



BANQUE des  
**TERRITOIRES**



# IA générative, services publics et relation aux citoyens : la grande révolution ?

11 février 2025

*En partenariat avec* **avica**

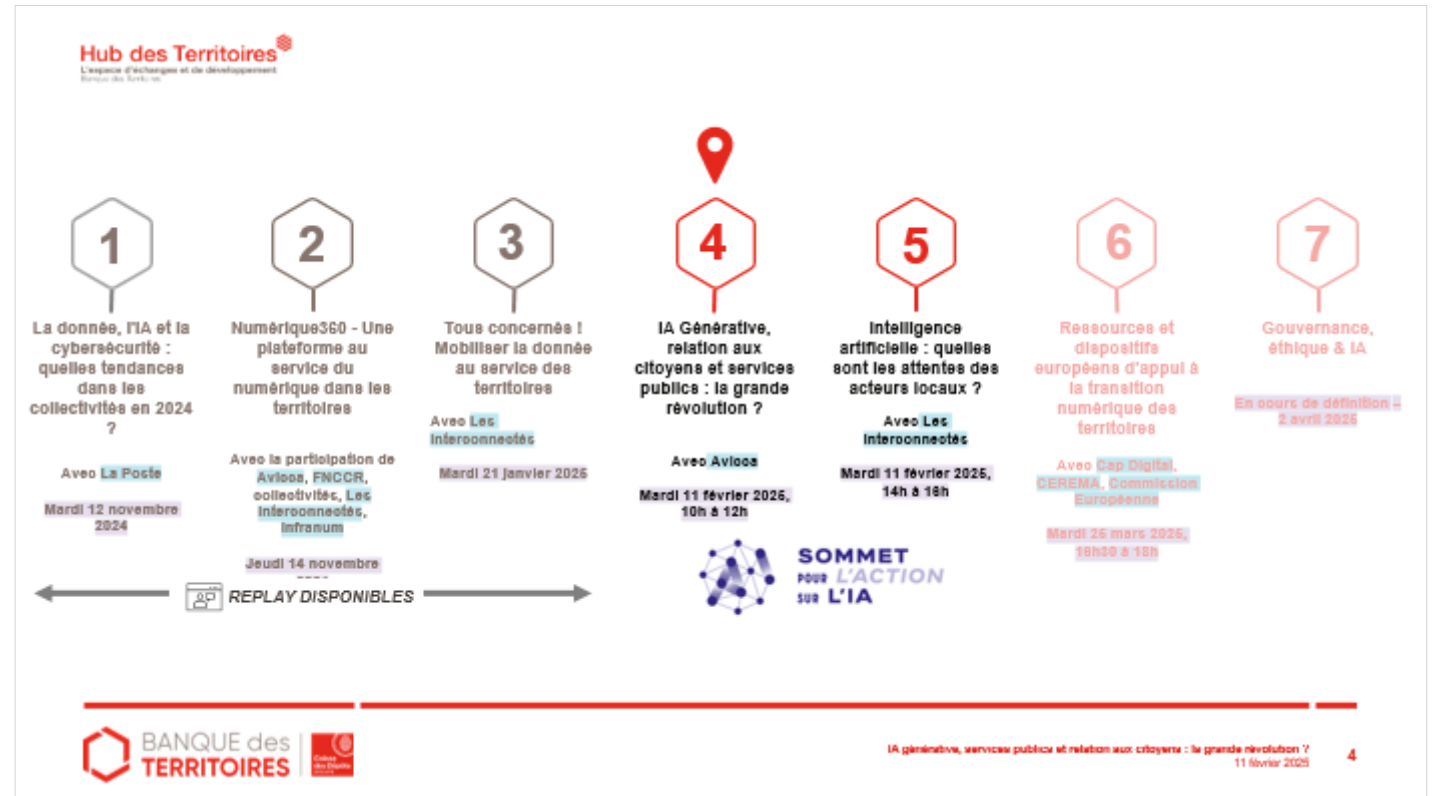


**Blandine CALCIO GAUDINO**

*Directrice Ecosystèmes et Innovation  
Banque des Territoires*

# Cycle au Hub des Territoires dédié à l'utilisation de la data et l'IA dans les collectivités

Retrouvez la programmation  
du Cycle Data & IA





1

La donnée, l'IA et la cybersécurité :  
quelles tendances dans les collectivités en 2024 ?

