

Source : *The Telegraph*, 24 août 2025

<https://www.telegraph.co.uk/news/2025/08/24/council-ai-helps-decide-when-elderly-go-into-care/>

L'IA de la ville de DERBY (RU) aide à décider quand les personnes âgées doivent entrer en établissement

L'autorité espère réaliser 6 millions de livres sterling d'économies dans les services aux adultes, selon des documents obtenus par *The Telegraph*

Un conseil municipal en difficulté financière utilise l'intelligence artificielle pour contribuer à déterminer si des résidents âgés doivent entrer en établissement.

Le conseil municipal de Derby a mis au point un algorithme entraîné sur des données des services aux adultes afin de produire des recommandations concernant l'aide et l'assistance à offrir. Un agent humain devra ensuite approuver ces propositions ou les modifier.

Les recommandations automatisées incluront également des décisions sur les demandes de logement accompagné, les révisions de prise en charge, les placements et les cartes de stationnement pour personnes handicapées. Un service similaire, basé sur l'IA, gère déjà les allocations versées aux familles d'enfants handicapés.

Des associations caritatives ont appelé à la prudence face à l'usage de l'IA, rappelant que les bénéficiaires de ces services figurent parmi les plus vulnérables de la société.

Dennis Reed, directeur de Silver Voices, un groupe de défense, a déclaré :

« Nous allons plus vite que la musique avec l'IA, et les personnes âgées et vulnérables servent de terrain d'expérimentation, sans garde-fous. Un robot qui évalue les besoins en soins – quoi après ? »

Les services aux adultes du conseil municipal de Derby avaient été jugés comme « nécessitant une amélioration » par la *Care Quality Commission* (CQC). Faute de moyens pour renforcer les effectifs, les responsables se sont tournés vers l'IA.

Ce projet s'inscrit dans une série d'outils commandés à l'entreprise technologique ICS.AI, dans le cadre d'un contrat de 7 millions de livres.

Des documents obtenus par *The Telegraph* via des demandes d'accès à l'information montrent que l'autorité espère réaliser 6 millions de livres d'économies rien que dans les services aux adultes grâce à l'IA.

Le conseil de Derby fait figure de pionnier dans l'utilisation de l'IA dans les services publics, ayant été le premier à lancer un agent vocal génératif pour répondre aux appels téléphoniques, baptisé **Darcie**. Les données indiquent que Darcie répond correctement aux questions des habitants sur la taxe locale, la collecte des déchets ou d'autres sujets similaires environ une fois sur deux, mais rencontre des difficultés avec l'accent local et l'argot. Plusieurs conseils utilisent déjà des agents ICS.AI, et certains envisageraient d'adopter des mises à jour génératives comparables à Darcie.

Comme beaucoup d'autorités locales, Derby gère des services au strict minimum après des années de coupes budgétaires. Elle fait face à un dépassement de budget de 4 millions de livres sur l'exercice en cours.

Andy Appleyard, directeur des services de soins aux adultes, a expliqué que le conseil avait d'importants retards et faisait face à une hausse de la demande.

« De plus en plus de personnes se présentent à notre porte d'entrée, et leur situation est plus complexe qu'auparavant », a-t-il déclaré lors d'une visioconférence avec ICS.AI diffusée sur YouTube.

« Le problème était de savoir comment innover alors que, budgétairement, il était impossible de recruter beaucoup plus de personnel et de résoudre nos difficultés par des moyens traditionnels. C'est là que l'IA est entrée en jeu.

Au-delà de l'aspect financier, nous étions confrontés à une demande croissante, à d'importants retards, et nous ne pouvions pas renforcer nos effectifs. Il fallait donc trouver une autre manière de faire. »

Il a ajouté que les nouveaux produits de Derby s'appuieraient sur les dossiers individuels et l'apprentissage de l'IA à partir de la base de données des services aux adultes pour émettre des recommandations.

« Au départ, nous cherchions un outil capable de nous aider à formuler des propositions sur les révisions de prise en charge », a précisé M. Appleyard. « L'idée était qu'il puisse interroger notre système et trouver des recommandations adaptées sur la manière dont les soins et l'accompagnement pouvaient être fournis.

Les outils qui seront prochainement déployés à Derby formuleront précisément des recommandations sur l'organisation des soins et du soutien.

Jamais l'IA ne prendra de décisions sur la manière dont les soins doivent être fournis ici à Derby : ce seront toujours les agents qui examineront les recommandations et diront : "Je suis d'accord, c'est l'approche que je veux suivre." »

Hardyal Dhindsa, conseiller municipal, a expliqué que Derby avait choisi « une innovation numérique massive par l'IA à travers tout le conseil » pour faire face aux réductions de budget du gouvernement central, qui avaient « réduit les services jusqu'à l'os ».

Il a ajouté : « Nous avons opté pour une approche de fond, mobilisant cœurs et esprits, afin de livrer des solutions innovantes basées sur l'IA aux défis auxquels les autorités locales sont confrontées. »

« Tout le monde doit rester prudent »

ICS.AI garantit aux conseils municipaux 5 millions de livres d'économies par an grâce à sa technologie, et Derby affirme avoir déjà économisé 7,5 millions. L'expérience de Derby est suivie de près par d'autres conseils, qui s'engagent avec prudence dans leur propre adoption de l'IA.

