Politique d'usage de l'intelligence artificielle par l'Assurance Maladie

Préambule

« *L'informatique doit être au service de chaque citoyen. Son développement doit s'opérer dans le cadre de la coopération internationale. Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques* »
article 1, loi dite « Informatique et Libertés » [1]

Un système d'intelligence artificielle (SIA) est défini comme « *un système automatisé qui est conçu pour fonctionner à différents niveaux d'autonomie et peut faire preuve d'une capacité d'adaptation après son déploiement, et qui, pour des objectifs explicites ou implicites, déduit, à partir des entrées qu'il reçoit, la manière de générer des sorties telles que des prédictions, du contenu, des recommandations ou des décisions qui peuvent influencer les environnements physiques ou virtuels* »[2].

L'Assurance Maladie s'engage à appliquer le principe directeur de l'informatique au service de chaque citoyen.

L'Assurance Maladie a pour ambition de s'appuyer sur des SIA dans le cadre de cet engagement premier et d'une politique d'innovation au profit des assurés, professionnels de santé et acteurs du système de protection sociale.

En effet, les SIA ont vocation à être mis au service des actions de l'Assurance Maladie pour assurer au mieux ses objectifs principaux que sont la protection contre la maladie et les accidents du travail, la garantie de l'accès universel aux droits et aux soins de qualité.

L'Assurance Maladie s'engage à respecter la réglementation et les principes fondamentaux d'une intelligence artificielle (IA) publique de confiance par un usage raisonné et maîtrisé des SIA garantissant la prise en compte des droits et libertés fondamentaux.

Elle souhaite donc porter à la connaissance de ses différents publics sa politique générale de recours à l'intelligence artificielle.

Cette politique générale, accessible à tous, sur les sites internet ameli.fr et assurance-maladie.fr, est actualisée régulièrement pour prendre en compte les évolutions législatives et réglementaires, mais aussi les évolutions technologiques et éthiques liées aux usages des systèmes d'intelligence artificielle.

La présente politique générale de recours à l'IA est complétée par la politique de protection des données personnelles de l'Assurance Maladie.

[1] Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés modifiée
[2] Article 3, 1) du règlement (UE) 2024/1689 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle
[…]

I. L’humain au centre

Les SIA développés et utilisés par l’Assurance Maladie auront toujours pour objectif d’être utilisés comme des outils au service de l’humain.

L’Assurance Maladie s’engage à maintenir la relation privilégiée entre ses publics et collaborateurs par les différents canaux existants (accueils téléphoniques, physique etc.) et met en œuvre la formation et la sensibilisation de ses collaborateurs à l’usage des SIA.

Le déploiement des outils d’aide à la décision a vocation à être mis au service de la qualité de ses actions sans remettre en cause la place centrale de l’humain.

II. Les finalités d’usage

L’Assurance Maladie ne peut être amenée à recourir à des SIA que dans le strict cadre des missions qui lui sont dévolues, en conformité avec les objectifs de service public et dans le respect des droits fondamentaux de ses publics (assurés, professionnels de santé, employeurs). L'IA sera exploitée comme un outil pour améliorer la performance et la qualité des services, en veillant à ce que chaque usage contribue directement à la satisfaction des assurés et collaborateurs, tout en garantissant l'efficacité et la transparence des opérations.

Ces usages sont strictement encadrés et développés dans une optique d'amélioration continue de nos services. L'Assurance Maladie veille à ce que chaque application de l'IA soit conçue et déployée dans le respect des principes éthiques, notamment en matière de transparence, de protection des données personnelles et de non-discrimination. L'objectif ultime est de renforcer la qualité des services offerts à ses différents publics, en rendant les démarches plus simples, plus rapides, et plus sécurisées.

Avant le déploiement de tout nouveau système d’IA, l’Assurance Maladie réalisera systématiquement une évaluation des impacts éthiques pour les publics internes et externes. Cet engagement envers une IA responsable garantit que chaque application respecte les normes légales et le RGPD. L'objectif de l’Assurance Maladie est de prévenir tout risque de discrimination, d'atteinte aux libertés fondamentales, ou d'impact environnemental négatif, tout en assurant que l'IA est utilisée de manière équitable et durable.

L’Assurance Maladie prévoit notamment de s’appuyer sur des technologies innovantes de l’IA dans le cadre de :

- l’amélioration de la relation avec les publics (ex : chatbot, analyse des parcours des usagers pour améliorer ou personnaliser nos services) ;
- la lutte contre les fraudes, les fautes et les abus, renforçant ainsi la protection des ressources publiques et assurant l'équité du système de protection sociale ;
- l’aide à la décision en matière de prestations, afin d’aider les collaborateurs à prendre des décisions plus rapides et plus précises, tout en assurant l’égalité des traitements ;
- l’amélioration de son efficacité interne.

