

Chatbots : bientôt des collègues de travail ?

Le présent article aborde à titre d'exemple l'utilisation d'algorithmes et de chatbots en se basant sur les résultats d'un projet sur *l'apprentissage automatique et les algorithmes appliqués au travail social*¹ et du projet-pilote « safety-for-refugees ».

Texte : Judith Bühler et Meret Reiser, collaboratrices scientifiques, ZHAW

En août 2020, en Autriche, l'autorité chargée de la protection des données a mis un terme à un projet-pilote impliquant l'utilisation d'algorithmes dans un centre de recherche d'emplois. Le programme informatique équipé d'un système d'intelligence artificielle (IA) évaluait les chances des candidat-e-s sur le marché du travail sur la base de certains critères et allouait des prestations de soutien en fonction des résultats – et ce dans un souci dit d'efficacité. D'après les critiques, cette méthode renforçait la discrimination des personnes dont les chances de retrouver un emploi étaient déjà faibles – notamment les mères célibataires ou les personnes de nationalité étrangère (Fanta, 2020).

Les résultats du projet de recherche de la ZHAW « *Machine Learning und Algorithmen in der Sozialen Arbeit* » montrent que les algorithmes, avec ou sans IA, sont jusqu'ici surtout utilisés dans les domaines de l'aide sociale, de la protection des mineur-e-s, du chômage et de la migration. En Europe, cela concerne surtout le Danemark, la Suède, l'Estonie et l'Autriche. Cette pratique a essuyé

des critiques répétées, parce que le développement et le processus de catégorisation des algorithmes manquent de transparence et sont peu compréhensibles, ou parce qu'il y a une crainte que ces outils renforcent la surveillance et les discriminations des personnes déjà en situation précaire (Lind, 2020).

Chatbot EMA : Ukraine

En Suisse, l'usage d'algorithmes dans le travail social est moins répandu, mais ceux-ci commencent à gagner en importance avec l'intégration de systèmes basés sur des règles. Une équipe de la ZHAW travail social et School of Engineering ont développé EMA, un chatbot multilingue basé sur des règles, dans le cadre du projet-pilote « safety-for-refugees ». Utilisé dans le canton de Zurich, cet outil permet d'apporter un soutien aux personnes en quête de protection venues d'Ukraine.

En activant le statut de protection S pour les personnes réfugié-e-s ukrainien-ne-s, en mars 2022, la Suisse a pour la première fois été



© Judith Bühler & Midjourney (prompt: social work and algorithm)



Quelques notions en détail

Les algorithmes décrivent une série d'étapes visant la résolution d'un problème ou l'automatisation (Lenzen, 2020). Lorsqu'un système de règles peut apprendre de manière autonome, on parle d'intelligence artificielle (AI). *L'intelligence artificielle* regroupe des technologies de l'information qui simulent la pensée et l'acquisition de savoir pour exécuter des tâches (Steiner et al., 2022). Les *chatbots* sont des programmes basés sur la voix ou le texte qui permettent de simuler une discussion entre humains. On distingue trois types de chatbots : les chatbots basés sur des règles, qui s'appuient sur des procédures et des éléments de texte prédéfinis ; les chatbots smart ou « autoapprenants » qui se basent sur l'IA et sont capables d'établir des liens et de croiser les références ; et les chatbots hybrides, qui combinent le travail humain et l'IA, en laissant un humain prendre le relais si la complexité de la requête l'exige (Mehner, 2019).

confrontée à un important groupe de personnes en quête de protection qui ont été accueillies dans des familles sans que l'Etat n'y soit directement impliqué et qui, en vertu de leur statut S, étaient en droit de travailler. Cette situation les exposait à des risques notamment en termes de logement et de travail, d'où la nécessité d'offrir aux personnes concernées un outil leur permettant de s'informer et d'obtenir des conseils.

Ce projet, financé dans le cadre de l'initiative de numérisation des universités zurichoises (DIZH), a rassemblé des informations de différentes sources jusqu'ici dispersées sur Internet pour les mettre à disposition sous la forme d'un chatbot que l'on peut interroger. L'ambition est de guider les personnes en quête de protection dans des domaines sensibles et de leur donner des éclaircissements sur les conditions-cadres. En plus d'une fonction d'information à bas seuil, EMA a une fonction de triage multilingue et propose des offres de conseils individualisées. Le chatbot offre en outre aux personnes la possibilité de signaler les injustices vécues. Grâce à ces différentes fonctions, le chatbot sert d'interface pour la diffusion d'informations et le conseil aux victimes pour les personnes en quête de protection.

