



Décision automatisée et immigration : enjeux et leçons pour le secteur public

Mise en contexte

Depuis quelques années, de nombreux organismes publics mettent en place des outils technologiques permettant d'automatiser le traitement de certaines demandes, souvent dans le but de répondre à une croissance des requêtes ou d'augmenter l'efficacité de l'organisation.

Les bénéfices théoriques des systèmes de décision automatisée (SDA) incluent aussi la rapidité de traitement, la diminution des coûts, l'harmonisation des procédés et un accès amélioré aux services. Toutefois, ces systèmes soulèvent des inquiétudes par rapport à la responsabilité, la transparence, l'équité, les erreurs possibles ou encore le manque d'empathie.

En 2018, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a introduit un outil d'assistance décisionnel en matière de traitement des demandes d'immigration temporaire nommé Chinook. À ce jour, les chercheurs estiment qu'IRCC utilise une dizaine d'outils informatiques ayant des degrés variables de sophistication et différentes capacités. Bien qu'IRCC affirme que ses outils, comme Chinook, n'affectent d'aucune manière la prise de décision par ses agents, des chercheurs et des avocats en immigration contestent cette affirmation, notant un lien entre l'arrivée de Chinook et une augmentation des demandes refusées, particulièrement pour les permis d'études.

C'est dans ce contexte que l'Obvia a organisé un webinaire en partenariat avec la Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales le 27 septembre 2024. Intitulé *Les effets de l'automatisation et de l'intelligence artificielle sur l'immigration au Canada*, le webinaire a permis de réunir plusieurs experts qui ont offert leur perspective sur l'impact que les SDA peuvent avoir sur les demandeurs à IRCC.

Cette note de breffage vise à mettre en lumière les principaux enjeux soulevés en matière de prise de décision automatisée dans le domaine de l'immigration. Les constats observés dans ce secteur peuvent également s'appliquer à d'autres domaines de politiques publiques.

Définition

Système de décision automatisée (SDA)

Un système de décision automatisée (SDA) est un système composé de données et d'algorithmes dont la fonction est d'aider, d'assister ou de remplacer la prise de décision humaine¹.

Résumé des connaissances

Les chercheurs constatent un virage vers l'automatisation chez IRCC, caractérisé notamment par les communications, qui sont dorénavant presque entièrement en ligne, et la quasi-disparition des interactions humaines au fil d'un processus pourtant complexe.

Dans le cas de Chinook, l'outil d'IRCC le mieux connu des chercheurs, il servirait principalement à augmenter l'efficacité et à réduire le temps de traitement des demandes d'immigration temporaire, tout en harmonisant le processus décisionnel. Sans être lui-même un système d'IA (SIA), Chinook interagit avec d'autres systèmes qui utilisent l'IA, dont certains servent à trier les demandes selon un certain niveau de risque. Ce dernier est parfois défini par une prédiction de la probabilité que des incidents indésirables surviennent après l'approbation de la demande, comme du crime ou le dépassement du temps alloué par le visa. Les agents qui doivent traiter les demandes sont ainsi informés du niveau de risque identifié par Chinook, sans savoir sur quelle(s) base(s) un risque élevé aurait été identifié, ni par rapport à quelle section de la demande. Ce procédé peut causer un **biais d'automatisation**, défini comme un excès de confiance accordée à un système d'assistance à la décision², entraînant une influence de ce système sur la décision et le jugement de l'humain.

De plus, des études montrent que la rapidité du traitement de certaines demandes est si grandement améliorée qu'il est difficile d'imaginer que les agents auraient eu le temps d'analyser adéquatement la demande dans son entièreté, incluant les pièces jointes.



Selon une étude, il est possible d'inférer que les agents d'IRCC dans les bureaux des visas consacraient entre 3 et 11 minutes par dossier entre 2010 et 2012³. Après l'intégration de Chinook, le temps moyen serait réduit à 102 secondes ou moins par demande⁴.

