

CDL-INF(2023)006

Or. Fr.

**COMMISSION EUROPÉENNE POUR LA DÉMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

**LE MINISTÈRE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE ET DE LA RÉFORME
DE L'ADMINISTRATION DU ROYAUME DU MAROC**

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
17^{ème} UniDem Med**

**« TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE : REGLEMENTATIONS ET APPLICATIONS »**

Hotel Sofitel, Rabat, Maroc (format hybride)

21-22 novembre 2023

9h00-17h00 (GMT+1 - Heure locale France et Maroc)

**LES DÉFIS DE L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET DE LA NON-
DISCRIMINATION - LES RÉPONSES EN DROIT**

**par Mme Lucie CLUZEL-METEYER
(Professeure en Droit public, Université Paris Nanterre, France)**

Cofinancé
par l'Union européenne



COUNCIL OF EUROPE



Cofinancé et mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

Le projet UniDem Med est mis en oeuvre dans le cadre du programme conjoint Union européenne/Conseil de l'Europe « Protéger les droits de l'homme, l'État de droit et la démocratie par des normes partagées dans le sud de la Méditerranée » (Programme Sud V)

Vulnérabilité et numérique. Numérisation rime-t-elle avec exclusion ?

Réflexions à partir du contexte français

Lucie Cluzel-Métayer, Professeure à l'Université Paris Nanterre

Introduction :

Lorsque, au début des années 2000, les politiques françaises de dématérialisation des démarches se déploient, l'idée qu'une fracture numérique puisse laisser toute une partie de la population de côté n'est pas envisagée. L'illectronisme commence à faire l'objet d'attention seulement à la fin des années 2000.

Aujourd'hui, on ne compte plus les rapports qui dressent un bilan « en demi-teinte » de l'administration numérique, ce qui est un terme politiquement correct pour dire « accablant », de la numérisation administrative, souvent menée à marche forcée. En France, la CNCDH, le DDD, l'observatoire de l'éthique publique, au niveau international, le rapporteur spécial des Nations Unies pour l'extrême pauvreté et les droits humains et de nombreuses associations comme Human Right Watch et Algorithm watch, la Cimade, la LDH... alertent sur les dangers de la numérisation ou digitalisation de l'administration, qui tantôt laisse de côté, tantôt stigmatise les plus vulnérables.

Pourtant les réformes administratives continuent de brandir le numérique comme le vecteur idéal de modernisation du service public.

Il me semble que cette numérisation prend la forme de **deux phénomènes**

- La dématérialisation
- L'utilisation de l'IA

Les deux sont parfois imbriqués, et ces phénomènes présentent tous deux le danger d'exclure, de discriminer une partie de la population de l'accès aux services publics. Mais les causes de l'exclusion sont différentes.

La dématérialisation, qui signifie le remplacement des supports matériels et humains d'information et de gestion par des fichiers et des échanges numériques, peut exclure en ce que certaines personnes ne sont pas capables, pour différentes raisons, de se saisir du numérique.

L'utilisation de l'IA par l'administration, ou algorithmisation de l'administration, peut aussi conduire à exclure, à stigmatiser et à discriminer, certaines populations, non pas parce qu'elles ne sont pas capables d'accéder aux services numériques, mais parce qu'elles sont visées par des IA, utilisées par des services sociaux, qui les surveillent plus qu'elles ne les aident.

Je vais envisager ces deux phénomènes successivement, en faisant, à chaque fois, un état des lieux mettant en évidence les risques de rupture d'égalité et de discrimination et les possibles pistes de solution.

I. Intéressons-nous d'abord à la **dématérialisation des démarches administratives**.

Parce qu'aux conditions normales d'accès – parfois déjà difficiles à surmonter – s'ajoutent des conditions numériques, obtenir une prestation sociale devient, pour certaines personnes, un véritable parcours d'obstacles qui peut les conduire à abandonner l'idée de la demander. Le sociologue Pierre Mazet parle de « **conditionnalité numérique** » pour décrire ce phénomène. **L'incapacité d'une personne à se saisir du numérique l'empêche d'accéder à ses droits**, ce qui est une **première forme de vulnérabilité face au numérique**.

