

L'intelligence artificielle au service de la branche Autonomie

Feuille de route stratégique 2025-2026
de la CNSA



L'IA, un nouvel outil pour améliorer le quotidien des professionnels et la qualité du service rendu aux personnes

Le secteur de l'autonomie fait face à des enjeux considérables.

L'augmentation du nombre de personnes âgées en perte d'autonomie, la complexité des parcours des personnes âgées ou en situation de handicap, comme les attentes croissantes en matière de qualité de service nécessitent de repenser régulièrement nos méthodes de travail et nos outils.

L'intelligence artificielle offre des solutions concrètes pour répondre à ces défis. Elle n'est plus une technologie futuriste réservée aux grandes entreprises technologiques, mais un nouvel outil au service de l'humain, dont la sphère publique doit s'emparer pour améliorer le quotidien des professionnels.

Pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, l'intelligence artificielle est une chance de bénéficier d'un meilleur accompagnement, de délais de traitement de leurs demandes réduits et d'une plus grande équité territoriale.

C'est pourquoi je souhaite engager la branche Autonomie dans une démarche ambitieuse de mise en œuvre de l'intelligence artificielle (IA).

Cette stratégie IA est le fruit de travaux collaboratifs menés avec les acteurs de la branche Autonomie et du secteur sanitaire. Elle s'articule autour de convictions fortes :

- La technologie doit être au service de l'humain ;
- Son déploiement a pour objectif d'améliorer l'efficacité opérationnelle tout en préservant les emplois ;
- Elle doit s'inscrire pleinement dans le respect des contraintes réglementaires en matière de protection des données (Règlement général sur la protection des données et Règlement général sur l'intelligence artificielle – *IA Act*) ;
- Les solutions retenues doivent être les plus frugales possibles et respecter les principes du numérique responsable ;
- Elles doivent être testées et avoir fait la preuve de leur valeur avant un déploiement à grande échelle ;
- Cette transformation doit se faire avec les professionnels de terrain et les personnes concernées : l'expertise métier et la maîtrise d'usage sont indispensables pour concevoir des solutions IA véritablement utiles et pertinentes.

La réflexion autour du sujet de l'IA est déjà lancée au sein de la branche Autonomie. Elle sera renforcée dans les mois à venir afin de donner à chacun la possibilité de contribuer à ces travaux.

Je compte sur vous pour y prendre une part active et tirer le meilleur parti de cette transformation au profit des politiques publiques de l'autonomie.

Maëlig Le Bayon

**Directeur général de la Caisse nationale
de solidarité pour l'autonomie**

1.

Les cinq piliers de la stratégie IA 2025-2026 pour la branche Autonomie

La stratégie IA de la branche Autonomie s'articule autour de cinq objectifs stratégiques.

Gagner du temps pour mieux accompagner

La mise en œuvre de l'IA doit permettre aux professionnels de la branche de consacrer moins de temps aux tâches administratives répétitives et plus de temps à l'accompagnement personnalisé.

Les outils d'aide à la saisie, de préremplissage automatique des dossiers ou d'analyse prédictive peuvent y contribuer.

Accélérer le traitement des demandes

Les délais d'attente constituent aujourd'hui une source de frustration majeure pour les personnes qui effectuent des demandes d'aide auprès du service public départemental de l'autonomie (SPDA).

L'IA peut contribuer à réduire ces délais en automatisant certaines étapes de traitement et en optimisant les circuits de validation.

Harmoniser les pratiques territoriales

L'interprétation des textes réglementaires régissant l'attribution des aides peut générer des disparités territoriales dans leur mise en œuvre. Des travaux de convergence sont menés en continu pour réduire ces écarts.

L'IA peut contribuer à accélérer ce mouvement en facilitant l'accès à une information de référence et en standardisant certains processus d'évaluation, tout en préservant la nécessaire adaptation aux spécificités locales.

Simplifier les démarches

Les parcours des personnes accompagnées sont complexes : la simplification et l'accessibilité de ces parcours sont des défis partagés par tous les professionnels de la branche Autonomie.

L'IA peut contribuer à cette simplification administrative grâce à des interfaces plus intuitives, à une communication et à des parcours numériques personnalisés.

Développer la proactivité et la lutte contre la fraude

Les personnes ne connaissent pas toujours leurs droits ni comment les faire valoir.