Avec **La Poste**

Mardi 12 novembre 2024



2

Numérique360 - Une plateforme au service du numérique dans les territoires

Avec la participation de **Avicca, FNCCR, collectivités, Les Interconnectés, Infranum**

Jeudi 14 novembre 2024



3

Tous concernés ! Mobiliser la donnée au service des territoires

Avec **Les Interconnectés**

Mardi 21 janvier 2025



4

IA Générative, relation aux citoyens et services publics : la grande révolution ?

Avec **Avicca**

Mardi 11 février 2025, 10h à 12h



5

Intelligence artificielle : quelles sont les attentes des acteurs locaux ?

Avec **Les Interconnectés**

Mardi 11 février 2025, 14h à 16h



6

Ressources et dispositifs européens d'appui à la transition numérique des territoires

Avec **Cap Digital, CEREMA, Commission Européenne**

Mardi 25 mars 2025, 16h30 à 18h



7

Gouvernance, éthique & IA

En cours de définition - 2 avril 2025



REPLAY DISPONIBLES



**SOMMET**  
POUR *L'ACTION*  
SUR **L'IA**

## Quelques chiffres clés

- **36% des collectivités** interrogées pour l'occasion déclaraient avoir déjà testé ou commencé à utiliser l'IA.
- **84 % des citoyens** pensent que l'IA jouera un rôle important, voire essentiel, dans la gestion des consommations énergétiques
- 81 % dans la gestion de l'eau
- 78 % dans les transports dans la ville
- 73 % dans la lutte contre le réchauffement climatique
- **72 % dans l'accueil et l'information du public.**

Source : Note de conjoncture IA, data et Cybersécurité, 3<sup>ème</sup> Edition, Novembre 2024





**Julie STEIN**

*Responsable Sectorielle  
Banque des Territoires*

01

# Introduction



**Séverine REYNAUD**  
*Vice-présidente numérique  
du **Département de la Loire**  
Vice-présidente de l'**AVICCA***



02

**Quelles opportunités  
pour les collectivités  
territoriales ?**



**Séverine REYNAUD**

*Vice-présidente numérique  
du **Département de la Loire**  
Vice-présidente de l'**AVICCA***



**David MONTEAU**

*Directeur de l'Attractivité, du  
Développement Economique et du  
Numérique  
**Métropole du Grand Paris***



**Bruno NOYER**

*Directeur des Systèmes  
d'Information & du Numérique  
**Ville de Suresnes***

# La Métropole du Grand Paris

Une collectivité créée en **2016** pour planifier les enjeux de **131 communes**

Environnement

Innovation et  
développement  
économique

Habitat

Aménagement

Énergie

En quelques chiffres

4 départements  
11 EPT

7,2 millions  
d'habitants

25 % du  
PIB Français

Une ambition

Répondre aux grands défis de la zone urbaine dense en construisant un **écosystème favorable à l'innovation et au numérique**



# La Métropole se mobilise sur l'IA

## Démocratiser l'IA pour les acteurs de la Ville



Rapport « Ville et IA générative » du Think Tank UrbanAI

Club IA Métropolitain



Réseau des Explorateurs

Conseil de développement



## Construire un réseau de partenaires

URBAN AI



Hub France IA

Intervention du Vice-Président lors d'événements



## Porter des projets IA en propre



Projet EcoPilot (DIAT)