Pour illustrer cette idée, je vais d'abord livrer quelques exemples pour montrer **l'essor de la dématérialisation**, pour ensuite **expliquer les facteurs de vulnérabilité** et les **pistes de solutions** qui pourraient y remédier.

En **France**, la transformation numérique des administrations a commencé à la fin des années 90, avec l'adoption du PAGSI : le programme d'action du gouvernement pour la société de l'information », en 1998. En 2000, est créé le portail administratif « service-public.fr » et s'en est suivi la mise en ligne de divers formulaires administratifs. En 2001 était lancé le programme Copernic qui a permis aux entreprises de payer leurs taxes en ligne.

Puis à partir de 2008, le plan « France numérique » a recentré la transformation numérique sur l'administré, en garantissant à tous le haut débit et en cherchant à réduire la fracture numérique. Commencent à se mettre en place de véritables téléservices publics offrant la possibilité d'un échange entièrement dématérialisé entre le citoyen et l'administration.

Grâce à internet, le service public « entre chez l'utilisateur » : les téléservices se développent, surtout depuis 2014 date à laquelle la saisine électronique de l'administration est devenue possible¹. Beaucoup de téléprocédures ont été mises en place. Par ex. Parcoursup... Le Programme Action publique 2022, lancé en 2017, a conduit à la dématérialisation de toutes les démarches les plus courantes. Depuis, plus rien ne semble freiner cette lancée numérique : le nouveau Service de garantie de l'identité numérique (nouvel Alicem) destinée à s'identifier pour se connecter via son smartphone aux services publics vient d'être validé par la CNIL². Le service public est devenu « portable ». Se développent

¹ Ord. n°2014-1330 du 6 novembre 2014 codifiée par l'ord. n°2015-1341 du 23 octobre 2015 - art. L. 112-8 et s. CRPA. Cette possibilité a été étendue par décret (D. n° 2016-1411, 20 oct. 2016) aux collectivités et aux organismes de sécurité sociale.

² Délibération 2022-011 du 10 février 2022.

aussi des espaces personnels numériques comme les ENT dans les établissements scolaires et universitaires, ou encore « mon espace santé », qui permet de stocker et partager les documents relatifs à la santé d'une personne avec les professionnels de santé.

Conséquence concrète : fermeture des guichets et suppression des numéros d'appel ou substitution par des numéros d'appel payant (désormais non surtaxés depuis la loi ESSOC art. 28 loi n°2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance).

Pourquoi un tel essor ? Parce qu'il y a un **déterminisme technologique** en vertu duquel l'utilisation des technologies est synonyme de progrès.

Le **progrès** peut être lu à l'aune de **2 dimensions** : une dimension « utilisateurs » ou « citoyens » et une dimension « contribuable » - il y a en effet 2 enjeux majeurs au développement de la numérisation des démarches : un enjeu d'amélioration de la **qualité** du service rendu et un enjeu **d'efficience** économique, dans un contexte budgétaire contraint.

Il est indéniable que la numérisation a permis de **simplifier** certaines démarches pour certaines catégories de personnes. Je suis très contente de pouvoir payer en ligne la restauration scolaire de mes enfants plutôt que de devoir aller déposer le chèque en mairie.

Le Défenseur des droits, en France, dans son rapport sur la dématérialisation en 2019 montrait que le numérique avait effectivement **faciliter l'accès à l'information**, avec des initiatives comme mes-aides.gouv.fr par ex, **simplifier les démarches** pour la plupart des utilisateurs.

De même le numérique peut être le **vecteur de l'amélioration du service au plus démunis** : ex de **Reconnect** (coffre-fort numérique pour les personnes en grande précarité, créé par une start-up associative. Outil qui permet de stocker sur une plateforme accessible de n'importe quel ordinateur avec un code individuel, les documents à conserver, que les personnes SDF égarent ou se font régulièrement voler. Cet outil permet aussi à des tiers, comme des travailleurs sociaux, de faire une photo des documents, avec le consentement de la personne, et de les transférer dans ce coffre-fort numérique).

