

# Résultats de l'évaluation de l'incidence algorithmique

Version: 0.10.0

## Détails du projet

### 1. Nom de la personne sondée

MEDOUNE BOYE

### 2. Titre du poste

Consultant en Stratégies d'Opérations

### 3. Ministère

Emploi et du Développement social (Ministère de l')

### 4. Direction

Direction Générale des Prestations et des Services Intégrés

### 5. Titre du projet

Utilisation de l'Apprentissage Automatique pour réduire les inventaires du programme de l'Assurance emploi.

### 6. Identifiant du projet provenant du Plan TI

N.A

### 7. Programme ministériel (Cadre ministériel des résultats)

Programme Assurance-Emploi

### 8. Phase du projet

Mise en œuvre

[ Points: 0 ]

## 9. Veuillez fournir une description du projet :

Le réexamen des demandes nécessitant un recalcul des prestations de l'assurance-emploi (AE) implique une analyse approfondie et une réévaluation complète en réponse à de nouvelles informations ou à des changements de circonstances. L'objectif principal est de garantir des calculs de prestations précis, qu'ils résultent en un paiement en trop, un paiement insuffisant ou aucun changement.

L'introduction du Relevé d'Emploi Électronique (ROE) a entraîné une augmentation significative du nombre de réexamens. Depuis 2013, environ 300 000 éléments de travail de réexamen sont générés chaque année, et pendant la pandémie, ce chiffre a atteint plus de 1,7 million.

Pour faire face à cette charge de travail, un algorithme d'apprentissage automatique (Machine Learning) a été utilisé pour analyser les données de production de l'AE. Ce modèle, basé sur un Random Forest, se concentre particulièrement sur les demandes terminées ou dormantes et vise à prédire les résultats potentiels des réexamens.

L'implémentation du modèle ML a pour objectif de réduire les retards dans le traitement des éléments de réexamen, contribuant ainsi à alléger la charge de travail des agents.

## À propos du système

### 10. Veuillez indiquer laquelle des capacités suivantes s'applique à votre système.

Génération de contenu: Analyser de vastes jeux de données pour créer des catégories, traiter, trier, personnaliser et servir un contenu spécifique destiné à des contextes particuliers.

## Section 1: Niveau d'incidence: 1

Cote actuelle : 30

Cote d'incidence brute : 30

Cote d'atténuation : 29

## **Section 2: Exigences spécifiques au niveau d'incidence 1**

### **Examen par les pairs**

Aucune

### **Analyse comparative entre les sexes plus**

Aucune

### **Avis**

Aucune

### **Maillon humain de la prise de décisions**

Des décisions peuvent être prises sans participation humaine directe.

### **Explication**

En plus de toute exigence juridique applicable, s'assurer qu'une explication significative des résultats communs des décisions soit publiée. L'explication doit fournir une description générale des points suivants :

- le rôle du système dans le processus de décision;
- les données d'entrée, leur source et leur méthode de collecte;
- les critères utilisés pour évaluer les données d'entrée et les opérations appliquées pour les traiter;
- le résultat produit par le système et toute information pertinente nécessaire pour l'interpréter dans le contexte de la décision administrative;
- les principaux facteurs à l'origine d'une décision.

Les explications doivent également fournir des renseignements aux clients sur les possibilités de recours pertinentes, le cas échéant.

Les descriptions doivent être offertes en langage clair par l'entremise de l'évaluation de l'incidence algorithmique et être repérables sur le site Web de l'institution.

### **Formation**

Aucune

## Gestion de la TI et de la continuité des activités

Aucune

## Approbation de l'exploitation du système

Aucune

## Autres exigences

La Directive sur la prise de décisions automatisée comprend également d'autres exigences qui doivent être respectées pour tous les niveaux d'incidences.