IA pour améliorer la gestion énergétique des bâtiments

Expérimentation IA et logistique

IA pour améliorer la gestion des aires de livraison



Copilot

Mise à disposition et sensibilisation à l'usage

## Accompagner les communes et EPT dans l'utilisation de l'IA



7 projets avec des composantes IA



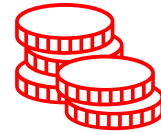
8 projets avec des composantes IA

# Si vous souhaitez mener un projet d'innovation et/ou numérique



## Un comité d'experts mobilisés et investis

Un réseau d'acteurs de l'innovation pour échanger et recevoir des pistes d'amélioration pour leur projet



## Un Fonds pour cofinancer des projets innovants des structures publiques

Jusqu'à 200 000 € de subvention et 50% du coût du projet



## Une offre de service pour appuyer la réalisation de projets

La possibilité de bénéficier d'expertises techniques, juridiques, financières et méthodologiques pour leur projet

Pour plus d'information :

[Inno-num@metropolegrandparis.fr](mailto:Inno-num@metropolegrandparis.fr)

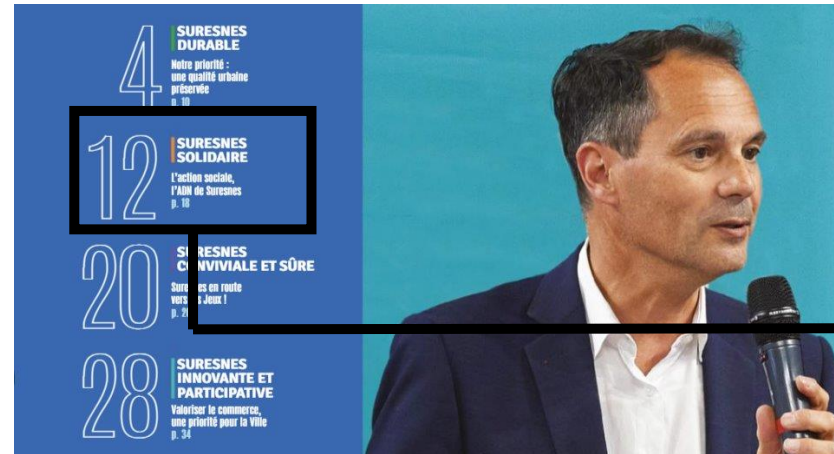


### Exemple de projets IA soutenus :

- **Chennevières-sur-Marne** : Solution d'analyse vidéo par IA pour renforcer la police municipale
- **Grand Orly Seine Bièvre** : Mise en place d'une solution de gestion relation usagers à base d'IA
- **Meudon** : Création d'un jumeau numérique pour accompagner la lutte contre les îlots de chaleur
- **Noisy-Le-Grand** : Mise en place d'une solution IA d'optimisation des trajets de collecte des déchets
- **Noisy-Le-Grand** : Mise en place d'un outil d'IA pour la modélisation des besoins en équipements scolaires
- **Rueil-Malmaison** : Mise en place d'un chatbot interne IA pour les agents de la collectivité
- **Suresnes** : Création expérimentale d'un centre de contacts assisté par IA
- ...

# Le projet guichet unique de la Ville de Suresnes

- S'inscrit dans un mandat plus global intitulé « simplifier la vie des familles »
- Repose sur 3 piliers :
  - Accueil
  - Services en ligne
  - Accueil téléphonique





# Les objectifs

## Qualité de service

Communiquer une réponse de qualité dès le 1er niveau et assuré une continuité de service

## Transversalité

Apporter la même réponse quel que soit le canal en s'appuyant sur une base de connaissance transversale

## Efficience

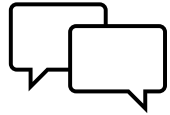
Ne solliciter les experts de deuxième niveau que lorsque cela est nécessaire



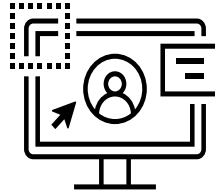




## Zoom sur l'intégration de l'IA



**Alimentation des bots (Voix et Chat)** en interaction avec une base de connaissances enrichie par la ville, apportant un premier niveau d'information en cas d'attente ou hors des horaires d'ouverture.



