

Avis professionnel

L'utilisation de l'intelligence artificielle par les T.S. et les T.C.F.

Introduction

L'intelligence artificielle (IA) fait maintenant partie de notre quotidien. Entre autres choses, elle écrit, analyse, traduit et même conseille. Dans ce contexte, plusieurs membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) se demandent : jusqu'où peut-on l'utiliser dans notre pratique professionnelle? Peut-on s'en servir pour rédiger nos notes, soutenir nos activités cliniques ou éclairer notre jugement professionnel?

Cet avis vise à offrir des repères simples et concrets pour aider les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (T.S.), ainsi que les thérapeutes conjugales et familiales et les thérapeutes conjugaux et familiaux (T.C.F.) (ci-après, les membres) à réfléchir à l'usage des systèmes d'intelligence artificielle (SIA). L'objectif n'est pas de décider de leur utilisation, mais de soutenir chacune et chacun à exercer un jugement professionnel éclairé, responsable et éthique^{1,2}.

Principes de base

Plus l'usage du SIA a une incidence réelle ou potentielle sur la situation du client³, plus la responsabilité des membres est grande envers ce dernier (principe de proportionnalité). Les membres doivent donc rester prudents, sceptiques, transparents et critiques, lorsqu'ils réfléchissent quant à la possibilité d'utiliser un SIA et lorsqu'ils l'utilisent.

L'utilisation d'un SIA ne diminue jamais l'imputabilité des membres⁴. Par exemple, ils sont les seuls

responsables du contenu des notes et des rapports qu'ils ont signés, même s'ils ont obtenu l'aide d'un SIA pour les rédiger. Les outils technologiques ont également le potentiel de soutenir les pratiques professionnelles; ils ne devraient pas s'y substituer. Ainsi, l'utilisation d'un SIA ne remplace pas le jugement professionnel. Les membres demeurent responsables de leurs conduites et de leurs actes professionnels. Le SIA peut être vu comme un outil de soutien à la pratique, tel un compas numérique, mais ce sont toujours les T.S. et les T.C.F. qui tiennent la barre de leurs activités professionnelles.

Dans cette perspective, les membres doivent prendre les moyens nécessaires afin que leur utilisation d'un SIA s'inscrive dans une démarche réfléchie et rigoureuse. À cet égard, ils doivent conserver le contrôle de leur utilisation d'un SIA. Ainsi, avant d'y recourir, les T.S. et les T.C.F. devraient avoir préalablement réfléchi aux résultats attendus ou envisageables, et être en mesure d'en justifier l'utilisation de manière éclairée. Conséquemment, la mise à jour et le développement de leurs compétences professionnelles sont essentiels^{5,6}.

Enfin, les membres de l'Ordre qui souhaitent utiliser des SIA sont appelés à développer leur littératie numérique⁷ : comprendre les bases du fonctionnement des SIA, suivre des formations, lire sur le sujet, échanger avec des collègues et obtenir de la supervision lorsque c'est pertinent. Le développement de la littératie numérique est essentiel pour connaître et comprendre les enjeux entourant l'utilisation de SIA dans le cadre d'activités professionnelles, voire pour comprendre adéquatement les documents qui abordent le sujet.⁸

¹ *Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ*. RLRQ c. C-26, r. 286.1, art. 5, 7 et 11.

² OTSTCFQ (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, p. 12, 13 et 15.

³ On entend par « client » une personne, un couple, une famille, un groupe, une collectivité ou un organisme (*Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ*. RLRQ c. C-26, r. 286.1, art. 4).

⁴ *Idem*, art. 2.

⁵ *Idem*, art. 76.

⁶ Gouvernement du Canada, *Guide sur l'utilisation de l'intelligence artificielle générative, d'Autonomie des fonctionnaires* (en ligne).

⁷ *Littératie de l'IA* : « La littératie de l'IA consiste en un ensemble de compétences, incluant des savoirs et des attitudes relatives aux IA, dans différents contextes de vie. Ces compétences sont nécessaires pour comprendre ce que sont les technologies d'IA, pour évaluer de façon critique leurs implications (notamment sur le plan éthique) et pour être en mesure de les utiliser de façon responsable et efficace. » (Obvia (2024). *Abécédaire de l'IA*.)

⁸ Le document *Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux* (OTSTCFQ, 2016) est un autre exemple. Par ailleurs, sauf exception, celui-ci s'applique à toutes les fois qu'un membre de l'Ordre utilise un SIA.