[Directive sur la prise de décisions automatisée](#)

Contactez le bureau de l'AIPRP de votre établissement pour discuter de l'exigence d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

# Section 3: Questions et réponses

## Section 3.1: Questions et réponses liées aux risques

### Raisons de l'automatisation

**1. Qu'est-ce qui motive votre équipe à introduire l'automatisation dans ce processus décisionnel? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)**

Arriéré de travail ou de cas existant

Réduction des coûts de transaction d'un programme existant

**2. Quels sont les besoins des clients auxquels le système répondra et comment le système y répondra-t-il? Si possible, décrivez la façon dont les besoins des clients ont été déterminés.**

Ce modèle permettra au programme de conclure les recalculs de demandes qui n'ont aucune incidence sur le demandeur et de donner la priorité aux recalculs de demandes présentant une probabilité plus élevée de modifier les prestations accordées au demandeur.

**3. Veuillez décrire tous les bienfaits d'intérêt public que le système devrait avoir.**

L'implémentation du modèle a pour objectif de réduire le retard dans le traitement des dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi, soulageant ainsi la charge de travail des agents. En priorisant les cas où le recalcul des prestations à un impact significatif sur les demandeurs ou le programme d'assurance-emploi, les agents peuvent allouer leur attention de manière plus efficace aux tâches critiques, entraînant ainsi une amélioration de la prestation de services.

**4. Dans quelle mesure le système sera-t-il efficace pour répondre aux besoins des clients?**

Très efficace

[ Points: +0 ]

**5. Veuillez décrire les améliorations, les bienfaits ou les avantages que vous attendez de l'utilisation d'un système automatisé.**

Cela pourrait inclure des indicateurs de programme et des objectifs de rendement pertinents.

L'implémentation du modèle a pour objectif de réduire le retard dans le traitement des dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi, soulageant ainsi la charge de travail des agents. En priorisant les cas où le recalcul des prestations à un impact significatif sur les demandeurs ou le programme d'assurance-emploi, les agents peuvent allouer leur attention de manière plus efficace aux tâches critiques, entraînant ainsi une amélioration de la prestation de services.

**6. Veuillez décrire la façon dont vous allez vous assurer que le système se limite à répondre aux besoins des clients mentionnés ci-dessus.**

Le déploiement du modèle d'apprentissage automatique a été réalisé en stricte conformité avec les lignes directrices établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) pour les Systèmes de Décision Automatisée (SDA).

Le SCT supervise l'utilisation de l'apprentissage automatique au sein du gouvernement du Canada depuis le 1er avril 2020. La conformité avec la Directive du SCT pour les SDA exige un processus d'approbation rigoureux visant à assurer le respect des normes établies.

En complément du processus d'approbation du SCT, des mesures supplémentaires d'atténuation des risques ont été mises en place. Des vérifications manuelles aléatoires

effectuées par des agents sont utilisées pour examiner les demandes où aucun changement de prestations n'est anticipé. De plus, les clients ont la possibilité de solliciter une révision de leur dossier auprès des agents experts de l'Assurance-Emploi.

Les problèmes litigieux sont supervisés par la Direction des services d'intégrité (DSI). Par ailleurs, le processus de charge de travail est ajusté pour donner la priorité aux demandes actives, permettant une allocation efficiente des ressources.

**7. Veuillez décrire toutes les concessions mutuelles entre les intérêts des clients et les objectifs du programme que vous avez pris en considération lors de l'élaboration du projet.**

Aucun compromis. Ce modèle présente des avantages tant pour les intérêts des clients que pour les objectifs du programme.

**8. D'autres options de processus non automatisés ont-elles été envisagées?**

Oui

[ Points: +0 ]

**9. Si des processus non automatisés ont été envisagés, pourquoi l'automatisation a-t-elle été l'option choisie?**

L'implémentation du modèle d'apprentissage automatique vise à réduire le retard dans le traitement des dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi, allégeant ainsi la charge de travail des agents. En donnant la priorité aux cas ayant un impact significatif sur les prestations des demandeurs ou le programme d'Assurance-Emploi, les agents peuvent mieux orienter leur attention vers les tâches critiques, ce qui se traduit par une amélioration de la prestation de services.