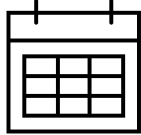
**Assistance des agents** en suggérant des réponses basées sur des mots clés attendus dans la conversation, réduisant les transferts et accélérant le traitement.



**Retranscription en direct des échanges** qui facilite le transfert du contexte, améliorant l'efficacité globale du service.



# Evolutions et points clés



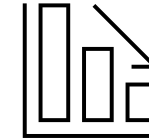
## LES ÉVOLUTIONS À VENIR

- Améliorer notre bot pour une interaction plus naturelle (IA générative)
- Analyser les contenus par IA pour permettre une analyse des demandes récurrentes pour en tirer des tendances
- couvrir l'ensemble des canaux avec les usagers y compris les réseaux sociaux.
- Déployer de la vidéo et l'assistance à distance sur des services en ligne.



## MOBILITÉ DES AGENTS

- Solution basée sur le cloud
- Un simple PC avec navigateur permet de gérer les appels.
- Solution gérable en télétravail, en cas de confinement, d'intempéries, de grève des transports, etc.



## STATISTIQUES DÉTAILLÉES

- Codes de conclusion saisis en fin d'appel permettent une édition des statistiques mensuelles détaillées.
- Indicateurs permettant de communiquer sur l'action publique en termes d'amélioration du service aux usagers.



03

**L'IA dans les services  
publics locaux : la  
place de l'Humain**



**Séverine REYNAUD**

*Vice-présidente numérique  
du Département de la Loire  
Vice-présidente de l'AVICCA*



**David MONTEAU**

*Directeur de l'Attractivité, du  
Développement Economique  
et du Numérique  
Métropole du Grand Paris*



**Bruno NOYER**

*Directeur des Systèmes  
d'Information & du  
Numérique  
Ville de Suresnes*



**Gabrielle du BOUCHER**

*Chargée de mission  
numérique, droits et libertés  
Défenseur des droits*



**Hubert GUILLAUD**

*Rapporteur pour  
le Conseil National du  
Numérique*

# Le Défenseur des droits



Le Défenseur des droits désigne l'institution et la personne qui la dirige. **Claire Hédon** occupe cette fonction depuis 2020.

- Nomination par le Président de la République
- Mandat de 6 ans, irrévocable et non renouvelable
- Ne reçoit aucune instruction dans l'exercice de ses attributions
- Possibilité de se saisir d'office

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Une mission = **veiller au respect des droits et libertés**

- 5 domaines de compétence : la lutte contre les discriminations, la protection des droits des usagers des services publics, la protection des droits de l'enfant, le contrôle externe de la déontologie de la sécurité, la protection et l'orientation des lanceurs d'alerte
- 2 moyens d'action : assurer la protection des droits & les promouvoir

# Le Défenseur des droits & son réseau territorial

Plus de

**600**

Délégué·e·s  
du Défenseur  
des droits

Présents  
en métropole  
et outre-mer

Des délégués pour chaque  
établissement pénitentiaire

Plus de

**1000**

Points d'accueil sur l'ensemble du  
territoire :  
Points justice, préfectures, mairies...

Des permanences  
gratuites  
sur rendez-vous

**250**

Agents et agentes au siège (Paris)

Dont 22 assurent notamment la  
coordination du réseau territorial

# Algorithmes & systèmes d'IA dans les services publics : de quoi parle-t-on ?

## Systemes utilisés :

- par l'Etat, les collectivités territoriales, tout organe chargé d'une mission de SP
- pour des tâches diverses :

USAGES	EXEMPLES
Attribuer des droits, calculer des montants de prestations	Calcul des taxes et des impôts, des aides sociales...
Réaliser un appariement entre une « offre » et une « demande »	Gestion de la mobilité des agents (RH), accès à l'enseignement secondaire ou supérieur...
Prédire une situation ou un risque en analysant les données	Prédire un risque de défaillance d'une entreprise, cibler les contrôles de lutte contre la fraude...
Aider à la décision des usagers	Aider les demandeurs d'emploi à cibler leurs candidatures...

