LaborIA

ETUDES INCLUSION

MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITÉS
Liberté Égalité Fraternité

Inria

Cartographie des initiatives IA dans l'inclusion professionnelle

Objectif

L'IA agit comme un révélateur et un accélérateur des transformations dans les métiers de l'insertion et du handicap.

L'étude interroge la capacité de l'IA à soutenir l'autonomie des publics fragiles sans dénaturer la relation humaine qui est au cœur de l'accompagnement social.

Méthodologie

La recherche s'appuie sur une trentaine d'entretiens avec des acteurs nationaux et experts, ainsi que des échanges avec une vingtaine de structures de terrain.

Elle mobilise des séances de Design Fiction, confrontant les professionnels à des scénarios prospectifs pour identifier les trajectoires d'appropriation acceptables.

Résultats

L'IA est déjà présente via le "Shadow IA" (usages informels non encadrés). Elle déplace le cœur du métier vers des fonctions de contrôle, de vérification et de contextualisation des écrits professionnels.

Quatre figures d'usagers émergent chez les publics : **les stratèges** (autonomes), **les illusionnés** (confiance excessive dans l'outil), **les empêchés** (freins linguistiques ou numériques) et **les publics à sécuriser** (risques de confusion ou d'emprise).

Les quatre postures d'usage chez les publics de l'inclusion professionnelle

Les outillés et stratèges

Profil
Maitrisent l'IA, testent, comparent, ajustent. Produisent ce dont ils ont besoin.

↓

Risque
Faire l'impasse sur la réflexion et l'appropriation du projet.

↓

Posture du professionnel
- Second regard exigeant
- Interroger le process de production
- Mobiliser la connaissance des limites de l'IA
- Désamorcer le conflit de légitimité

Les outillés mais illusionnés

Profil
Tâtonnent, maitrisent peu. Une production affirmative est prise pour vraie

↓

Risque
Illusion d'autonomie : demande déconnectée du réel

↓

Posture du professionnel
- Valoriser la recherche d'autonomie
- Repérer le projet immature sous une forme robuste
- Réancrer dans les règles et le réel
- Déconstruire pour reprendre (= plus de temps)

Les intéressés mais empêchés

Profil
Motivés, mais freinés : accès, écrit, langue, confiance, données.

↓

Risque
Accroître les inégalités entre publics

↓

Posture du professionnel
- Renforcer la médiation numérique
- Initiation progressive et sécurisée
- Partir des besoins concrets
- Accompagnement patient

Les publics à sécuriser

Profil
Fragilités cognitives ou psychiques. Vulnérabilité à l'autorité de l'écrit.

↓

Risque
Emprise numérique : exposition de données sensibles (santé).

↓

Posture du professionnel
- Prévenir et informer
- Encadrer les usages
- Règles de protection des données
- Décider la place de l'IA au cas par cas

Synthèse

Un usage responsable impose une analyse de risques systématique (financière, éthique, réglementaire) avant tout déploiement.

Il est crucial de maintenir un contrôle humain effectif, de garantir l'accessibilité technique et de former les recruteurs à la compréhension des algorithmes pour préserver l'équité du processus.

Références