A l'heure où nous rédigeons ce texte, EMA a été lancé depuis environ quatre semaines. Les premières expériences montrent que le chatbot suscite un vif intérêt tant chez les professionnel·le·s que chez les réfugié·e·s ukrainien·ne·s, avec plus de 400 consultations. Les requêtes ont principalement pour objet la recherche d'un logement et d'un emploi, au sens où il s'agit de demandes d'ordre général telles que « trouver un travail », « remplir un formulaire d'aide sociale » ou « trouver un logement à soi ». Certain·e·s utilisateur·ice·s rendent compte de problèmes, litiges, injustices, voire violences physiques subies là où ils résident. Pour quelques cas complexes impliquant différentes problématiques, les utilisateur·ice·s du chatbot ont reçu des conseils complémentaires par e-mail. Plus EMA sera connu du public, plus le nombre de requêtes dépassant les compétences du chatbot devrait augmenter.

Le chatbot EMA est en phase-pilote jusqu'à début juillet 2023. Une évaluation sera ensuite conduite pour planifier les étapes de développement éventuelles et formuler des recommandations pour une utilisation future par les différents acteur·ice·s du secteur de l'intégration. Une piste envisageable serait d'étendre cet outil à d'autres statuts de séjour ou à l'absence de statut de séjour, à d'autres champs thématiques, d'autres cantons ou de le développer pour d'autres domaines d'application – comme par exemple en assurance qualité et en gestion des savoirs des travailleur·euse·s sociaux·ales dans les activités de conseil.

Les premiers résultats montrent que l'utilisation de chatbots anonymes basés sur des règles en complément de la consultation sociale peut être très intéressante pour les bénéficiaires du travail social. Dans le même temps, les limites de ces systèmes et de la consultation numérique apparaissent déjà. Quel degré de complexité peut-on déléguer aux machines tout en garantissant une prestation de service de qualité – tant pour les bénéficiaires, que les travailleur·euse·s sociaux·ales?

Numérisation : une chance ?

Le recours aux algorithmes dans le secteur social est exigeant : l'exemple de l'Autriche montre que ce type d'outils peut renforcer la stigmatisation et les discriminations, et les premiers résultats du projet de chatbot EMA alertent sur les limites dans des domaines aussi complexes que le travail social. Il est capital d'avoir conscience que les systèmes algorithmiques utilisés dans le travail social sont le résultat d'un ensemble d'exigences politiques, économiques et professionnelles (cf. Kreideweis, 2020, p. 129). Celles-ci se fondent sur des systèmes créés par des humains et ancrés dans une culture donnée, avec des valeurs et des constructions préétablies et stigmatisantes. Elles sont l'illustration de discriminations systémiques déjà installées et offrent l'opportunité de les déconstruire. Le travail social a un rôle essentiel à jouer dans les processus de développement de tels systèmes – en insistant sur les besoins des destinataires des algorithmes, afin de donner la priorité aux exigences de professionnalisme et d'humanité. •

Littérature

- Eser Davolio, M., Kunz Martin, C., Meier, G., & Adili, K. (2021). Online-Gesprächssettings in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing: Eine Bilanz. 41.
- Fanta, A. (2020). Datenschutzbehörde stoppt Jobcenter-Algorithmus. Netzpolitik.
- Hoose, F., Schneiders, K., Schönauer, A. (2021). Von Robotern und Smartphones. Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor. In Wunder, M. (éd.), Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. (P. 97-107). Bad Heilbrunn: Verlag Julius Kinkhardt.
- Kreideweis, H. (2020). Sozialinformatik. Digitaler Wandel und IT-Einsatz in sozialen Organisationen. (3. Aufl.). Baden-Baden: Nomos.
- Lenzen, M. (2020). Künstliche Intelligenz. Fakten, Chancen, Risiken. München: C.H. Beck.
- Lind, K. (2020). Central authorities slow to react as Sweden's cities embrace automation of welfare management. AlgorithmWatch.
- Mehner, M. (2019). Exkurs: Marketing und Service Automation mit Chatbots. In Matthias Mehner (éd.), Messenger Marketing. (P. 145-168). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Steiner, O., Tschopp, D. (2022). Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. Sozial Extra 46, 466-471.

Avertissement

Les autrices de ce texte se sont aidées de ChatGPT pour la formulation, la syntaxe et la compréhension.

Note

1. Projet de la ZHAW «Machine Learning und Algorithmen in der Sozialen Arbeit» [n.d.l.r. L'apprentissage automatique et les algorithmes appliqués au travail social]