimes de traitements indignes ou de discriminations, ce que la réglementation actuelle nécessite
- L'interdiction de toute forme de discrimination (en référence à l'article 7 de la Déclaration universelle des droits de l'homme) s'impose aussi aux algorithmes
- La singularité inaliénable des personnes et leur sensibilité doivent être prises en compte, même si elles sont difficilement perçues et restituées par des systèmes informatisés
- Le respect du projet de la personne en situation de fragilité, vulnérabilité ou dépendance (sauf risque vital), et de son consentement éclairé (sauf incapacité) permet de préparer des offres de service adapté mais interdit de prédire son devenir
- En action sociale ou médicosociale, une intervention humaine est indispensable, non seulement pour une décision finale (préparée par un traitement algorithmique) mais aussi lors d'une relation sociale et de confiance qui est construite, personnalisée et qualifiée au titre des professions réglementées.
- La protection des informations à caractère personnel au titre de la vie privée et la protection du secret professionnel sont assurées par la loi et promues par le travail social
- Le droit à l'oubli, les règles d'archivage et la nécessaire actualisation permanente des données en fonction du réel vécu et des usages envisagés doivent être mis en œuvre dès la mise en service des systèmes d'information.

### III. Recommandations pour utiliser ces systèmes d'information et maîtriser leurs incidences sur le travail social

#### ► III. 1. Faire appliquer les règles de captation et d'exploitation des informations personnelles

La valeur d'une information réside tant dans sa signification que dans son traitement, sa circulation et son croisement avec d'autres, trois principes ont été posés par les lois ; il convient de les faire respecter :

- l'encadrement de la collecte des données personnelles, précisé par la loi Informatique et liberté modifiée, la directive de 1995 et, à compter de mai 2018, le RGPD qui affirment le droit à l'information et les contraintes du droit d'accès,
- les obligations d'informer le citoyen que le numérique a été utilisé pour prendre une décision administrative, communiquer sur demande les règles de traitement et les principales caractéristiques de l'algorithme, publier les codes sources, précisées par la loi pour une République numérique de 2016,
- l'interdiction qu'une machine (par calcul basé sur un recueil de données) prenne seule une décision emportant des conséquences importantes pour une personne qui est toujours notifiée par l'article 10 de la loi informatique et liberté. Le traitement algorithmique doit rester une aide à la décision car la décision finale est et doit rester humaine. Le RGPD reprend ce principe sous l'angle du droit à ne pas faire l'objet d'un traitement automatisé de « bout en bout » sauf exceptions (consentement explicite, exécution de la conclusion d'un contrat...).

Aujourd'hui, certains usages d'outils numériques posent de fortes questions éthiques et de société et impose une vigilance quotidienne quant à leurs conséquences pratiques. Dans sa synthèse du débat public sur les enjeux éthiques dans le cadre de la mission de réflexion éthique confiée par la loi pour une République numérique, la CNIL veille notamment aux éléments suivants :

- le « principe de proportionnalité » : toutes les informations demandées doivent avoir une utilité pour la prise en charge des personnes
- le principe de vigilance sur le caractère évolutif et imprévisible, sur le caractère très compartimenté, sur la dilution des responsabilités.
- le droit des personnes : respect de l'inconditionnalité de l'accueil, le droit à l'information, à l'opposition, à la rectification et à la suppression.

La clarté juridique ne résout cependant pas les problèmes. Même si le RGPD a affirmé le droit d'obtenir une intervention humaine dans le cadre d'une décision prise sur le fondement d'un traitement algorithmique, même si la CNIL rappelle le droit d'obtenir une information sur la logique sous-tendant le fonctionnement de l'algorithme (une information claire et intelligible au-delà de l'accès au code source), l'exercice de ces droits est difficile face à la multiplicité des « capteurs » de données et à la forte asymétrie entre ceux qui contrôlent les algorithmes et les utilisateurs finaux, travailleurs sociaux et public concerné.

### ► III.2. Penser l'évolution rapide de l'accès aux droits, des fonctions et des acteurs

Dans le monde marchand, l'assistance par accumulation de données a apporté beaucoup de satisfactions mais aussi des surprises : aide GPS préconisant l'usage des voies de circulation indépendamment de leur vocation, pratiques de GAFAM produisant le harcèlement des notifications et des messages intrusifs : ce modèle peut à terme produire une forme d'aliénation aux résultats des algorithmes.