Balises pour soutenir la réflexion

Trois éléments peuvent guider la réflexion, quant à la possibilité d'utiliser un SIA :

1. Le SIA lui-même;
2. L'utilisation prévue du SIA;
3. La relation professionnelle et ses dimensions cliniques.

Ces trois éléments peuvent être analysés à la lumière de quatre grands repères : la sécurité, l'utilité, l'explicabilité et l'éthique. Cette analyse s'inscrit dans une démarche réflexive préalable à l'action. Ainsi, avant d'intégrer un SIA à leur pratique, les membres peuvent se poser une série de questions, illustrées ci-dessous par des exemples concrets et non exhaustifs.

1. Est-ce sécuritaire?

- > Le SIA respecte-t-il les lois qui abordent la vie privée⁹ (comme la Loi 25 et la LRSSS)?
- > Où sont stockées les données? Sont-elles susceptibles d'être utilisées pour entraîner le SIA ou par une entreprise tierce¹⁰?
- > Si le client doit interagir avec le SIA, est-il capable de le faire de manière appropriée?

2. Est-ce utile?

- > Le SIA a-t-il été conçu pour l'usage que je prévois en faire?
- > Aide-t-il à améliorer la qualité ou l'accessibilité de mes services professionnels?
- > Dans le cadre des services professionnels que je lui rends, si mon client ignore que j'utilise un SIA et qu'il venait à l'apprendre, cela pourrait-il nuire à la relation de confiance?

⁹ Le respect de ces lois par le SIA n'exempte pas les membres de leurs obligations professionnelles, notamment en matière de secret professionnel, le cas échéant. Par exemple, procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (Loi 25) et la tenue d'un registre public concernant tout produit ou service technologique utilisé (LRSSS).

¹⁰ Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ. RLRQ c. C-26, r. 286.1, art. 39, 42 et 43.

¹¹ Risque de déshumanisation des soins : risque que l'usage de SIA puisse fragiliser certaines dimensions de la relation professionnelle. En privilégiant des décisions standardisées fondées sur des données, ces outils pourraient réduire la place accordée à l'empathie humaine, au jugement professionnel ainsi qu'à la compréhension du vécu du client et de son environnement.

3. Est-ce explicable?

- > Est-ce que je comprends comment le SIA produit ses résultats?
- > Puis-je juger de la valeur ou de la fiabilité de chacun de ses résultats?
- > Si je devais obtenir le consentement libre et éclairé de mon client, serai-je capable de lui faire comprendre comment j'utiliserais les réponses du SIA dans le cadre de mes services professionnels?

4. Est-ce convergent avec les valeurs et les principes éthiques des deux professions?

- > Quelles sont les conséquences plus larges de l'utilisation d'un SIA (p. ex. : les conséquences environnementales)?
- > Est-ce que je participe, directement ou indirectement, entre autres, à la déshumanisation des soins, à l'élargissement d'un fossé numérique (relativement au niveau de littératie numérique) ou à la reproduction de biais?¹¹
- > Quelle image des professions (T.S. et T.C.F.) pourrait être véhiculée par cette utilisation ou par le fait de ne pas l'utiliser?

Fossé ou fracture numérique : « La fracture numérique désigne des inégalités plus ou moins importantes d'accès aux infrastructures et aux ressources technologiques (internet, équipement informatique, etc.) et/ou de capacités à les utiliser. Les inégalités peuvent se manifester entre des individus, des communautés, des entreprises, voire des régions géographiques. Avec l'arrivée de l'IA, la fracture risque de s'aggraver, notamment en avantageant les pays développés et les communautés ayant une bonne littératie de l'IA, isolant ainsi encore davantage les populations marginalisées. » (Obvia (2024). *Glossaire de l'Obvia.*)

Biais : « Un biais reflète une distorsion positive ou négative, souvent causée par des stéréotypes véhiculés volontairement ou



Quand est-il nécessaire d'obtenir un consentement?

À la lumière du principe de proportionnalité (*principe de base* abordé ci-haut), pour juger du besoin d'obtenir le consentement¹², le membre peut se poser les questions suivantes¹³ :

- > Est-ce que les données entrées permettent d'identifier le client (directement ou indirectement)?¹⁴
- > Le SIA est-il utilisé pour soutenir une décision clinique, une orientation, une évaluation ou une recommandation importante?
- > Les données du client sont-elles utilisées pour entraîner le SIA?
- > Est-ce que je garde un contrôle total et réel sur l'utilisation des résultats (validation, modifications, refus), du SIA?

