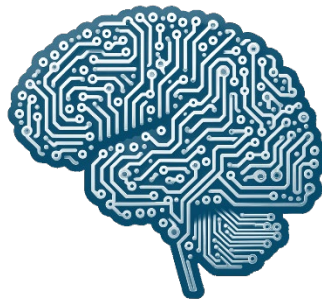


MÉMOIRE SUR L'UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES SERVICES PUBLICS

Transmis au Protecteur du citoyen dans le cadre de son enquête.



15 JUILLET 2026

COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE
425 rue Jacques Parizeau 5e étage, G1R4Z1, Québec

Rédaction : Ismaila Ndiaye (secrétaire général)

Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

425, rue Jacques-Parizeau

Québec (Québec) G1R 4Z1

418 528-9866

infocclp@mess.gouv.qc.ca

www.cclp.gouv.qc.ca

Table des matières

Introduction	4
L'IA : entre opportunités et menaces.	6
Exclusion numérique et accès inéquitable	7
Déshumanisation des services	8
Surveillance, collecte de données et risques d'erreurs	8
Répercussions négatives sur le marché du travail.....	8
Risques particuliers pour les personnes âgées	9
Apports positifs et plus-value de l'IA	10
Recommandations.	10
Gouvernance et encadrement de l'IA	11
Transparence et reddition de comptes	11
Co-construction et qualités des services	12
Accès et accessibilité.....	12
Conclusion.....	13

Le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Le *Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale* (CCLPES) est un organisme public institué en vertu de la *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale* (la Loi). Il est composé de 17 membres venant de diverses régions du Québec et issus des groupes représentatifs variés, y compris des personnes en situation de pauvreté.

Le rôle principal du CCLPES est de conseiller la ministre responsable de l'application de la Loi dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des actions entreprises dans le cadre de la *Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*. Dans cette perspective, il peut procéder à des consultations, solliciter des opinions, recevoir ou entendre les demandes et les suggestions de personnes, d'organismes ou d'associations. Également, le CCLPES peut donner des avis concernant les politiques gouvernementales ainsi que sur l'utilisation des sommes constituant le fonds affecté à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les conseils, les avis et les recommandations qu'il rédige sont rendus publics 30 jours après les avoir transmis à la ministre.

Les travaux du CCLPES s'appuient sur les énoncés du préambule de la Loi, qui affirment que les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale sont les premières à agir pour transformer leur statut et qu'il faut faire appel à l'ensemble de la société québécoise pour s'investir solidairement dans cette mission.

Introduction

Les nouvelles technologies de l'information, les projets de transformation numériques et particulièrement l'intelligence artificielle (IA) sont de plus en plus présents dans notre société. Bien qu'ils puissent contribuer à l'amélioration des services, ils peuvent susciter de réelles craintes quant à leurs répercussions notamment sur les populations les plus vulnérables de notre société. En 2025, environ 45 % des Canadiens avaient une perception ambivalente à l'égard de l'intelligence artificielle (IA), oscillant entre enthousiasme et inquiétude¹. Cette préoccupation semble s'être accentuée : selon un sondage de Synopsis Recherche réalisé pour La Presse en juin 2026, 62 % des répondants se disaient assez ou très préoccupés par l'IA².

L'impact socioéconomique de cette technologie de pointe s'avère asymétrique. Si l'IA offre des opportunités de développement, son déploiement présente également le risque d'amplifier les inégalités existantes, à moins d'un encadrement réglementaire rigoureux. Pour les personnes en situation de pauvreté, l'IA peut avoir un double effet : elle peut agir comme un levier d'inclusion en simplifiant l'accès aux services essentiels, mais elle peut aussi se dresser comme une barrière d'exclusion si leur réalité est ignorée. Par conséquent, l'intégration des experts du vécu comme parties prenantes s'avère importante pour prévenir l'approfondissement de la fracture sociale, qui pourrait résulter d'une absence de régulation, d'un accès inéquitable ou d'un défaut de redistribution des avantages technologiques.