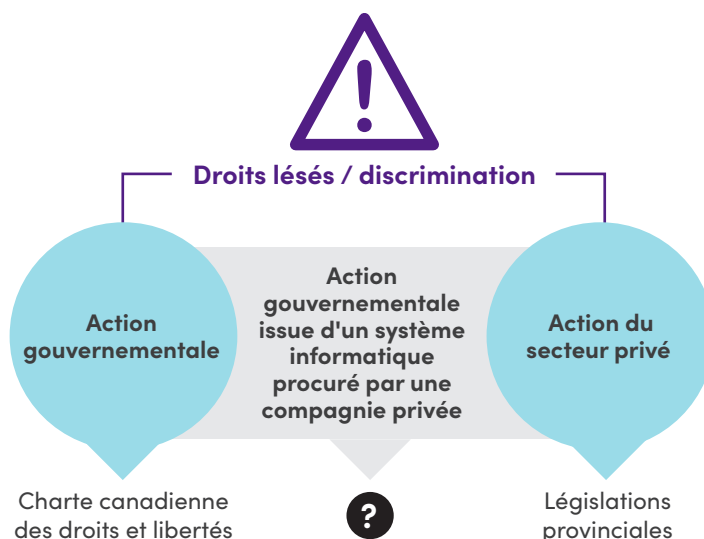
En plus des doutes liés à la capacité des agents d'IRCC d'analyser adéquatement des demandes dans des délais aussi restreints, des chercheurs soulèvent que l'harmonisation du traitement des demandes et la délocalisation de la prise de décision néglige l'importance des expertises locales dans les bureaux des visas canadiens. Une connaissance de la culture et des mœurs locales est nécessaire pour être en mesure d'évaluer « l'authenticité » de certains éléments d'une demande, et ainsi rendre une décision éclairée.

Public ou privé : qui est responsable?

En ayant recours à des SDA, IRCC multiplie les parties prenantes pouvant exercer un pouvoir discrétionnaire sur les demandes, incluant des acteurs externes à IRCC, comme des développeurs de logiciels. Cela soulève des questions quant à la transparence du processus et la rigueur du traitement des demandes.

De plus, l'utilisation de SDA ou de systèmes d'IA au sein d'organismes gouvernementaux brouille la ligne entre le public et le privé en matière de responsabilité, ce qui peut causer une zone grise juridique ou un « déficit de responsabilité » (*accountability gap*). Les causes liées aux organismes gouvernementaux relèvent de la *Charte canadienne des droits et libertés* alors que les affaires relatives au secteur privé se réfèrent plutôt aux différentes législations provinciales, comme la *Charte des droits et libertés de la personne* au Québec. Cette séparation juridique dans la manière de traiter des cas où une personne aurait été lésée par une décision rendue par un système d'IA complique l'attribution de responsabilité et, éventuellement, l'obtention de réparations. En outre, l'un des panélistes a souligné le risque que le gouvernement tente de « cacher » sa responsabilité derrière des compagnies privées qui leur procurent des services technologiques.

Le déficit de responsabilité



2 Databricks. (2024). *Biais d'automatisation*. <https://www.databricks.com/fr/glossary/automation-bias#:~:text=Le%20biais%20d'automatisation%20d%C3%A9signe,ou%20les%20cockpits%20d'avion>.

3 Satzewich, V. (2015). *Points of entry: How Canada's immigration officers decide who gets in*. UBC press.

4 Selon la demande d'accès à l'information # A-2022-25776, obtenue d'IRCC par Andrew Koltun.

Répercussions sur les demandeurs de visa

Le triage réalisé par les SDA au sein d'IRCC pour les demandes de visa de type « résidence temporaire » est basé sur la probabilité d'approbation de la demande plutôt que sur l'importance ou l'urgence du besoin d'un individu. Ainsi, les demandes identifiées comme représentant un « faible risque » sont traitées prioritairement et des préautorisation d'éligibilité sont effectuées par le système. Cela fait en sorte qu'une demande urgente en lien avec une situation familiale ou humanitaire ne recevra pas de traitement préférentiel, surtout si des « facteurs de risque » sont identifiés par le système.

À ce titre, un des chercheurs participant au webinaire a soulevé l'exemple d'une demande de visa pour rendre visite à des proches à l'occasion de la naissance d'un enfant. La présence d'un membre de la famille est souvent la bienvenue pour aider la mère dans les premières semaines suivant la naissance d'un enfant et, dans certaines cultures, la présence d'une grand-mère, ou encore d'une tante, est très importante. Or, plusieurs pays sont concernés par un délai d'attente dépassant les 12 mois, rendant impossible l'obtention du visa avant la naissance de l'enfant. La méthode actuelle de triage des demandes ne permet donc pas la considération de motifs « humains » pour accélérer le traitement d'une demande.

De surcroît, un faible revenu et la présence de famille au Canada sont deux motifs fréquemment évoqués par IRCC dans le refus d'une demande, puisque ces facteurs augmenteraient le risque que le demandeur tente de rester au Canada après la durée de son visa. Une grand-mère à la retraite dont la famille a immigré au Canada correspond précisément à ce profil, ce qui cause des refus fréquents.

Il s'agit ici d'un exemple d'utilisation de critères et d'outils technologiques n'ayant pas été adaptés pour répondre aux situations humaines complexes et qui manquent de flexibilité. Par ailleurs, il est intéressant de noter qu'IRCC considérait ces motifs humanitaires pour octroyer des permissions de voyage durant la pandémie de COVID-19, mais que ces motifs prioritaires ont disparu depuis.