Les réponses à ses questions devraient être guidées par l'intérêt¹⁵ du client et le principe de transparence. De manière générale, il est donc préférable d'informer le client de l'utilisation d'un SIA et d'obtenir son consentement. Le membre doit exercer son jugement professionnel, en tenant compte du contexte, des enjeux et des aspects ci-dessus. Enfin, selon la situation, le membre pourrait aussi devoir divulguer l'utilisation d'un SIA à d'autres parties concernées, par exemple un tiers, un proche, son employeur, des partenaires, etc. Par ailleurs, certaines situations rendent l'obtention du consentement obligatoire. Par exemple, pour que le SIA puisse enregistrer le client, le localiser ou effectuer un profilage de celui-ci^{16,17}.

non, envers des individus ou des groupes. Plusieurs données utilisées par les systèmes d'IA peuvent contenir des biais, notamment parce qu'elles reflètent des biais de notre société. Aussi, des biais peuvent survenir à toutes les étapes de développement d'un système d'IA, de sa conception jusqu'à son utilisation. Malheureusement, les systèmes peuvent reproduire, voire renforcer certains biais dans ses résultats. » (*Idem*).

¹² Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ. RLRQ c. C-26, r. 286.1, art. 24

¹³ Ces questions ne sont pas exhaustives. Par ailleurs, les Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes

Conclusion

Considérant que les SIA sont de plus en plus nombreux et que leur qualité et leur fiabilité varient considérablement, les T.S. et les T.C.F. qui souhaitent en utiliser doivent faire preuve de discernement. Il revient aux membres de s'assurer que leur utilisation d'un SIA renforce la qualité, l'accessibilité et la pertinence de leurs services professionnels, sans jamais affaiblir la relation humaine et la posture réflexive qui se trouvent au cœur du travail social et de la thérapie conjugale et familiale.

La curiosité, l'esprit critique et la prudence permettront aux travailleuses sociales et aux travailleurs sociaux, ainsi qu'aux thérapeutes conjugaux et familiaux et aux thérapeutes conjugaux et familiaux de tirer profit de ces nouveaux outils, tout en demeurant fidèles à leurs valeurs et principes éthiques, ainsi qu'à leurs responsabilités professionnelles.

Notice

Des SIA ont été utilisés pour soutenir la révision de cette publication, depuis une version avancée de cette dernière. Le recours aux SIA s'est inscrit dans une posture d'application complémentaire aux compétences humaines.

conjugaux et familiaux (OTSTCFQ, 2016) peuvent soutenir l'approfondissement de ce questionnaire.

¹⁴ Code de déontologie des membres de l'OTSTCFQ. RLRQ c. C-26, r. 286.1, art. 39, 42 et 43.

¹⁵ *Idem*. Art. 47 à 49.

¹⁶ *Idem*. Art. 27 et 38.

¹⁷ Loi sur les renseignements de santé et les services sociaux, RLRQ, c. R-22.1, art. 15.



Sources d'informations supplémentaires et non exhaustives

- > [Énoncé de principes pour une utilisation responsable de l'intelligence artificielle par les organismes publics](#), ministère de la Cybersécurité et du numérique
- > [Guide des bonnes pratiques d'utilisation de l'intelligence artificielle générative applicable aux outils d'intelligence artificielle générative externes](#), ministère de la Cybersécurité et du numérique
- > [Premières réflexions en intelligence artificielle responsable pour les non-spécialistes en intelligence artificielle](#), MSSS
- > [Certification des produits et services technologiques](#), MSSS
- > [L'IA générative dans votre travail au quotidien](#), Gouvernement du Canada
- > [La Déclaration de Montréal pour un développement responsable de l'intelligence artificielle](#)
- > [Garde-fous canadiens pour l'IA générative : un code de pratique](#), Gouvernement du Canada
- > [Loi sur l'intelligence artificielle et les données](#), Gouvernement du Canada
- > [État de la situation sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique – 2025](#), OBVIA
- > [Un outil d'autodiagnostic pour évaluer et améliorer votre niveau de littératie en intelligence artificielle](#), Université Laval
- > [Glossaire et abécédaire de l'Obvia](#)
- > [État des connaissances - Logiciels de transcription vocale basés sur l'IA en santé et en services sociaux : considérations pour leur déploiement à grande échelle](#), INESSS.