Ce constat concorde avec les conclusions du *rapport international sur la sécurité de l'IA 2026*, dirigé par Yoshua Bengio³. Le rapport met en évidence le risque de concentration du pouvoir technologique et économique entre les mains d'un nombre restreint d'États et de grandes entreprises. De surcroît, les dynamiques du marché du travail pourraient exacerber la concentration de la richesse, favorisant les travailleurs qualifiés au détriment des personnes moins qualifiées, qui sont exposées à une insécurité économique accrue. Pour atténuer ces effets, le document insiste sur l'importance d'élaborer des politiques

¹ [Views of AI Around the World | Pew Research Center](#)

² [En quête de solutions | Les Québécois plus préoccupés qu'enthousiastes à propos de l'IA](#)

³ [Rapport international sur la sécurité de l'IA 2026](#)

d'inclusion, de soutenir la formation continue de la main-d'œuvre et de renforcer la résilience sociale face à la désinformation, notamment par la protection des groupes vulnérables. L'évaluation régulière de ces effets sur les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale apparaît dès lors fondamentale.

Dans cette perspective, les dispositions de l'article 20 de la *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale* revêtent une pertinence renouvelée. Cet article stipule que « Chaque ministre, s'il estime que des propositions de nature législative ou réglementaire pourraient avoir des impacts directs et significatifs sur le revenu des personnes ou des familles qui, selon les indicateurs retenus en application de la présente loi, sont en situation de pauvreté, fait état des impacts qu'il prévoit lors de la présentation de ces propositions au gouvernement. »

Le présent mémoire constitue la contribution du CCLPES à l'appel à mémoires lancé par le Protecteur du citoyen sur l'utilisation de l'intelligence artificielle et des algorithmes dans les services publics québécois. Conformément à sa mission de conseil auprès de la ministre responsable de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi qu'à son rôle de veille sur les politiques publiques, le CCLPES porte une attention particulière aux répercussions de ces technologies sur les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale.

L'IA : entre opportunités et menaces.

L'IA est définie comme un ensemble de machines ou de systèmes informatiques capables de simuler les processus de l'intelligence humaine, comme le raisonnement, la prise de décisions et la résolution de problèmes, dans le but d'accomplir des tâches que, jusqu'à récemment, seul un être humain pouvait réaliser. L'IA peut également traiter des quantités massives de données beaucoup plus rapidement que les humains⁴. Le chercheur montréalais Yoshua Bengio⁵ distingue deux types d'IA :

L'IA Agent (ou autonome) : Un système programmé pour poursuivre des buts, agir dans le monde réel et satisfaire des requêtes humaines. Selon lui, cette forme d'IA est dangereuse, car elle développe des comportements imprévisibles pour atteindre ses objectifs (tendance à mentir, tricher, ou à l'auto-préservation).

L'IA Scientifique (*Scientist AI*) : C'est le modèle d'IA qu'il propose pour l'avenir. Il la définit comme une intelligence restreinte au domaine théorique, uniquement programmée pour **chercher la vérité, modéliser des faits scientifiques et évaluer son propre niveau d'incertitude**, sans jamais pouvoir agir par elle-même dans la société⁶.

Ces deux conceptions illustrent les débats actuels entourant les risques et les bénéfices de l'intelligence artificielle. Le CCLPES salue donc cette consultation, qui offre l'occasion de réfléchir collectivement aux balises nécessaires pour assurer une utilisation responsable de ces technologies.

L'un des principaux défis réside dans la complexité des systèmes d'IA, dont le fonctionnement demeure souvent difficile à comprendre pour les citoyens et parfois même pour leurs concepteurs. Dans ce contexte, il est essentiel de tirer des enseignements des expériences observées ailleurs afin de prévenir les effets négatifs que peuvent engendrer l'automatisation et les systèmes algorithmiques, particulièrement dans l'administration des prestations sociales et des services destinés aux populations vulnérables.