Mais ces exemples ne doivent pas faire oublier que la **grande majorité** des services est **ournée vers l'usager vers l'initié** au numérique, **laissant sur le bas-côté les plus faibles**.

Quels sont les facteurs de vulnérabilité ?

L'illectronisme, qui correspond à l'absence totale ou partielle de compétences numériques ou d'accès au matériel informatique ou à internet, reste un vrai sujet de préoccupation.

La **vulnérabilité numérique** résulte ainsi de **multiples facteurs** qui se superposent – aux incapacités technologiques d'accès au matériel, qui caractérisent la fracture numérique, s'ajoutent des vulnérabilités sociales.

Commençons par **l'inaccessibilité matérielle pour des raisons géographiques** – zones blanches ou grises. En 2015, 77,6% de la population française se situait en zone blanche du très haut débit fixe (ce qui plaçait la France au 26ème rang européen). Avec le Plan France Très Haut Débit (PFTHD), on essaie d'y remédier en organisant des partenariats avec le privé pour arriver à couvrir toutes les zones. Depuis 2022, le PFTHD a atteint ses objectifs en atteignant une couverture très haut débit pour 99 % des locaux du territoire, avec un mix technologique allant des solutions filaires (fibre, ADSL, câble coaxial) à la couverture satellite, en passant par les technologies radio. Donc, le **problème** est, pour ainsi dire, **résorbé**.

En revanche, la **fracture numérique** est toujours d'actualité concernant **l'inaccessibilité matérielle, qui se combine en général avec une question de compétence, pour des raisons sociales**.

Certaines personnes ne sont pas équipées, soit en raison du **coût** du matériel et de l'accès à internet, soit par **rejet**, pour diverses raisons (rejet, souvent les personnes âgées, ou peur qu'on le leur vole, ou de ne pas pouvoir recharger la batterie pour les personnes SDF) (OEP p.21).

A cela s'ajoute l'absence ou la **faiblesse des compétences numériques** de ces personnes, caractéristique de l'illectronisme.

Inaccessibilité en raison d'un **handicap** également.

En **France**, la loi handicap de 2005, art. 47, impose que les sites publics se mettent en conformité avec un référentiel d'accessibilité pour les personnes handicapées. C'est le **RGAA** (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité). **Objectif : accessibilité totale au 23 septembre 2020** (Directive (UE) 2016/2102 du Parlement Européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public). **Or, revu à la baisse : D'ici 2022, l'objectif est de mettre en conformité « seulement » les 15 sites gouvernementaux les plus fréquentés ainsi que 80 % des 250 démarches** suivies par l'observatoire de la qualité des démarches administratives en ligne.

Bilan : en France

Selon une étude de l'Institut CSA (Consumer Science Analytics) de 2019, en France, 23% des Français ne sont pas à l'aise avec le numérique et 12% n'y vont jamais (on connaît tous au moins une personne qui ne sait pas du tout se servir d'un ordinateur). Si 77% des Français déclarent naviguer facilement sur internet, le taux baisse à 43% pour les plus de 70 ans.

Quelles sont les **conséquences** concrètes de cette vulnérabilité numérique ?

Il y a un **double risque** :

- Celui de **l'abandon** par le bénéficiaire, des démarches, donc le risque est le **non-recours aux droits**. Le rapport du DDD de 2022 signale que 1

personne âgée sur 7 renonce à aller au bout des démarches administratives en ligne (p. 42).

- Celui de la **perte du bénéfice des droits**. L'illustration emblématique de ce phénomène est, en France, celle du plan **Préfecture Nouvelle Génération**, avec le système de prise de rendez-vous en ligne. Beaucoup de préfectures en France ont décidé de subordonner l'obtention de titre de séjour à une prise de rendez-vous en ligne. Or, les plages horaires ouvertes à la réservation sont presque toujours saturées. Alors que ces personnes viennent souvent d'arriver sur le territoire français et sont sans ressources – elles n'ont donc concrètement pas accès à internet – on les oblige à trouver un moyen de prendre rendez-vous en ligne. Quand elles y parviennent, le service est saturé. Dans l'impossibilité d'accomplir ces démarches, ces personnes sont dans une situation précaire, voire irrégulière. Du coup, perte du bénéfice de leurs droits sociaux, incapacité de trouver du travail... Le Défenseur des droits a dénoncé cela (décision 2020-142, 10 juillet 2020, entre autres, il y en a une 10^e, not. avis n°21-03 du 28 avril 2021).