**10. serait la conséquence du non-déploiement du système?**

La prestation du service ne peut pas être effectuée en temps voulu ou de manière efficace

[ Points: +2 ]

## Profil de risque

**11. Le projet fait-il l'objet d'un examen public approfondi (e.g.: en raison de préoccupations liées à la protection de la vie privée) et/ou de litiges fréquents?**

Non

[ Points: +0 ]

**12. Les clients de ce secteur d'activité sont-ils particulièrement vulnérables?**

Non

[ Points: +0 ]

**13. Les enjeux des décisions de ce programme sont-ils très élevés?**

Non

[ Points: +0 ]

**14. Ce projet aura-t-il d'importantes répercussions sur le personnel, que ce soit en termes de nombre ou de rôle?**

Non

[ Points: +0 ]

**15. L'utilisation du système entraînera-t-elle des difficultés pour les personnes en situation de handicap ou les accentuera-t-elle?**

Non

[ Points: +0 ]

## Autorité de projet

**16. -vous besoin d'une nouvelle autorisation en termes de politiques pour ce projet ?**

Non

[ Points: +0 ]

## À propos de l'algorithme

### 17. L'algorithme utilisé sera un secret (commercial)

Non

[ Points: +0 ]

### 18. Le processus algorithmique sera difficile à interpréter ou à expliquer

Non

[ Points: +0 ]

## À propos de la décision

### 19. Veuillez décrire la ou les décisions qui seront automatisées.

Le modèle catégorise les dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi en trois résultats potentiels:

- Augmentation du taux de prestations;
- Diminution du taux de prestations;
- Aucune modification du taux de prestations.

Cette approche permettra au programme de clôturer les dossiers sans impact sur le demandeur, où le recalcul n'engendre aucun changement, et de prioriser les recalculs de demandes avec une probabilité accrue de modifier les prestations accordées au demandeur.

### 20. La décision s'applique-t-elle à l'une ou l'autre des catégories ci-dessous (\*Cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :

Aide sociales (assurance-emploi, demandes de prestations d'invalidité)

[ Points: +1 ]



## Évaluation de l'incidence

### 21 Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux le type d'automatisation que vous envisagez?

Automatisation partielle (le système facilitera la prise de décisions administratives en appuyant un agent au moyen d'évaluations, de recommandations, de décisions provisoires ou d'autres résultats)

[ Points: +2 ]

### 22. Veuillez décrire le rôle du système dans le processus de prise de décisions.

Le modèle catégorise les dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi en trois résultats potentiels :

- Augmentation du taux de prestations
- Diminution du taux de prestations
- Aucune modification du taux de prestations.

Cette approche permettra au programme de clôturer les dossiers sans impact sur le demandeur, où le recalcul n'engendre aucun changement, et de prioriser les recalculs de demandes avec une probabilité accrue de modifier les prestations accordées au demandeur.

### 23. Le système prendra-t-il des décisions ou effectuera-t-il des évaluations qui exigent du jugement ou de la discrétion?

Non

[ Points: +0 ]

### 24. Veuillez décrire les critères utilisés pour évaluer les données des clients et les procédures appliquées pour les traiter.

Le modèle a été créé par le Programme de Performance de l'Assurance-Emploi en collaboration avec plusieurs parties prenantes au sein du gouvernement du Canada. Un modèle Random Forest a été utilisé pour analyser les données du système de production de l'Assurance-Emploi.

**25. Veuillez décrire le résultat produit par le système et les renseignements pertinents nécessaires à l'interprétation dans le contexte de la décision administrative.**

Le modèle catégorise les dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi en trois résultats potentiels :

- Augmentation du taux de prestations;
- Diminution du taux de prestations;
- Aucune modification du taux de prestations.

Cette approche permettra au programme de clôturer les dossiers sans impact sur le demandeur, où le recalcul n'engendre aucun changement, et de prioriser les recalculs de demandes avec une probabilité accrue de modifier les prestations accordées au demandeur.