⁴ <https://www.bdc.ca/fr/articles-outils/boite-outils-entrepreneur/gabarits-documents-guides-affaires/glossaire/intelligence-artificielle-ia>

⁵ <https://www.cspes-efpc.gc.ca/video/yoshua-bengio-fra.aspx>

⁶ <https://yoshuabengio.org/fr>

À cet égard, certains sont particulièrement vulnérables à l'utilisation de l'IA et des algorithmes. Ainsi les personnes vivant en situation de handicap, celles vivant en situation de pauvreté, ou ayant de graves problèmes de santé sont laissées pour compte dans les limbes bureaucratiques du fait de l'exclusion numérique engendrée par le déploiement incontrôlé des technologies.⁷ Les populations exclues ou éloignées telles que les communautés autochtones, les personnes itinérantes, les personnes handicapées peuvent subir des dérives potentielles de la gestion algorithmique. Ce constat est dressé par Amnesty International dans son rapport «Too much technology, not enough empathy» publié en juillet 2025 portant sur un projet du ministère du Travail et des Pensions britannique.

Exclusion numérique et accès inéquitable

Il convient de distinguer les inégalités d'accès aux technologies des inégalités d'usage. De nombreuses personnes vivant en situation de pauvreté, de handicap, de précarité ou de vieillissement ne disposent pas toujours d'un accès adéquat à Internet, à des équipements numériques ou aux compétences nécessaires pour utiliser efficacement les services en ligne. Ces obstacles peuvent limiter leur accès aux prestations et aux services gouvernementaux.

Certaines communautés, notamment plusieurs Premières Nations en territoire éloigné, font encore face à des défis liés à l'accès à Internet haute vitesse ou à la couverture cellulaire (Premières Nations éloignées comme Wemotaci et Matimekush). À ces inégalités d'accès s'ajoutent des écarts de littératie numérique qui peuvent accentuer les inégalités sociales existantes.

On note aussi des préoccupations en lien avec le contenu généré par l'IA qui peut être inadapté aux valeurs culturelles autochtones. L'IA repose sur des cadres occidentaux (et moins sur les valeurs collectives ou écologiques). Il y a donc des risques de biais et de reproduction des discriminations (qui deviennent automatisés par l'IA). On parle aussi de colonialisme numérique.

Les inégalités au niveau des capacités (littératie ou compétence numérique) peuvent renforcer les écarts et amplifier les inégalités sociales préexistantes. Cette question des

⁷ Amnesty International « Too much technology, not enough empathy » publié en juillet 2025.

inégalités socioéconomiques touche particulièrement les communautés des Premières Nations, tout comme les populations à faible revenu.

Déshumanisation des services

Le recours accru aux outils numériques peut réduire les contacts humains avec les services publics et rendre certaines démarches plus difficiles à comprendre pour les personnes vivant des situations complexes. Bien que l'automatisation puisse accroître l'efficacité administrative, elle ne saurait remplacer le jugement professionnel, l'écoute et l'empathie nécessaires à l'intervention sociale.

Le CCLPES estime que l'IA doit soutenir le travail des intervenants et la prise de décision sans s'y substituer. Les enjeux sociaux comportent une dimension humaine qui ne peut être entièrement codifiée ou automatisée. Le maintien de voies d'accès humaines demeure essentiel, particulièrement pour les personnes les plus vulnérables.

Surveillance, collecte de données et risques d'erreurs

Les systèmes algorithmiques utilisés pour évaluer l'admissibilité aux prestations, calculer certains montants ou détecter des situations de fraude soulèvent des enjeux importants en matière de protection de la vie privée, de transparence et d'équité. Lorsque les données utilisées reflètent des biais historiques ou des inégalités existantes, certains groupes peuvent être désavantagés ou faire l'objet d'une surveillance disproportionnée. Des erreurs administratives ou techniques peuvent également entraîner des retards de paiement, des suspensions de prestations ou d'autres conséquences importantes pour des personnes déjà en situation de précarité. Le CCLPES considère que l'IA doit soutenir l'analyse des dossiers sans remplacer entièrement le jugement humain.