Que dit le juge à ce sujet ? Le **juge administratif** a été saisi de l'affaire du dépôt par voie dématérialisée des titres de séjour, dans le cadre du plan **PPNG**.

CE 3 juin 2022 – Conseil national des barreaux, la CIMADE et a. Le **CE valide le principe même de l'institution d'un téléservice obligatoire pour le dépôt des demandes de titres de séjour**. Mais il estime que, lorsqu'ils sont obligatoires, ils doivent faire l'objet de **mesures d'accompagnement**, voire d'une **procédure de substitution**, pour les usagers qui ne pourraient les utiliser (**cons. 10 sur la slide 16**). En l'occurrence, le **décret est annulé** parce que le pouvoir réglementaire n'avait pas prévu la procédure de substitution (donc le retour à l'humain).

Donc : le **principe d'égalité et de non-discrimination** ne font *pas obstacle* à l'instauration d'un **téléservice obligatoire** (le CE ne dit pas pourquoi). **Mais** le CE met en garde l'administration : **cela ne doit pas compromettre l'accès normal des administrés au service, ni entraver l'exercice effectif de leurs droits** (sinon, il y aurait rupture d'égalité... du coup, c'est implicite).

A charge pour ces personnes, en situation très précaire, **de prouver** qu'elles n'ont pas eu un « accès normal » aux services en question...

Mon interprétation de cette jurisprudence est que, **loin de graver dans le marbre le principe d'un accès pluriel à l'administration, elle consacre l'idée du Digital First et se borne à retarder l'avènement du Digital only**.

Autre conséquence de l'absence d'alternative au numérique : c'est l'avènement de « **tiers numériques** ».

Souvent, ce sont les travailleurs sociaux, les aidants familiaux, les voisins... voire des services payants qui prennent le relai, quand les personnes sont dans le désarroi. Comme toujours quand les personnes sont en situation de grande vulnérabilité, il y a aussi des arnaques qui se développent à leur dépens. Par ex,

des faux sites de prise de rendez-vous en ligne en préfecture, payants, qui eux, ont plein de rendez-vous...

Au-delà des arnaques, même si l'aide est bien intentionnée, la situation aggrave la **dépendance** des **aidés**, et même, engendre des risques d'**atteinte à la vie privée**. La dame de service de la fac, pakistanaise, que vous aidez dans ces démarches le soir quand elle vient vider la poubelle, peut être gênée à l'idée que vous connaissiez toute sa vie, même si c'est pour l'aider !

Pour les **aidants**, en particulier les travailleurs sociaux, c'est une **charge considérable en plus**.

Pour les **agents publics**, la dématérialisation leur retire sans doute une charge de travail, mais beaucoup estiment aussi qu'elle contribue à leur faire perdre le sens de leur métier. La déshumanisation pose aussi un problème aux agents, il ne faut pas l'oublier.

Quelles sont les pistes de solution ?

Je vais d'abord envisager les pistes normatives... qui me semblent malheureusement peu empruntées. Puis les pistes concrètes, moins d'envergure, mais qui ont le mérite d'exister.