L'accès aux droits est modifié par les supports numériques et le calcul algorithmique. Cette évolution a permis une requalification des besoins sociaux/demandes sociales en besoins éligibles ou non, et des réponses en offres de services standardisées en « paniers de services »; Cette modélisation

peut convenir à une majorité de personnes mais aussi provoquer des contentieux dès lors que les situations particulières voire exceptionnelles ne sont pas expertisées en direct.

La requalification des droits théoriques (établis par la loi, la réglementation...) de l'usager en droits potentiels (selon divers critères, plafonds et filtres établis par les institutions sociales) requiert souvent de les « activer » pour qu'ils soient liquidés. Ceci amène les travailleurs sociaux à acculturer les personnes accompagnées au maniement des outils numériques pour accéder aux portails par lesquelles communiquent les institutions, pour « créer des comptes », et utiliser leurs « espaces-clients ». Ce faisant, ils contribuent à l'inclusion numérique en développant une compétence qui manque à de nombreuses personnes accompagnées. Mais du fait de cette suppléance, ils connaissent souvent les codes d'accès des personnes lorsqu'elles les chargent de les conserver pour leur compte ce qui entraîne là aussi de très forts risques, techniques, éthiques et juridiques<sup>24</sup>.

Pour faire face à l'évolution de la situation, il peut être utile de rappeler les principes et clarifier les enjeux et les conduites possibles, par le moyen d'une charte. C'est ainsi que dans le domaine de la Justice, ont été promulgués cinq principes dans une « charte éthique européenne d'utilisation de l'intelligence artificielle dans les systèmes judiciaires et leur environnement »<sup>25</sup> : 1. ...respect des droits fondamentaux (assurer une conception et une mise en œuvre des outils et des services d'intelligence artificielle qui soient compatibles avec les droits fondamentaux) ; 2. non-discrimination (prévenir spécifiquement la création ou le renforcement de discriminations entre individus ou groupes d'individus) ; 3. qualité et sécurité ; 4. transparence, neutralité et intégrité intellectuelle ; 5. maîtrise par l'utilisateur (bannir une approche prescriptive et permettre à l'utilisateur d'être un acteur éclairé et maître de ses choix).

### ► III.3. Adapter les fonctionnements professionnels aux incidences des systèmes d'informations

Pour le secteur social en particulier, étant donné les enjeux humains sensibles, le processus d'informatisation reste conditionné par des finalités éthiques, des facteurs humains et organisationnels. Comment ne pas s'inquiéter du manque de questionnements sur les incidences de ces systèmes d'informations sur les fonctionnements professionnels ?

Le contenu du travail, les fonctions et les métiers se trouvent impactés lorsque les systèmes d'information prennent une place prédominante. Sous leur influence, le travail social généraliste pourrait évoluer vers d'autres fonctions, soit d'« évaluateur/administrateur/enquêteur » soit de spécialiste des « laissés pour compte » du traitement algorithmique.

On peut craindre d'autres contrecoups importants de l'augmentation exponentielle des « systèmes » et des procédures automatisées : la diminution puis la disparition du retour d'expérience, des questionnements des travailleurs sociaux sur la mise en œuvre de ces outils, ainsi que

---

<sup>24</sup> Pour limiter ces risques, la CNIL a édité une série de recommandations « Professionnels du secteur social : comment mieux protéger les données de vos usagers ? » ainsi qu'un modèle de mandat à l'intention des travailleurs sociaux et des personnes accompagnées <https://www.cnil.fr/fr/professionnels-du-secteur-social-comment-mieux-protger-les-donnees-de-vos-usagers>

<sup>25</sup> Adoptée le 4 décembre 2018 par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice du Conseil de l'Europe

l'assèchement de l'analyse des pratiques ou de la réflexion professionnelle soutenues par le conseil technique au sein des institutions sociales et médico-sociales.