Répercussions négatives sur le marché du travail

L'intelligence artificielle peut favoriser le développement des compétences, l'intégration professionnelle et l'émergence de nouvelles formes d'emploi. Toutefois, elle risque également d'accélérer la transformation ou la disparition de certains emplois occupés par des personnes déjà plus vulnérables sur le marché du travail. Le CCLPES demeure

préoccupé par les conséquences possibles sur les efforts d'intégration à l'emploi et sur la sécurité économique de certaines populations.

Au Québec, cette vulnérabilité sectorielle est tangible. Selon une étude de l'Institut du Québec⁸, 810 000 personnes (soit 18 % de la main-d'œuvre) exercent ou recherchent un emploi dans l'une des 96 professions exposées à l'automatisation (à la fois par la robotisation et par des applications d'IA, selon l'étude). Face à ces prévisions, les chercheurs préconisent l'intégration systématique de l'impact technologique dans la planification des besoins de main-d'œuvre.

Risques particuliers pour les personnes âgées

Les personnes âgées constituent un groupe particulièrement concerné par les effets de l'intelligence artificielle⁹. Malgré une utilisation croissante des technologies numériques, plusieurs continuent de faire face à des obstacles liés à l'accès aux équipements, à la littératie numérique ou à la complexité des interfaces. Pour les personnes vivant seules, en perte d'autonomie ou présentant des limitations cognitives, l'accès à un accompagnement humain demeure essentiel afin de comprendre les démarches administratives et faire valoir des situations particulières.

L'utilisation de systèmes automatisés soulève également des risques liés à l'âgisme algorithmique. Les données utilisées pour concevoir ces systèmes peuvent reproduire certains préjugés ou stéréotypes associés au vieillissement et ainsi compromettre l'équité dans l'accès aux services¹⁰. Les enjeux de protection de la vie privée, de collecte de renseignements personnels, de désinformation et de fraude assistée par l'intelligence artificielle appellent également une vigilance particulière.

⁸ [Répercussions de l'automatisation et de l'IA sur la main-d'œuvre au Québec](#)

⁹ Organisation mondiale de la Santé (OMS), L'âgisme dans l'intelligence artificielle pour la santé, 2022.

¹⁰ Salomé, S. et Monfort, E. *Révolution numérique et âgisme : les enjeux éthiques de l'intelligence artificielle pour les personnes âgées*, NPG Neurologie-Psychiatrie-Gériatrie, 2023.

Le CCLPES estime que les personnes âgées doivent pouvoir conserver un accès à des services humains et être associées à la conception, à l'évaluation et à la gouvernance des projets d'intelligence artificielle qui les concernent¹¹.

Apports positifs et plus-value de l'IA

Malgré les risques identifiés, l'intelligence artificielle peut également contribuer à améliorer les services publics lorsqu'elle est utilisée de façon responsable, transparente et supervisée par des humains.

Elle peut notamment :

- faciliter l'accès aux services en aidant les citoyens à comprendre leurs droits, à remplir certains formulaires et à obtenir de l'information rapidement;
- réduire les délais administratifs par l'automatisation de tâches répétitives;
- soutenir le repérage précoce de situations de vulnérabilité telles que l'itinérance, l'insécurité alimentaire ou l'isolement;
- appuyer les intervenants dans l'orientation des personnes vers des ressources adaptées;
- améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap grâce à des outils d'assistance, de traduction, de transcription ou de reconnaissance vocale.

Recommandations.

Les membres du CCLPES reconnaissent le potentiel de l'intelligence artificielle pour améliorer certains services publics, mais ils demeurent préoccupés par ses effets possibles sur la protection des droits, la qualité des services, la sécurité des renseignements personnels, l'exclusion numérique et la compréhension des décisions automatisées. Ils considèrent essentiel que les citoyennes et citoyens puissent conserver le choix de recourir à des services humains, particulièrement lorsque leur situation est complexe ou qu'ils présentent des difficultés liées à la littératie ou à la littératie numérique.