**26. Le système effectuera-t-il une évaluation ou une autre activité qui ne serait autrement pas réalisée par un humain?**

Non

[ Points: +0 ]

**27. Le système est-il utilisé par une partie de l'organisation différente de celle à laquelle appartiennent ceux qui l'ont développé?**

Non

[ Points: +0 ]

**28. Les incidences découlant de la décision sont-elles réversibles?**

Réversible

[ Points: +1 ]

**29. Combien de temps les incidences de la décision dureront-elles?**

Les incidences risquent fort probablement d'être brèves

[ Points: +1 ]

**30. Veuillez indiquer pour quelle raison les incidences découlant de la décision sont (selon l'option sélectionnée ci-dessus).**

L'implémentation du modèle d'apprentissage automatique vise à réduire le retard dans le traitement des dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi, allégeant ainsi la charge de travail des agents. En donnant la priorité aux cas ayant un impact significatif sur les prestations des demandeurs ou le programme d'Assurance-Emploi, les agents peuvent mieux orienter leur attention vers les tâches critiques, ce qui se traduit par une amélioration de la prestation de services.

**31. Les incidences de la décision sur les droits ou libertés des personnes seront probablement les suivantes :**

Incidence faible ou nulle

[ Points: +1 ]

**32. Veuillez indiquer pour quelle raison les incidences découlant de la décision sont (selon l'option sélectionnée ci-dessus).**

L'implémentation du modèle d'apprentissage automatique vise à réduire le retard dans le traitement des dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi, allégeant ainsi la charge de travail des agents. En donnant la priorité aux cas ayant un impact significatif sur les prestations des demandeurs ou le programme d'Assurance-Emploi, les agents peuvent mieux orienter leur attention vers les tâches critiques, ce qui se traduit par une amélioration de la prestation de services.

**33. Les incidences de la décision sur l'égalité, la dignité, la vie privée et l'autonomie des personnes seront probablement :**

Incidence faible ou nulle

[ Points: +1 ]

**34. Veuillez indiquer pour quelle raison les incidences découlant de la décision sont (selon l'option sélectionnée ci-dessus).**

L'implémentation du modèle d'apprentissage automatique vise à réduire le retard dans le traitement des dossiers nécessitant un recalcul des prestations de l'Assurance-Emploi, allégeant ainsi la charge de travail des agents. En donnant la priorité aux cas ayant un impact significatif sur les prestations des demandeurs ou le programme d'Assurance-Emploi, les agents peuvent mieux orienter leur attention vers les tâches critiques, ce qui se traduit par une amélioration de la prestation de services.

**35. Les incidences de la décision sur la santé et le bien-être des personnes seront probablement les suivantes :**

Incidence faible ou nulle

[ Points: +1 ]

**36. Veuillez indiquer pour quelle raison les incidences découlant de la décision sont (selon l'option sélectionnée ci-dessus).**

Cette démarche contribuera à diminuer le nombre de demandes de recalcul des prestations en attente, permettant ainsi aux agents de se focaliser sur les éléments de travail ayant un impact direct sur le client et nécessitant une attention particulière ainsi que des compétences spécifiques.

**37. Les incidences de la décision sur les intérêts économiques des personnes seront probablement les suivantes :**

Incidence faible ou nulle

[ Points: +1 ]

**38. Veuillez indiquer pour quelle raison les incidences découlant de la décision sont (selon l'option sélectionnée ci-dessus).**

Le modèle identifie de manière précise les demandes sans changement dans les prestations à un taux de 90%. Le scénario le plus défavorable survient lorsque qu'une demande éligible à un taux de prestation supérieur est erronément classée comme n'ayant aucun changement.