Pourtant, l'utilisation de plus en plus prégnante de ces outils, à l'image d'une société poursuivant sa course vers le tout numérique, impose des temps d'arrêt et de réflexion pour déterminer les degrés de compatibilité entre l'intelligence artificielle et l'intervention sociale à propos par exemple de :

- la relation de confiance et d'aide qui a une valeur intrinsèque pour la personne accompagnée et le travailleur social : l'échange interpersonnel ne doit donc pas être découpé en éléments de base et un ordre préétablis avec risque de taylorisation.
- le recueil et encodage d'informations personnelles enrichi d'éléments qualitatifs et contextuels afin de ne pas induire une vision partielle et partielle de la situation. De plus, l'exécution des tâches d'encodage nécessite en amont une réflexion pour déterminer le professionnel le plus compétent pour réaliser ce travail.
- le pilotage de l'action sociale qui ne cède pas à la tentation d'investir uniquement dans les outils de gestion, au point de privilégier leurs usages dans l'intervention sociale et d'éclipser ainsi certains objectifs sociaux au profit d'objectifs organisationnels.
- la plus-value du traitement numérique à grande échelle, qui, s'il est bien pensé, peut faire gagner du temps, mis à profit pour développer la réflexion, l'élaboration de nouvelles propositions, le dialogue avec la personne accompagnée, pour éviter les dérives d'uniformisation et de stéréotypie des pratiques professionnelles.

#### ► **III.4. Participer à la mise en place des systèmes d'information et suivre attentivement leurs résultats et effets**

De façon générale, le HCTS, comme le Conseil supérieur du travail social qui l'a précédé, appelle les travailleurs sociaux à contribuer avec vigilance, dès leur conception, jusqu'à leur évaluation, aux outils et aux systèmes qu'ils utilisent dans leur pratique. Cela est d'autant plus nécessaire pour tout outil qui a pour objectif de permettre aux évaluateurs de prioriser les aides à apporter en fonction du degré de fragilité, de proposer des orientations vers des prises en charge spécialisées, de participer à l'homogénéisation des pratiques, dans l'objectif de favoriser un maintien à domicile optimal. Le contrôle des évaluations réalisées fondé sur les indicateurs statistiques communs qui alimentent une base de données d'observation sociale mérite également d'être discuté.

Tout progiciel de ce type comporte des risques sur la légitimité et la pertinence de ses usages. L'expérience d'ANIS, de GAMIN dans les années 1970 a montré qu'il convenait de construire puis d'évaluer soigneusement, en particulier sur les points d'attention suivants :

- la part des champs préétablis qui sont non-anonymisés, obligatoires, sans choix de ne pas y répondre
- les zones de rédaction libre ou les termes ambigus qui induisent des biais
- l'approche sélective et séquentielle modelée par l'encodage d'informations qui risque d'induire une vision partielle
- le cadre méthodologique (guide d'utilisation) imposé aux travailleurs sociaux qui ne prend pas en compte la centralité de la relation de confiance entre le travailleur social et l'utilisateur, le travail relationnel et la posture de soutien inconditionnel.



Dans un contexte d'innovations technologiques extrêmement rapide, la mise en place d'un système d'information de recueil de données relatives à la vie privée, à la santé, à la situation sociale des personnes accompagnées, permettant d'améliorer les conditions d'observation et de prise en charge de ces personnes emporte plusieurs nécessités :

- une anticipation rigoureuse des impacts directs et des effets globaux durant une période suffisante de tests
- la formation des utilisateurs et un temps d'appropriation,
- une veille sur la bonne utilisation de l'outil et sur les résultats du traitement des données
- une évaluation rigoureuse de la qualité des informations saisies pour produire des données strictement nécessaires à l'observation et non préjudiciables pour les personnes.

Enfin, il faut rappeler l'expérience positive des cellules de veille éthique créées pour accompagner le déploiement du progiciel ANIS dans 24 départements qui ont informatisé une partie de l'action sociale.

De la même manière, le HCTS considère qu'il est non seulement utile mais recommandé de mettre en place des cellules de veille (ou de missionner sur ce point les comités d'éthique existants) dans l'ensemble des institutions d'action sociale et médico-sociale. Elles auraient pour mission de veiller à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation des questions relatives aux informations à caractère personnel dans tous les systèmes d'informations employés, de vérifier la façon dont ils sont conçus et mis en œuvre. Ces cellules pourraient également échanger entre elles et alerter si nécessaire.

## CONCLUSION

Le Haut Conseil du Travail Social n'a pas à se prononcer sur la mise en place de systèmes d'informations. Il n'est aucunement hostile à ce qui permet d'observer les besoins sociaux, d'améliorer l'accès aux droits et la fourniture de soutiens pertinents notamment pour l'accompagnement des personnes vulnérables. Il dénonce les peurs infondées et récuse les procès faits à l'intelligence artificielle (souvent surestimée, parfois sous-estimée) de supplanter l'humain.