¹¹ Groperrin-Legrand, J., Bamba, B. et Chassagne, A. *Personnes âgées et exclusion numérique : une approche critique*, OpenEdition Journals. [\[journals.o...dition.org\]](https://journals.openedition.org/)

Gouvernance et encadrement de l'IA

- S'entendre sur une définition commune de l'IA afin de mieux l'encadrer.
- Définir et baliser les rôles et responsabilités en matière d'IA.
 - Renforcer le mandat et l'imputabilité du ministère de la Cybersécurité et du numérique en la matière.
- Mettre en place un organisme indépendant de surveillance et de contrôle éthique de l'IA. Celui-ci serait chargé de faire les suivis, de s'assurer de la transparence et de surveiller les utilisations de l'IA et leurs conséquences sur les personnes vulnérables ainsi que sur le respect des droits humains (Commission des Droits de la personne et de la jeunesse, Protecteur du citoyen, Commission d'accès à l'information, Vérificateur général du Québec, CCLPES, etc.).
- Adopter une charte gouvernementale d'utilisation de l'IA et rendre son application obligatoire. Cette charte serait coconstruite et impliquerait des représentants de populations vulnérables et des organismes de défense des droits.
- Intégrer obligatoirement une planification des risques et opportunités de l'utilisation de l'IA sur les humains en amont des projets. Cette gestion inclurait les mesures prises pour réduire, mitiger ou éviter ces risques.

Transparence et reddition de comptes

- Mettre en place et rendre public un tableau de bord regroupant l'ensemble des projets, programmes incluant des aspects d'IA ou algorithmiques.
- Systématiser la veille en continu, la vigie et la prospective quant aux répercussions de l'IA sur les services publics, évaluer et effectuer des analyses d'impact.
- Effectuer une reddition de comptes obligatoire des projets et programmes comportant un ou des aspects relatifs à l'IA via le rapport annuel de gestion des ministères et organismes concernés par exemple.
- Inclure dans les déclarations de service aux citoyens des engagements relatifs à l'IA et au maintien d'un accès universel à des services humains parallèlement aux services automatisés.

- Offrir des alternatives humaines et accessibles aux services numériques ;
 - d'améliorer la transparence des systèmes automatisés ;
 - Mieux protéger les données personnelles ;
 - Co-construction et participation citoyenne
- S'assurer que les gains de productivité générés par les transformations numériques et l'IA dans les services publics soient réinvestis dans l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité et de l'accompagnement des personnes les plus éloignées des services, afin que la transformation numérique contribue réellement à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Co-construction et qualité des services

- Associer les populations les plus défavorablement touchées dans la mise en place de solutions technologiques qui leur sont consacrées (renforcement de la pertinence des projets).
- Prendre en compte les répercussions de la fracture numérique, des enjeux de littératie lors de la mise en place de services en ligne.
- Maintenir une discussion et une collaboration entre les différents organismes publics concernés.
- Produire des enquêtes de satisfaction sur les services automatisés.

Accès et accessibilité

- Favoriser un accès équitable aux outils et équipements à toutes les populations.
- Offrir obligatoirement des formations aux personnes vivant des enjeux de littératie numérique

Conclusion

L'enjeu principal n'est pas l'existence de l'intelligence artificielle elle-même, mais les conditions de son utilisation. Utilisée de façon responsable, transparente et centrée sur les besoins des personnes, elle peut améliorer l'accessibilité et l'efficacité des services publics. À l'inverse, une utilisation excessive, opaque ou déshumanisée risque d'accentuer les inégalités sociales et de fragiliser davantage les personnes les plus vulnérables.

Les transformations engendrées par l'intelligence artificielle exigent une gouvernance rigoureuse, une évaluation continue des impacts et le maintien de solutions humainement. Pour le CCLPES, la question fondamentale est moins technologique que sociale : comment faire en sorte que les gains générés par l'innovation contribuent à renforcer la solidarité, l'inclusion et l'équité?

Les technologies doivent demeurer au service des personnes à travers le prisme de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Elles peuvent soutenir l'action humaine, mais ne sauraient remplacer les valeurs d'empathie, d'entraide et de solidarité qui sont au cœur des services publics. Comme le souligne Hut Chi B Repa, entrepreneur en informatique : « L'intelligence artificielle reflète notre génie, mais c'est notre empathie qui définira son véritable rôle dans le futur. ».