L'IA peut faciliter le repérage des personnes avec des besoins particuliers en vue de mieux les informer et de simplifier leur accès au droit (lutte contre le non-recours).

De la même manière, l'IA est un outil efficace pour détecter le risque de fraude et permettre un meilleur ciblage des actions de prévention et d'accompagnement.

La gouvernance du sujet de l'IA

Une équipe interne dédiée à l'IA sera mise en place pour piloter cette stratégie. Elle aura pour missions d'assurer le cadrage des cas d'usage, de les prioriser, de suivre l'avancement des expérimentations et de veiller au respect du cadre défini (juridique, éthique, sécurité...). Elle a également vocation à encadrer les ambassadeurs IA.

Plusieurs comités spécialisés seront créés pour assurer le suivi de la mise en œuvre de cette stratégie :

- Le comité de sélection des cas d'usage évaluera la pertinence et la faisabilité des projets proposés ;
- Le comité de suivi des projets d'IA veillera au bon déroulement des expérimentations et à leur évaluation ;
- Un comité stratégique aura lieu chaque trimestre avec la direction générale ;
- Un comité des partenaires sera programmé deux fois par an à l'échelle de la branche Autonomie.

Le Conseil de la CNSA et les partenaires sociaux seront associés à la démarche pour garantir une approche concertée et respectueuse des enjeux sociaux et environnementaux du secteur dans le cadre des instances existantes.

2.

Six leviers opérationnels pour déployer l'IA dans la branche Autonomie

Levier 1 : Identifier les cas d'usage les plus prometteurs

La réussite de cette stratégie repose sur notre capacité à identifier les cas d'usage de l'IA, qui apporteront une réelle valeur ajoutée aux professionnels de la branche et aux personnes.

Les travaux pour favoriser l'émergence de ces cas d'usage ont démarré. L'implication des professionnels de terrain et des personnes concernées dans cette démarche est essentielle, car ils sont les mieux placés pour identifier les processus qui pourraient être optimisés par l'IA. Un premier recensement des cas d'usage a été effectué. L'objectif est que ce catalogue soit alimenté en continu, que les cas d'usage à forte valeur ajoutée soient repérés et priorisés.

Les cas d'usage susceptibles d'être embarqués dès l'étape de conception des outils numériques (ou *by design*) dans le cadre de la construction des systèmes d'information dont la CNSA a la charge feront l'objet d'une attention particulière.

Levier 2 : Expérimenter avant de déployer l'IA à grande échelle

L'objectif est de tester rapidement les solutions prometteuses sur des périmètres restreints avant de les déployer plus largement. Cette approche garantit que les outils développés correspondront réellement aux besoins de terrain et s'intégreront harmonieusement dans les pratiques professionnelles ou dans les usages des personnes. Les expérimentations seront conduites pour favoriser la mutualisation de solutions et la création de communs IA pouvant bénéficier au plus grand nombre de professionnels au sein de la branche.

La CNSA s'appuiera sur les acteurs de la branche Autonomie et sur ses partenaires pour réaliser ces expérimentations. Le recours à des experts permettra d'accéder aux dernières innovations tout en bénéficiant d'un accompagnement scientifique rigoureux.

Pour une IA frugale

Compte tenu de l'impact environnemental induit par l'utilisation de l'IA, il est essentiel de coupler le développement des usages de l'IA avec une démarche de numérique responsable renforcée.

Dans son référentiel général pour l'IA frugale, l'AFNOR propose une méthodologie pour évaluer l'impact environnemental de l'IA et recense les bonnes pratiques pouvant être mises en œuvre dans le but de réduire l'empreinte environnementale. Cette approche sera privilégiée dans le cadre de la feuille de route IA de la branche Autonomie afin de concilier innovation technologique et objectifs de développement durable.

Levier 3 : Former à l'IA et accompagner le changement

L'utilisation d'outils d'IA et la gestion de projets IA nécessitent une montée en compétence générale des professionnels. La feuille de route stratégique de la branche inclut donc le déploiement d'un plan de formation et de communication solide, pour mieux comprendre les aspects techniques et juridiques du sujet, parler ce nouveau langage et apprendre à l'utiliser au mieux.