Dans la mesure où la mise en œuvre de l'intelligence artificielle prend plus de temps qu'on ne le pense couramment, il est possible de prendre les précautions nécessaires et d'appliquer les mesures correctives.<sup>26</sup> Le HCTS invite donc les travailleurs sociaux à intensifier et accélérer leur acculturation au numérique et aux principes du Règlement général sur la protection des données. Le double enjeu est qu'ils préservent l'essentiel (leur relation aux personnes concernées) et adaptent leur travail spécifique (l'accompagnement dans l'action sociale et médico-sociale) en fonction des nouveaux moyens.

Néanmoins, il rappelle la nécessité absolue de protéger les informations à caractère personnel, de respecter l'autonomie des personnes accompagnées, de définir les conditions de recueil, traitement et conservation des données, et de mesurer l'impact des outils et systèmes employés.

Il estime que les travailleurs sociaux ne peuvent avoir comme seul objectif le recueil de données, dans une fonction d'enquêteur ou d'évaluateur. Pour le travail social, le recueil d'informations à caractère personnel est intégré dans la mission essentielle d'accompagnement-aide-protection engagée par les professionnels. Aussi, le projet des personnes fragiles doit être absolument respecté, ce qui entraîne la prise en compte de leur consentement éclairé et le refus de s'approprier leur devenir.

Si l'enregistrement d'informations à caractère personnel consiste à décomposer les situations et les réponses humaines en éléments que l'intelligence artificielle pourrait librement corrélérer (ou recomposer pour constituer un profil) afin d'assortir la personne concernée à des prestations ou services proposés par l'institution sociale sans intervention humaine au moment de la décision, le HCTS considère qu'il contreviendrait à la mission générale du travail social et à la posture éthique de ses professionnels.

Dans la période actuelle d'évolution rapide des technologies numériques et des politiques d'action sociale au regard des besoins observés et des contraintes financières, le HCTS adresse une demande aux commanditaires et aux concepteurs de systèmes d'informations utilisant des algorithmes : qu'ils définissent rigoureusement, en y associant les utilisateurs, les conditions d'usage des données et de leurs traitements ; qu'ils s'assurent de la pertinence des données, de la qualité de leur recueil et de la maîtrise de leurs effets ; et qu'ils informent complètement les publics et les intervenants.

---

<sup>26</sup> Selon Rodney Brooks, déjà cité. Pour autant, le HCTS invite les travailleurs sociaux à intensifier et accélérer leur acculturation au numérique et aux principes du RGPD.

Il appelle les travailleurs sociaux à contribuer à la mise en place de ces systèmes en faisant preuve de vigilance. Et il préconise que des comités de veille ou d'éthique accompagnent systématiquement leur mise en œuvre.

Il appelle les responsables institutionnels de l'action sociale et médicosociale à rester attachés aux relations humaines construites entre personnes accompagnées et travailleurs sociaux (ou autres aidants) et à ne pas céder à « l'illusionnisme technologique »<sup>27</sup>. Il ne convient pas en effet de déléguer les situations délicates à des robots au motif que les situations sont trop complexes pour que des intervenants humains réussissent à raisonner et décider de façon satisfaisante.

Le HCTS rappelle enfin que les personnes accompagnées doivent pouvoir participer pleinement et en toute connaissance de cause à ce qui les concerne, ou ne pas le faire si elles ne l'acceptent pas, sans subir de rétorsion. Il affirme également que les travailleurs sociaux ont une fonction spécifique de soutien à leur apporter et de co-construction de projets à réaliser en alliance<sup>28</sup> avec elles.

---

<sup>27</sup> Selon l'expression employée par un membre de la CNIL

<sup>28</sup> Postures professionnelles préconisées par divers rapports du Conseil Supérieur du travail social : *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*, EHESP, Rennes 2001 ; *Le travail social aujourd'hui et demain*, EHESP, Rennes 2009



**HAUT CONSEIL**  
**DU TRAVAIL**  
**SOCIAL**

Ministère des Solidarités et de la Santé  
Haut Conseil du Travail Social

Adresse postale : 14, avenue Duquesne 75350 PARIS 07 SP – Bureau : 10, place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon – Paris 14e

☎ 01 40 56 – Mail : @social.gouv.fr –

Internet : <http://solidarites-sante.gouv.fr/travail-social>