Les **pistes normatives** consisteraient à :

- **Imposer l'accès pluriel** ? A priori, on n'en prend pas le chemin...
- Reconnaître le **droit d'accès à internet comme un droit fondamental** de la personne humaine ? Pour l'instant, ce droit n'est reconnu qu'en tant qu'il permet l'exercice de la liberté d'expression : CC 10 juin 2009, (OEP p. 48-49). Donc ce n'est pas un droit fondamental en soi. Même chose côté CEDH (CEDH 10 mars 2009 Times newspaper Ltd c. RU, not.) Pourtant, l'accès à internet est une condition de l'exercice de nombreux droits fondamentaux.
- **Certains États ont inscrits le caractère fondamental de ce droit dans leur constitution** : c'est le cas de **l'Équateur**, constitution de 2008, qui reconnaît à ses citoyens un droit à l'accès universel aux technologies de l'information et de la communication (art. 16-2). C'est aussi le cas de la **constitution géorgienne** de 2018, qui prévoit expressément à son article 17 alinéa 4 que le droit d'accès à internet est un droit de l'Homme.
- En **France**, plus modestement : ce droit correspond à un service universel qui se caractérise par le droit au maintien du service d'accès à internet même en cas de non-paiement des factures, jusqu'à ce qu'il ait été statué sur une demande d'aide. (Cf. régime de l'eau, de l'électricité, du gaz, du téléphone fixe) – art. 108 LRN (art. L.115-3 al. 2 CASF).

Les pistes institutionnelles

Dans le cadre du **plan France relance**, 908 millions d'euros ont été prévus pour accélérer la transformation numérique, dont **250 millions dédiés à l'inclusion numérique**. **Stratégie nationale pour un numérique inclusif 2018**.

Ce plan a permis la mise en place de **4000 conseillers numériques France services** qui doivent accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives en ligne. Après avoir reçu près de quatre mois de formation, ces derniers interviendront non seulement en mairie, dans les bibliothèques, les maisons France services, les maisons de retraite et Ehpad, les centres d'action sociale, les associations de proximité, mais aussi tiendront des permanences itinérantes notamment en zones rurales. **Mais**, contrairement aux travailleurs sociaux qui assurent un suivi continu et global des personnes, la mission des conseillers numériques est **ponctuelle**.

Se développent aussi des « **guichets uniques** » centrés sur les démarches numériques : Maisons France services (OEP p. 60), espace publics numériques en Belgique.

La **plateforme Aidants Connect** s'inscrit dans cette même logique (2019). Recours aux « **mandants numériques** » pour clarifier le statut juridique de l'aidant numérique. (site aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation). Le dispositif repose sur une plateforme permettant de sécuriser les démarches administratives en ligne réalisées par un tiers aidant professionnel. Au terme de la **conclusion du mandat numérique**, le **professionnel social est habilité à réaliser ces démarches en lieu et place de l'utilisateur** mandant, pour une durée déterminée sur un périmètre établi. Cela **suppose**, de la part des structures sociales, une **demande pour habiliter leurs travailleurs**. Les aidants titulaires de l'habilitation devront alors suivre une journée et demie de **formation** obligatoire concernant notamment le diagnostic des besoins d'accompagnement, l'application du RGPD et une présentation des dispositifs d'inclusion numérique pilotés par le programme Société Numérique. Cette formation se clôture par la réalisation du **test de compétences numériques « Pix »**, afin de s'assurer que l'aidant dispose des compétences nécessaires à la réalisation des démarches en ligne.

L'accompagnement des usagers s'est également traduit par la volonté de leur donner les capacités d'être autonomes. **Création du « Pass numérique »**. Sur le modèle du ticket-restaurant, le Pass numérique correspond à un **carnet de chèques d'une valeur unitaire de 10 euros**, qui permet à ses bénéficiaires de **s'inscrire gratuitement à des ateliers d'accompagnement et/ou à une formation au numérique** dans des lieux préalablement qualifiés « APTIC » (fablabs, espaces publics numériques, tiers lieux, espaces de coworking, espaces

France services, infolabs, médiathèques...).

Intéressons-nous à présent à l'autre grand risque de l'administration numérique par rapport à l'égalité et à la non-discrimination :

II. L'utilisation de l'IA.

L'algorithmisation de l'administration, peut aussi conduire à **exclure, à stigmatiser et à discriminer**, certaines populations, non pas, cette fois, parce qu'elles ne sont pas capables d'accéder aux services numériques, mais **parce**

qu'elles sont visées par des IA, utilisées par des services sociaux, qui les **surveillent** plus qu'elles ne les aident.