Comme mentionné dans le chapitre I, les outils d'IA ne seront utilisés qu’en tant qu’outils d'aide complémentaire, les décisions finales reposeront toujours sur l'expertise des collaborateurs de l'Assurance Maladie.

III. La sécurité et la protection des données personnelles

L’Assurance Maladie s’inscrit dans une démarche de développement progressif de l’intelligence artificielle pour prendre en compte, durant tout le cycle de vie des SIA, tous les risques qu’ils peuvent engendrer et assurer un déploiement maîtrisé et sécurisé, aligné avec la réglementation et les standards de sécurité et de protection des données personnelles.

Plus précisément, l'Assurance Maladie veille à :

- **Limiter l'utilisation des données** : collecter et utiliser uniquement les données strictement nécessaires à la réalisation des missions de l'Assurance Maladie, en respect du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

- **Prévenir les risques liés aux données personnelles** : mettre en place des protocoles rigoureux pour prévenir toute perte, altération, destruction ou utilisation non autorisée des données personnelles lorsqu'elles sont intégrées à un SIA.

- **Utiliser des technologies conformes à l'état de l'art** : l'Assurance Maladie s'assure que les technologies utilisées sont le plus possible conformes à l'état de l'art en matière de sécurité et de protection des données. Cet engagement passe par le suivi et l'intégration des avancées technologiques pour renforcer en permanence la sécurité des SIA.

- **Évaluer régulièrement les mesures de sécurité** : les processus d'évaluation des mesures de sécurité du système d'information prennent en compte les SIA et leurs spécificités.

- **Choisir des partenaires de confiance** : dans le cadre de traitements impliquant des données personnelles, l'Assurance Maladie s'engage à ne recourir qu'à des prestataires tiers qui offrent des garanties solides en matière de sécurité et de confidentialité. Ces partenaires sont sélectionnés sur la base de critères stricts de conformité aux réglementations en vigueur, notamment le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

- **Garantir la souveraineté et l'autonomie en matière de données** : l'Assurance Maladie accorde une importance particulière à la souveraineté numérique, en veillant à ce que les données personnelles (parfois sensibles car elles touchent à la santé ou la vie privée) soient hébergées et traitées dans des environnements contrôlés, et en favorisant autant que possible des solutions technologiques développées localement ou sous contrôle national. Cet engagement vise à renforcer l'autonomie de l'Assurance Maladie dans la gestion de ses SIA et la protection des données.

- **Sensibiliser et former ses collaborateurs** : l'Assurance Maladie met en place des programmes de formation continue pour ses collaborateurs, afin de les sensibiliser aux enjeux de la sécurité des données et de l'IA. Ces formations incluent des mises à jour régulières sur les bonnes pratiques en matière de cybersécurité et de gestion des risques liés aux SIA.

- **Communiquer avec transparence** : l'Assurance Maladie s'engage à informer de manière transparente les assurés sur les mesures prises pour protéger leurs données, en leur offrant des moyens simples de comprendre comment leurs informations sont sécurisées et en leur permettant d'exercer leurs droits en matière de protection des données.

IV. Équité et non-discrimination

L'Assurance Maladie met tout en œuvre pour prévenir toute forme de discrimination, notamment les discriminations involontaires pouvant être issues de l'usage de SIA s'appuyant sur des algorithmes.

Elle s’engage activement dans la prévention des discriminations involontaires par la mise en place d’un système de gestion des risques fondé sur une analyse critique à toutes les étapes de développement de ses traitements de données et une sensibilisation de ses collaborateurs.

Elle veille également à ce que les résultats issus des SIA soient impartiaux, justes et équitables et cela conformément à la réglementation. Pour ce faire, elle s’engage à évaluer les cas d’usage déployés et les SIA utilisés pour repérer et corriger immédiatement tout biais qu’elle n’aurait pas perçu en phase de développement.

Notre objectif est d'utiliser l'intelligence artificielle de manière responsable en intégrant l'équité et la non-discrimination comme principes directeurs à chaque étape de nos actions.

V. Accessibilité – non-exclusion

Le développement des usages de l’intelligence artificielle est réalisé en adéquation avec l’obligation d’accessibilité numérique.

Il sera, par ailleurs, réalisé dans un juste équilibre permettant le maintien d’alternatives au numérique pour la réalisation des démarches.

VI. L’impact environnemental

L’Assurance Maladie s’est engagée à contribuer à la transition écologique au sein du système de santé français.

Consciente de l’impact de l’ensemble des technologies numériques sur l’environnement, elle prendra en compte l’impact environnemental des SIA dans sa stratégie de déploiement et à chaque étape du cycle de vie des projets SIA, tout en veillant à un usage responsable et durable.

VII. Transparence

Dans la continuité de ses engagements en termes d’information sur les traitements de données personnelles, l’Assurance Maladie s’engage à assurer la transparence sur le recours à des SIA au moyen de mentions claires, lisibles, compréhensibles et aisément accessibles.