**39. Les incidences de la décision sur la pérennité d'un écosystème environnemental seront probablement les suivantes :**

Incidence faible ou nulle

[ Points: +1 ]

**40. Veuillez indiquer pour quelle raison les incidences découlant de la décision sont (selon l'option sélectionnée ci-dessus).**

Cette démarche contribuera à diminuer le nombre de demandes de recalcul des prestations en attente, permettant ainsi aux agents de se focaliser sur les éléments de travail ayant un impact direct sur le client et nécessitant une attention particulière ainsi que des compétences spécifiques.

## **À propos des données - A. Source des données**

**41. Le système de décision automatisé utilisera-t-il des renseignements personnels comme données d'entrée?**

Oui

[ Points: +4 ]

**42. Avez-vous vérifié que l'utilisation des renseignements personnels est limitée à ce qui est directement lié à la prestation d'un programme ou d'un service?**

Oui

[ Points: +0 ]

**43. Les renseignements personnels des individus sont-ils utilisés dans un processus décisionnel qui affecte directement ces individus?**

Oui

[ Points: +2 ]

**44. Avez-vous vérifié si le système utilise les renseignements personnels d'une manière compatible avec: (a) les fichiers de renseignements personnels (FRP) et évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) de vos programmes ou (b) les modifications prévues ou mises en œuvre des FRP ou des EFVP qui tiennent compte des nouveaux usages et processus?**

Oui

[ Points: +0 ]

**45. Quelle est la classification de sécurité la plus élevée des données d'entrée utilisées par le système? (N'en choisir qu'une seule)**

Protégé A

[ Points: +1 ]

**46. Qui contrôle les données?**

Gouvernement fédéral

[ Points: +1 ]

**47. Les données utilisées par le système proviendront-elles de plusieurs sources différentes?**

Oui

[ Points: +4 ]

**48. Le système aura-t-il besoin de données d'entrée provenant d'un appareil connecté à Internet ou à la téléphonie? (P. ex., internet des objets, un Capteur)**

Non

[ Points: +0 ]

**49. Le système interagira-t-il avec d'autres systèmes des TI?**

Oui

[ Points: +4 ]

**50. Qui a recueilli les données utilisées pour préparer le système?**

Votre institution

[ Points: +1 ]

**51. Qui a recueilli les données d'entrée utilisées par le système?**

Votre institution

[ Points: +1 ]

## **À propos des données - B. Type de données**

**52. Le système exigera-t-il l'analyse de données non structurées pour faire une recommandation ou prendre une décision?**

Non

[ Points: 0 ]

### **Section 3.2: Questions et réponses liées aux mesures d'atténuation**

**1. Intervenants internes (institutions fédérales et fonction publique fédérale)**

Oui

[ Points: +1 ]

**2. Quels intervenants internes avez-vous consulté?**

- Gouvernance des données Politique du programme Services légaux;
- Services des communications;
- Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

**3. Intervenants externes (groupes d'autres secteurs ou administrations)**

Non

[ Points: +0 ]

## Élimination des risques et mesures d'atténuation - Qualité des données

**4. Disposez-vous de processus documentés pour tester les jeux de données en fonction de biais et d'autres résultats inattendus? Par exemple, ceci pourrait inclure une expérience dans l'application de cadres, de méthodes, de lignes directrices ou d'outils d'évaluation.**

Oui

[ Points: +2 ]

**5. Cette information est-elle publiquement disponible?**

Non

[ Points: +0 ]

**6. Avez-vous élaboré un processus permettant de documenter la façon dont les problèmes de qualité des données qui seront résolus pendant le processus de conception?**

Oui

[ Points: +1 ]

**7. Cette information est-elle publiquement disponible?**

Non

[ Points: +0 ]

**8. Avez-vous entrepris une analyse comparative entre les sexes plus des données?**

Non

[ Points: +0 ]

**9. Cette information est-elle publiquement disponible?**

Non

[ Points: +0 ]



**10. Dans votre établissement, existe-t-il des responsables de la conception, du développement, de la maintenance et de l'amélioration du système?**

Oui

[ Points: +2 ]