NB : quand je parle d'IA, c'est de manière générique. Sous ce terme, j'entends algorithmes de manière générale, a tort évidemment, puisqu'il faudrait distinguer les algorithmes classiques, déterministes, et les algorithmes plus complexes de machine learning...

Les **services sociaux**, dans de nombreux pays, utilisent de plus en plus de **systèmes d'IA pour calculer les droits sociaux et les allouer (ou les retirer) de manière automatique**.

Pour le **chômage**, en France, c'est le système **ARE** (admission à l'allocation d'aide au retour à l'emploi) de **Pôle emploi** qui travaille. En fonction des données fournies par l'administré, la décision est prise de manière automatique, « si la situation ne nécessite pas un examen particulier (sinon un conseiller intervient) ». Une fois que la machine a déterminé l'éligibilité du chômeur, c'est encore elle qui va déterminer le montant de l'allocation et sa durée.

Le **système Cristal**, pour les **allocations familiales**, fonctionne de la même manière.

Au **Royaume-Uni**, le **crédit universel** fusionne le versement de 6 prestations sociales (aide aux personnes sans revenu ou à faible revenu, aide aux personnes handicapées, aide au logement, aides familiales). Les données alimentant l'algorithme sont en grande partie transmises par l'administration fiscale. Les prestations sont allouées de manière automatique.

En **Belgique**, c'est le cas du **tarif social énergie**.

En **Australie**, il faut mentionner le cas de **Robodebt** qui traquait les trop-payés. Système qui a fonctionné entre 2016 et 2019. Dysfonction = scandale... j'en dirai ensuite un mot. Il s'agissait d'un **système automatisé de calcul des trop-perçus et d'émission d'avis de dette aux bénéficiaires de l'aide sociale**... Donc là, pas d'allocation automatique, mais de retrait automatique !

Les systèmes d'IA sont aussi déployés à des fins **d'évaluation des besoins sociaux et de santé**.

Aux **États-Unis**, ces systèmes sont déjà mis en place avec **Medicaid** et **Medicare**. Les infirmières qui évaluaient avant le nombre d'heures de soin hebdomadaire allouées aux bénéficiaires ont été remplacées par un algorithme.

En définitive, la mise en place de ces systèmes d'IA conduit plus à la surveillance, à la stigmatisation des pauvres, qu'à leur rendre service.

Tout est fait pour faciliter le contrôle des bénéficiaires :

- En **France** : le contrôle des allocataires facilité :
- Par la **centralisation** des données (Base nationale des Fraudes, Base Ressources Mensuelles et Répertoire national commun de la protection sociale) consultables sur le portail Espace des Organismes Partenaires

de la Protection Sociale (EOPPS) = concentre les données de près de 30 millions de personnes.

- Par le **croisement** et le **data mining** qui permet une fouille approfondie dans ces données
- Au final création d'un « **score de risque** » par le **profilage** réalisé, par exemple dans le cadre des allocations familiales

Les **bénéficiaires** sont scrutés à la loupe et deviennent tous des **fraudeurs potentiels**.

SyRI aux Pays-Bas, **OASIS** en Belgique - L'outil est utilisé en matière de lutte contre la fraude aux prestations sociales. Il traque le travail au noir par exemple, ou la domiciliation fictive. À partir d'une très grande quantité de données concernant les citoyens (données fiscales, de sécurité sociale, relatives à la pension, ou encore données concernant la consommation d'eau et d'énergie), des alarmes sont appliquées pour signaler les profils suspects.