Les révisions et contrôles judiciaires : une solution imparfaite

Lorsqu'une demande de visa accuse un refus, l'une des options qui se présente au demandeur est de porter sa cause en révision judiciaire. Évidemment, cette option vient avec des coûts importants pour le demandeur et IRCC n'explique pas cette possibilité lors d'un refus. Toutefois, les révisions s'avèrent souvent fructueuses : selon une chercheuse, la haute proportion de révisions judiciaires qui permettent de renverser un refus montre que le système refuse plusieurs demandes pourtant valables, ce qui remet en question la fiabilité des outils technologiques. Malgré des demandes d'accès à l'information, peu de données sont disponibles quant au taux d'erreurs de ces outils.

Plus encore, les révisions judiciaires ne permettent pas de s'attaquer à la racine du problème; les avocats en immigration peuvent faire valoir la cause de leur client, mais les failles des SDA ne sont pas rectifiées pour autant. Il est d'ailleurs souligné que lorsqu'un demandeur accuse un refus, ce dernier est enregistré dans le système et il sera très difficile par la suite de sortir de la boucle de rétroaction négative de l'algorithme utilisé, diminuant les chances qu'une nouvelle demande soit acceptée.

Principales répercussions sur les demandeurs de visa

- Fatigue et stress émotionnels
- Fardeau financier important
- Perte de temps

Impact sur la réputation d'IRCC

- Perte de confiance en la fiabilité du processus
- Insécurité liée à l'imprévisibilité des résultats
- Sentiment d'injustice chez des demandeurs

Rôles que peuvent jouer les acteurs publics



Assumer une pleine responsabilité des décisions automatisées; ne pas « se cacher » derrière un outil technologique pour s'exonérer de sa responsabilité.



Assurer la présence d'un humain dans la boucle lorsqu'une organisation a recours à un SDA et disposer d'un processus clair pour rectifier les erreurs du système.



Veiller à ne pas déshumaniser les services à la population par une automatisation généralisée qui empêche le contact avec un agent.



Établir une gestion transparente des SIA pour que le public puisse comprendre son fonctionnement et octroyer à des chercheurs indépendants l'accès à l'information afin d'évaluer les impacts des systèmes sur les humains.



Veiller à ce que les SIA utilisés par un organisme public permettent de considérer les réalités et besoins humains et de traiter les demandes avec jugement et compassion.

Bien que les SDA permettent d'accélérer le traitement des demandes dans un contexte de service public, un « regard humain » demeure essentiel pour assurer la qualité des services.

1

2

Les SDA peuvent causer un biais d'automatisation qui influence la prise de décision des agents des services publics.

Messages clés pour la politique et la pratique

3

Les organismes publics ayant recours à des SDA ou des SIA de manière générale doivent assumer la pleine responsabilité des erreurs de ces systèmes et répondre adéquatement des situations où une personne aurait été lésée par une décision automatisée.

5

La plupart des enjeux identifiés par les chercheurs pour le cas d'étude d'IRCC s'appliquent aussi pour l'ensemble des acteurs publics qui utilisent, ou souhaiteraient utiliser, des SDA.

4

Une transparence accrue est nécessaire, notamment avec le milieu de la recherche, afin d'étudier les répercussions potentielles des SDA sur les usagers.



L'Obvia, au service des acteurs publics et de la société

L'Obvia identifie les enjeux sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique, et contribue à des solutions qui placent les êtres vivants et la biosphère au centre de leur cycle de développement et d'utilisation. Notre communauté de recherche produit des connaissances ouvertes qui renforcent les capacités individuelles et collectives, en collaboration avec la société civile, les acteurs publics, l'industrie et les développeurs.



Pour visionner en entier le webinar « Les effets de l'automatisation et de l'intelligence artificielle sur l'immigration au Canada » : <https://www.obvia.ca/ressources/les-effets-de-lautomatisation-et-de-lintelligence-artificielle-sur-limmigration-au-canada>

Panélistes:

- Danièle Bélanger
- Lou Janssen Dangzalan
- Zeynab Ziaie Moayyed
- Wei Will Tao
- Gabriel Bergevin-Estable
- Céline Castets-Renard

En partenariat avec la Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales



Nous souhaitons remercier Danièle Bélanger et Gabriel Bergevin-Estable pour leur contribution à la production de cette note.

Les axes de recherche de l'Obvia sont :



Éthique, gouvernance et démocratie



Industrie 4.0, travail et emploi



Droit, cybersécurité et cyberjustice



Éducation et capacitation



Sobriété numérique et transition socio-écologique



Arts, médias et diversité culturelle



Santé durable

Pour nous contacter :

Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique

Pavillon Charles-De Koninck, local 2489
1030, avenue des Sciences-Humaines
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6

collaboration@obvia.ca
418.656.2131 poste 401234



[obvia.ca](https://www.obvia.ca)

Pour consulter les autres notes de breffage :