**11. Disposez-vous d'un processus documenté pour gérer le risque que des données périmées ou non fiables soient utilisées pour prendre une décision automatisée?**

Oui

[ Points: +2 ]

**12. Cette information est-elle publiquement disponible?**

Non

[ Points: +0 ]

**13. Les données utilisées pour ce système seront-elles affichées sur le portail du gouvernement ouvert?**

Non

[ Points: +0 ]

## **Élimination des risques et mesures d'atténuation - Équité procédurale**

**14. La piste de vérification permet-elle de déterminer les pouvoirs ou les pouvoirs délégués prévus par la loi?**

Oui

[ Points: +1 ]

**15. Le système fournit-il une piste de vérification qui enregistre toutes les recommandations ou décisions prises par le système?**

Oui

[ Points: +2 ]

**16. Est-ce que tous les points de décision clés peuvent être identifiés dans la piste de vérification?**

Oui

[ Points: +2 ]

**17. Est-ce que toutes les décisions clés sont liées à une législation, politique ou à une procédure pertinente?**

Non

[ Points: +0 ]

**18. Avez-vous un journal détaillant toutes les modifications apportées au modèle et au système?**

Oui

[ Points: +2 ]

**19. Est-ce que la piste de vérification indique tous les points de décision pris par le système?**

Oui

[ Points: +1 ]

**20. La piste de vérification générée par le système peut-elle être utilisée pour aider à produire une notification de la décision (y compris un énoncé des motifs ou une autre notification) au besoin?**

Non

[ Points: +0 ]

**21. La piste de vérification permet-elle de déterminer précisément quelle version du système a été utilisée pour chaque décision qu'elle appuie?**

Oui

[ Points: +2 ]

**22. La piste de vérification indique-t-elle qui est le décideur autorisé?**

Non

[ Points: +0 ]

**23. Le système est-il en mesure de justifier ses décisions ou ses recommandations au besoin?**

Non

[ Points: +0 ]

**24. Avez-vous un processus en place pour accorder, surveiller et révoquer l'autorisation d'accès au système?**

Non

[ Points: +0 ]

**25. Avez-vous un mécanisme pour recueillir les commentaires des utilisateurs du système?**

Non

[ Points: +0 ]

**26. Avez-vous un processus de recours prévu ou établi pour les clients qui souhaitent contester la décision?**

Oui

[ Points: +2 ]

**27. Le système permet-il à une personne de passer outre aux décisions du système?**

Oui

[ Points: +2 ]

**28. Avez-vous un processus en place pour consigner les cas où des dérogations ont été effectuées?**

Oui

[ Points: +1 ]

**29. Avez-vous des processus en place pour enregistrer les modifications apportées au fonctionnement ou au rendement du système?**

Non

[ Points: +0 ]

**30. Avez-vous préparé un dossier conceptuel à l'intention du Comité d'examen de l'architecture d'entreprise du gouvernement du Canada?**

Oui

[ Points: +1 ]

## **Élimination des risques et mesures d'atténuation - Confidentialité**

**31. Si votre système utilise ou crée des renseignements personnels, avez-vous entrepris une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ou révisé une évaluation existante?**

Oui

[ Points: +1 ]

**32. Avez-vous conçu et intégré la sécurité et la confidentialité dans vos systèmes dès la phase de conception du projet?**

Oui

[ Points: +1 ]

**33. Les informations sont-elles utilisées dans un système fermé (c'est-à-dire sans connexion à Internet, Intranet ou tout autre système)?**

Oui

[ Points: +1 ]

**34. Si le partage de renseignements personnels est impliqué, un accord ou un arrangement avec des garanties appropriées a-t-il été établi?**

Oui

[ Points: +1 ]

**35. Allez-vous dépersonnaliser les renseignements personnels utilisés ou établis par le système à tout moment du cycle de vie?**

Oui

[ Points: +1 ]

**36. Veuillez décrire la méthode ou les méthodes de dépersonnalisation que vous allez utiliser.**

Clé primaire