Système IborderControl : C'est une technologie financée depuis 2016 par l'Union européenne dans au moins 3 postes frontière de l'espace Schengen (la Grèce, la Hongrie et la Lettonie) : une intelligence artificielle "détecteur de mensonges". iBorderCtrl est un ensemble de procédures informatiques que le voyageur étranger — désireux d'entrer dans l'espace européen — doit accomplir pour ensuite être testé par une intelligence artificielle (IA) évaluant alors la "fiabilité" de la personne : un "**détecteur de mensonges par reconnaissance faciale**" qui redirige ensuite le voyageurs soit dans des files d'attente rapides ou au contraire vers des contrôles poussés. **Système capable de discerner parmi 38 "micromouvements" les déclarations supposément mensongères d'une personne.** Dans ces "micromouvements", on compte par exemple **l'angle de la tête ou le mouvement des yeux**. Ce garde-frontière virtuel pose des questions au voyageur (nom, pays d'origine, durée de séjour, motif du voyage...). Les personnes dont les réponses sont jugées honnêtes par le système se voient remettre un code les autorisant à passer la frontière. Les autres sont orientées vers des gardes-frontières physiques.

Pb : aucune validation scientifique – bcp de faux positifs (Le détecteur de mensonge avait considéré à tort 4 des 16 réponses honnêtes comme fausses).

Risque de **discriminations** et de **dégradation très forte des conditions de vie** à travers l'affaire de l'IA des allocations familiales aux Pays-Bas (rapport d'Amnesty International) et de l'algo CAF en France (en France le **Défenseur des droits** a alerté (2017) sur le fait que **l'IA de lutte contre la fraude aux prestations sociales** utilisé par la Caisse des allocations familiales (**CAF**) **ciblait plus fréquemment les bénéficiaires percevant les prestations sociales les plus précaires**, parce qu'au titre des « **facteurs de risque** » susceptibles de générer un signalement, figuraient l'absence ou **l'irrégularité d'emploi, et l'absence ou la faiblesse de ressources**. En plus, avec la modélisation, la **stigmatisation est renforcée par les boucles de rétroaction** : les données de sortie (les résultats sur les populations cibles) sont réutilisées en données d'entrée pour optimiser le systèmes, du coup, ce sont toujours les mêmes qui

sont ciblées. **La reproduction du passé elle-même génère des biais et les aggrave.**

Robodebt : système automatisé de calcul des trop-perçus et d'émission d'avis de dette aux bénéficiaires de l'aide sociale. 2016-2019

470 000 dettes émises à tort. Bilan humain terrifiant, 2 personnes se sont suicidées.

À la suite d'une action de groupe (action collective), un règlement d'1,8 milliards de dollars australiens a été prononcé.

La Royal Commission sur le système Robodebt rendra son rapport en juin 2023.

Conclusion :

Le numérique pourrait être déployer en faveur des droits sociaux.

Expérimentations qu'il faudrait développer. Par exemple :

→ *Contre les impayés de pension alimentaire (Loi n°2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes). Depuis mars 2022, le service public des pensions alimentaires a été automatisé : le service de la CAF (intermédiaire financier : ARIPA) qui collecte la somme due auprès du parent qui doit payer la pension, pour ensuite la verser tous les mois au parent qui doit la recevoir est, en effet, automatisé. Pour vérifier les dires du parent qui ne veut pas payer (parce qu'il n'en a pas les moyens) la CAF dispose de toutes les bases de données sociales et fiscales. Elle peut alors prélever directement sur le compte du mauvais payeur les sommes pour les reverser à celui qui garde les enfants. J'ai entendu dire qu'il y avait une IA de profilage des mauvais payeurs, mais je n'ai pas trouvé d'informations dessus.*

→ Lutte contre le non-recours aux droits en ciblant mieux les populations précaires. Les systèmes d'IA peuvent aider à leur attribuer des aides automatiquement. Ex : le tarif social énergie (Belgique).

→ De même, au Canada, le service de l'Emploi et du Développement social utilise des outils de data mining pour identifier les personnes âgées à bas revenu ayant droit à un supplément de revenu garanti.

→ Une expérimentation est en cours en France pour identifier le non-recours au RSA (revenu de solidarité active – CNAF), à la prime d'activité et à l'Allocation de soutien familial (ASF).

Ces expérimentations ne sont pas exemptes de défaut (sont-elles vraiment conformes au RGPD, en particulier ?), mais leur déploiement aurait le mérite de de montrer que l'administration numérique n'est pas que déshumanisation et surveillance. Cela serait précieux pour éviter que numérique ne rime avec rupture du lien social.