Un réseau d'ambassadeurs de l'IA sera constitué pour en faciliter l'utilisation et développer la dynamique. Ces ambassadeurs auront notamment pour mission de relayer les bonnes pratiques et de collecter les cas d'usage.

La satisfaction des professionnels sur ce sujet sera régulièrement mesurée afin de pouvoir adapter les outils déployés.

Levier 4 : Mieux exploiter notre patrimoine de données

L'IA n'existe pas sans données de qualité. Un travail approfondi sera mené pour constituer un catalogue des données disponibles, améliorer leur qualité et les exploiter de manière sécurisée et éthique. Ces données permettront de mieux cibler nos actions, d'adapter nos accompagnements et de piloter plus finement les politiques publiques au sein de la branche Autonomie. Elles contribueront également à améliorer la détection du non-recours aux droits et la lutte contre la fraude.

Certaines d'entre elles pourront être partagées dans un écosystème plus large, notamment sur le portail data-autonomie.cnsa.fr lancé par la CNSA en 2025.

Levier 5 : Déployer l'IA en toute confiance

L'utilisation de l'IA dans le secteur de l'autonomie soulève des questions juridiques et éthiques importantes.

Une charte d'utilisation de l'IA sera élaborée pour définir les règles de bonne conduite et garantir le respect des droits des personnes accompagnées, notamment concernant l'utilisation des données personnelles et de santé. Une charte d'achat privilégiant les solutions souveraines* et la mesure de l'impact environnemental des outils d'IA est également au programme.

Toutes les parties prenantes seront mobilisées pour contribuer aux réflexions éthiques autour de ce sujet en s'appuyant sur les travaux existants, notamment le [guide d'implémentation d'une intelligence artificielle en santé éthique](#) de l'Agence du numérique en santé.

Levier 6 : Pérenniser la démarche

Cette première stratégie IA porte sur la période qui s'achèvera avec la convention d'objectifs et de gestion (COG) en cours (2022-2026). Elle s'inscrit néanmoins dans une perspective de long terme.

Aussi, toutes les expérimentations menées pendant cette période feront l'objet d'évaluations rigoureuses pour mesurer leur impact afin de recommander le déploiement de projets à plus grande échelle. Ces éléments alimenteront la préparation de la prochaine COG et du prochain Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI).

*L'IA souveraine permet de garder la maîtrise des données, des infrastructures et des règles qui gouvernent l'IA sur un territoire.

Ce que l'IA va apporter aux professionnels

L'IA va se déployer graduellement. Cette transformation ne se fera pas du jour au lendemain, elle sera progressive. Chaque nouvelle fonctionnalité sera d'abord expérimentée avec un petit nombre de professionnels volontaires, corrigée grâce aux retours d'expérience avant d'être étendue progressivement.

L'IA contribuera à améliorer les conditions de travail en réduisant la charge administrative et les tâches chronophages ; les professionnels pourront ainsi consacrer plus de temps à l'écoute et à l'accompagnement des personnes.

Les outils de personnalisation permettront également d'adapter les interventions aux spécificités de chaque personne. Grâce à l'analyse des données d'historique, les facteurs de risque seront mieux identifiés et des accompagnements préventifs pourront être proposés.

La collaboration entre professionnels sera également facilitée par des outils de partage d'information et de coordination des interventions, qui garantiront une meilleure continuité de l'accompagnement.

3.

36 actions concrètes à lancer sur 18 mois

2e semestre 2025 : Poser les bases

Les premiers mois seront consacrés à la mise en place de la gouvernance, à l'identification des premiers cas d'usage et au lancement des actions de formation. Les professionnels seront sollicités pour participer à des ateliers de co-construction afin d'identifier les processus qui pourraient bénéficier de l'IA, en complément des premiers travaux déjà menés.

La constitution du catalogue des données et l'amélioration de la qualité de celles-ci seront également lancées durant cette phase. Ces travaux sont essentiels pour garantir la pertinence des futures applications d'IA.

1er semestre 2026 : Expérimenter

Le 1er semestre 2026 sera marqué par le lancement des premières expérimentations structurantes. Ces projets pilotes seront menés en étroite collaboration avec les professionnels de terrain (en particulier les maisons départementales des personnes handicapées – MDPH – et les services autonomie des conseils départementaux) et les agences régionales de santé.