D'autres autorités locales, confrontées à des budgets réduits et à une demande croissante, pourraient bientôt suivre cet exemple. Mais Caroline Abrahams, directrice de l'association caritative *Age UK*, appelle à la retenue.

Elle a déclaré :

« L'IA est là pour rester – et, utilisée à bon escient, elle devrait à terme bénéficier à tous, tout en aidant des organismes publics sous pression à gérer des budgets contraints.

Cependant, nous n'en sommes qu'aux débuts de cette technologie. Il ne faut pas en avoir peur – il faut même l'adopter – mais nous devons encore découvrir ce qu'elle sait vraiment bien faire et ce qu'elle ne maîtrise pas.

Les personnes ayant besoin de soins sociaux sont, par définition, vulnérables. Tout le monde doit donc veiller à ce que leur intérêt supérieur soit toujours la première considération lorsque de nouvelles approches sont expérimentées, et que les risques éventuels soient correctement gérés. »

Texte original :

Council's AI helps decide when elderly go into care

Authority hopes to make £6m in adult services savings, documents obtained by The Telegraph show

[Telegraph](#) 24 August 2025 4:35pm BST

A cash-strapped council is using AI to help determine whether elderly residents should go into care.

Derby city council has built an algorithm trained on adult services data to produce recommendations on the care and assistance it should offer. A human will then either approve these suggestions or make adjustments.

The automated recommendations will also include decisions on supported living applications, care reviews, placements and blue badges for disabled drivers. A similar AI-powered service handles special needs payments to the families of disabled children.

Charities have urged caution when using AI because the people reliant on such services are among the most vulnerable in society.

Dennis Reed, the director of Silver Voices, a campaign group, said: "We are running before we can walk with AI, and older and vulnerable people are being used as a test bed with no safeguards in place. A bot assessing care needs – whatever next?"

Derby city council's adult services were graded as "requires improvement" by the Care Quality Commission (CQC), and officials turned to AI because budgetary constraints meant there was no money to improve staffing levels.

The project is part of a set of AI tools the council has commissioned from ICS.AI, a tech company, as part of a £7m contract.

Documents obtained by The Telegraph through freedom of information requests show that the authority is hoping to make £6m in savings in adult services alone as a result of AI adoption.

The authority is pioneering the use of AI for public services and was the first to launch a generative AI phone-answering voice agent, called Darcie.

Data show that it is able to answer residents' questions about council tax, bin collection and similar topics correctly about half the time, but has struggled with the local accent and slang. A range of councils are already using ICS.AI agents, with some understood to be considering launching Darcie-like generative updates.

Derby city council, like many local authorities, is running a threadbare service after years of budget cuts. It is facing a £4m overspend this financial year.

Andy Appleyard, the director of adult social care services, said the council had significant backlogs and was also seeing a rise in demand for services.

"More people are coming to our front door, and the level of complexity for those individuals is greater than it's been in the past," he said in a video conference call with ICS.AI, posted on YouTube.

"The problem that we had was how do you start to look at doing something differently when you know that from a budgetary point of view that you can't start to just bring in lots more staff and do things in a traditional way of fixing some of our issues. That's really where AI came in for us.

"Taking out the financial side of things, our issue was that we had rising demand, we had significant backlogs, and we couldn't bring in more resources. So we needed to find a different way of doing things."

He added that the products Derby hoped to launch soon made recommendations based on a person's file and what AI had learnt from the council's database of adult services.

"Initially we were looking at a product that was going to support us to make recommendations about reviews," said Mr Appleyard. "The proposal was that it could search through our system and it could find suitable recommendations about how care and support could be delivered.

"The products that will be deployed in Derby very soon specifically will make recommendations about what care and support can look like.

"We'll never have AI making decisions about how care and support should be delivered here in Derby, but what the proposal was was that it could search through our system and it could find suitable recommendations about how care and support could be delivered.

"AI will not be making decisions. It will be staff looking at the recommendations of AI and saying: 'I agree with that, that's the approach that I want to take.'"

Hardyal Dhindsa, a councillor, said Derby turned to "wholesale AI digital innovation across the council" to cope with budget cuts from central Government, which had taken services "down to the bone".

He added: "We went for a roots and all, hearts and minds approach to delivering innovative AI solutions to the challenges that local authorities face."

'Everyone should be careful'

ICS.AI guarantees councils £5m a year in savings using the technology, and Derby said it had made £7.5m in savings so far. The authority is being watched closely by other councils as they cautiously embark on their own AI adoption.

More strained councils struggling to prop up services with dwindling budgets and rising demand could soon follow Derby's example, but Caroline Abrahams, the charity director at Age UK, called for restraint.

She said: "AI is here to stay – and used in the right way, it should benefit us all in time, as well as helping hard-pressed public bodies to manage within tight budgets.

"However, it is still very early days with this new technology, so while we should not be afraid of it – and should indeed embrace it – we are still finding out what it can do really well and what it can't.

"People in need of social care are by definition vulnerable, and so everyone should be careful to ensure that their best interests are always the first consideration when new approaches are trialled, and that any resultant risks are properly managed."