

Développer la médiation numérique et l'innovation sociale pour que l'IA bénéficie à tous

Soutenir les innovations sociales basées sur l'IA

À l'heure actuelle, les capacités d'innovation par l'IA restent très concentrées au sein d'un petit nombre d'entreprises. À l'exception de la santé, les champs sociaux reçoivent une part minoritaire des investissements privés. Cette structuration de l'écosystème d'innovation en IA a des conséquences sur la vitesse des progrès réalisés dans les champs sociaux.

Afin de redistribuer ces capacités d'innovation, la puissance publique pourrait lancer des programmes spécifiques pour accompagner l'innovation d'IA en matière sociale, et outiller les acteurs sociaux afin qu'ils puissent bénéficier des avancées liées à l'IA.

Mettre à disposition des acteurs de l'action sociale (administration, professionnels de l'action sociale, association...) un pôle de ressources et de compétences en IA

La puissance publique pourrait soutenir la diffusion des capacités d'innover par l'IA dans le champ social aux acteurs qui jouent un rôle clé dans l'accompagnement des personnes – à savoir les associations, les acteurs de la médiation, les entreprises sociales, etc. Pour cela, elle pourrait :

- faciliter la mise en relation entre les entreprises et les associations sur des projets d'IA ;
- mettre à disposition des ressources (données, capacités de calcul...) ;
- créer un pôle de compétences (experts en IA, data-science...) pour permettre aux associations de proposer et de développer des prototypes des services d'accompagnement des personnes basés sur l'intelligence artificielle.

Data for Good

Data for Good est une communauté rassemblant plus de 300 ingénieurs et *data scientists* bénévoles souhaitant mettre leurs compétences au service de la résolution des problèmes sociaux de grande envergure. Trois fois par an, un nouveau programme d'accélération est lancé pour développer une dizaine de projets portés par des volontaires. Ce programme de 10 semaines permet aux volontaires d'être accompagnés par des mentors et d'assister à des ateliers pour améliorer leurs compétences. Voici quelques exemples de projets : analyse prédictive pour l'aide alimentaire, en partenariat avec la Croix-Rouge, *matching* de mentorat en faveur de l'égalité des chances, en partenariat avec l'association Frateli.

Documenter les effets des robots sociaux dans l'accompagnement des personnes

Les progrès combinés de l'IA et de la robotique conduisent également à l'apparition de nouvelles formes d'accompagnement des personnes à des fins médicales ou de bien-être : les « robots sociaux » ou « assistants automatisés ». Le développement des capacités d'empathie de ces machines – c'est-à-dire de leurs capacités à exprimer une émotion particulière pour s'adapter à son interlocuteur à un moment donné – peut s'avérer bénéfique pour personnaliser, rassurer l'utilisateur. Toutefois il soulève des questions majeures concernant

Partie 6 – Pour une intelligence artificielle inclusive et diverse

la perception de ces technologies par leurs bénéficiaires, et leur degré d'acceptabilité sociale. Avant d'envisager leur déploiement, il conviendrait de :

- soutenir les recherches en sciences sociales et sciences cognitives sur les relations affectives qui peuvent se nouer entre le bénéficiaire et la machine, et leurs conséquences éventuelles (risque de dépendance, d'exploitation des vulnérabilités émotionnelles, de confusion avec l'empathie humaine...);
- encadrer l'élaboration de corpus de données sur les émotions obtenues dans des contextes réels et leurs utilisations potentielles à des fins commerciales ou de surveillance ;
- ouvrir un débat de société sur la place et le rôle des machines automatisées dans l'accompagnement des personnes en situation de dépendance ou de handicap.

Encourager le développement des technologies d'assistance et d'aide à l'accessibilité numérique

Alors que les exigences d'accessibilité des interfaces numériques pour les personnes en situation de handicap sont souvent pensées après coup, en surcote, certaines solutions basées sur l'IA permettent de les prendre en compte de manière plus intégrée dans la conception des interfaces. L'IA pourrait également faciliter le travail des développeurs et designers d'interfaces grâce à des outils d'analyse automatique de l'accessibilité numérique (conformité au Référentiel Général d'Accessibilité – RGAA) ou à l'aide à la conception d'interface (comme *Thegrid.io*, *textocode*). Dans le cadre de la politique d'accessibilité, la puissance publique pourrait donc soutenir le développement d'une telle offre d'outils et/ou en promouvoir l'usage.

À long terme, la prise en compte *ex ante* des normes d'accessibilité pourrait prendre une importance moindre compte tenu du perfectionnement des technologies d'assistance. Certaines technologies d'assistance basée sur l'IA permettent d'améliorer les conditions de vie des personnes en situation de handicap. Par exemple, Facebook a développé un dispositif de reconnaissance automatique d'images et de leurs composantes pour les personnes malvoyantes qui s'adapte aux préférences et centres d'intérêt de leur utilisateur. L'outil *DeepMind* de Google s'appuie sur une technologie de lecture labiale automatique pour permettre aux personnes malentendantes de mieux comprendre et de restituer une discussion. Récemment, *Salesforce* a lancé un algorithme de résumé et production automatique de texte pour les personnes souffrant de troubles de l'attention. La puissance publique pourrait stimuler le développement d'applications IA en matière de dépendance et handicap, et à ce titre :

- soutenir les démarches d'investissement orientées vers les projets d'IA dans les champs de la dépendance et du handicap, à l'instar du fonds d'investissement en capital-risque consacré à l'intelligence artificielle lancé par Microsoft en 2017 ;
- favoriser le développement de partenariat sur des technologies d'IA mêlant entreprises, associations, communautés d'aidants, établissement de recherche.