La stratégie de communication commencera à se déployer afin de permettre au plus grand nombre de professionnels de suivre les avancées et de capitaliser sur les retours d'expérience. Des formations plus spécifiques seront proposées pour se préparer à l'utilisation des nouveaux outils.

2e semestre 2026 : Déployer et pérenniser

La dernière phase sera consacrée au déploiement des cas d'usage les plus prometteurs et à la préparation de la stratégie de la prochaine COG. Les évaluations d'impact permettront de mesurer les bénéfices concrets de l'IA sur le travail quotidien des professionnels et sur la qualité de service pour préparer le déploiement de projets à grande échelle à partir de 2027.

1. Favoriser le repérage de cas d'usage IA à forte valeur ajoutée	1.1 Créer les conditions d'émergence de cas d'usage à forte valeur ajoutée	1.2 Constituer une base de données de cas d'usage	1.4 Mettre en place un processus d'évaluation et de sélection des cas d'usage	1.5 Alimenter la base de données en continue	1.6 Intégrer des fonctionnalités IA <i>by design</i> dans les SI de la CNSA (SI APA, SIH, SIDOBA)
		1.3 Favoriser la capitalisation			
2. Soutenir les expérimentations	2.1 Expérimenter rapidement les premiers cas d'usage	2.2 Réaliser une veille régulière de solutions d'IA	2.3 Nouer un partenariat avec un laboratoire de recherche	2.4 Activer les leviers de la CNSA pour accélérer les projets IA	2.5 Encourager l'utilisation de communs IA
					2.6 Créer des communs IA pour la branche
3. Acculturer aux sujets de l'IA	3.1 Former au sujet de l'IA	3.2 Définir une stratégie de communication	3.3 Déployer la stratégie de communication	3.4 Mettre en place un réseau d'ambassadeurs de l'IA	3.5 Mesurer l'avis des collaborateurs sur l'IA
4. Capitaliser sur notre patrimoine de données	4.1 Constituer le catalogue des données de la CNSA	4.2 Travailler sur la qualité des données	4.3 Exploiter les données pour améliorer le ciblage et le pilotage des politiques publiques	4.4 Exploiter les données pour améliorer la prise en charge des personnes	4.5 Exploiter les données pour lutter contre le non-recours et la fraude
5. Créer un cadre favorable à la mise en place de solutions d'IA	5.1 Identifier les risques juridiques	5.2 Rédiger une charte d'achat de services basés sur l'IA	5.3 Rédiger une charte d'utilisation de l'IA pour les professionnels	5.4 Inclure l'IA dans la stratégie de numérique responsable de la CNSA	5.5 Impliquer le Conseil de la CNSA et les partenaires sociaux
6. Préparer l'intégration de l'IA dans la prochaine COG	6.1 Systématiser les calculs de retour sur investissement des projets d'IA	6.2 Documenter toutes les expérimentations	6.3 Proposer une feuille de route IA pour la prochaine COG		
7. Gouvernance et moyens	7.1 Installer la <i>Task Force</i> IA interne	7.3 Mettre en place un comité de sélection des cas d'usage IA	7.4 Mettre en place un comité de suivi des projets d'IA	7.5 Identifier les financements externes mobilisables	7.6 Identifier les moyens en ingénierie mobilisables
	7.2 Animer la <i>Task Force</i> IA interne				

L'IA, une piste pour répondre aux défis de la branche Autonomie

Cette feuille de route stratégique pour déployer l'IA dans la branche Autonomie constitue le premier acte de l'engagement de la CNSA à promouvoir l'innovation, quelle que soit sa forme (technologique ou sociale), pour relever les immenses défis du grand âge et du handicap. Un bilan de son déploiement sera communiqué chaque semestre.

Elle est volontaire et ambitieuse et ne pourra être mise en œuvre efficacement qu'avec la contribution active des professionnels de la branche, dont le rôle est central.

C'est leur expertise métier qui guidera le développement des solutions d'IA les plus pertinentes. C'est leur connaissance du terrain qui garantira une adoption réussie des nouveaux outils. C'est leur engagement qui assurera leur utilisation éthique et responsable.

En retour, l'IA devra leur donner les moyens d'exercer leur métier et leurs missions dans de meilleures conditions, au plus près des personnes accompagnées au quotidien.