# SIA et droits des usagers des services publics

> Décisions individuelles prises par l'administration sur la base d'algorithmes ou de systèmes d'IA et droits des usagers des services publics

- ❑ Quand la décision administrative individuelle est censée être « partiellement automatisée », **est-ce qu'un humain intervient effectivement ?**
- ❑ Que la décision administrative individuelle soit entièrement automatisée ou partiellement automatisée, **quelle transparence est assurée sur les modalités de prise de décision ?**





# Parcoursup, l'exemple de Sciences Po Bordeaux



**Rappel** : la procédure nationale Parcoursup a recours à 2 types d'algorithmes :

- L'algorithme d'appariement, géré par le ministère de l'enseignement supérieur ;
- Au niveau local, les établissements d'enseignement supérieur peuvent utiliser un « outil d'aide à la décision » (OAD) pour les aider à classer les candidatures reçues

A Bordeaux, choix de ne pas utiliser l'OAD proposé par le ministère mais un « maison » (fondé sur l'écart entre les notes de l'élève et la moyenne de la classe)

Résultats 2023 sur les admissibles (comp. OAD ministère et OAD maison) =

- **Élèves des lycées « cordée de la réussite » : de 19% à 3%**
- **Élèves boursiers : de 12% à 5%**
- **Élèves origines des DOM-TOM : de 8,5% à 3,5%**

# La transparence

- Découle d'un principe à valeur constitutionnelle
- Pas un droit nouveau, mais une problématique renouvelée
- Plusieurs textes : CRPA + LIL + maintenant règlement IA

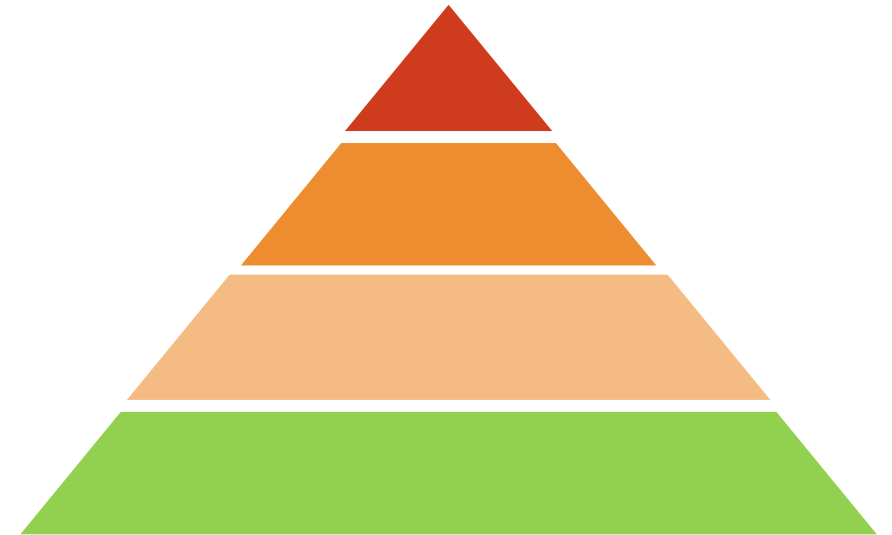
## La transparence comme :

- **enjeu individuel pour l'utilisateur** (mention dans la décision)
- **enjeu collectif** (publication en ligne, sur internet, des règles)
- **enjeu pour l'administration elle-même** (intelligibilité de sa propre action)

# Le règlement IA

Une approche fondée sur les risques des systèmes d'IA, avec des contraintes à l'intensité décroissante « en fonction du risque pour les personnes » :

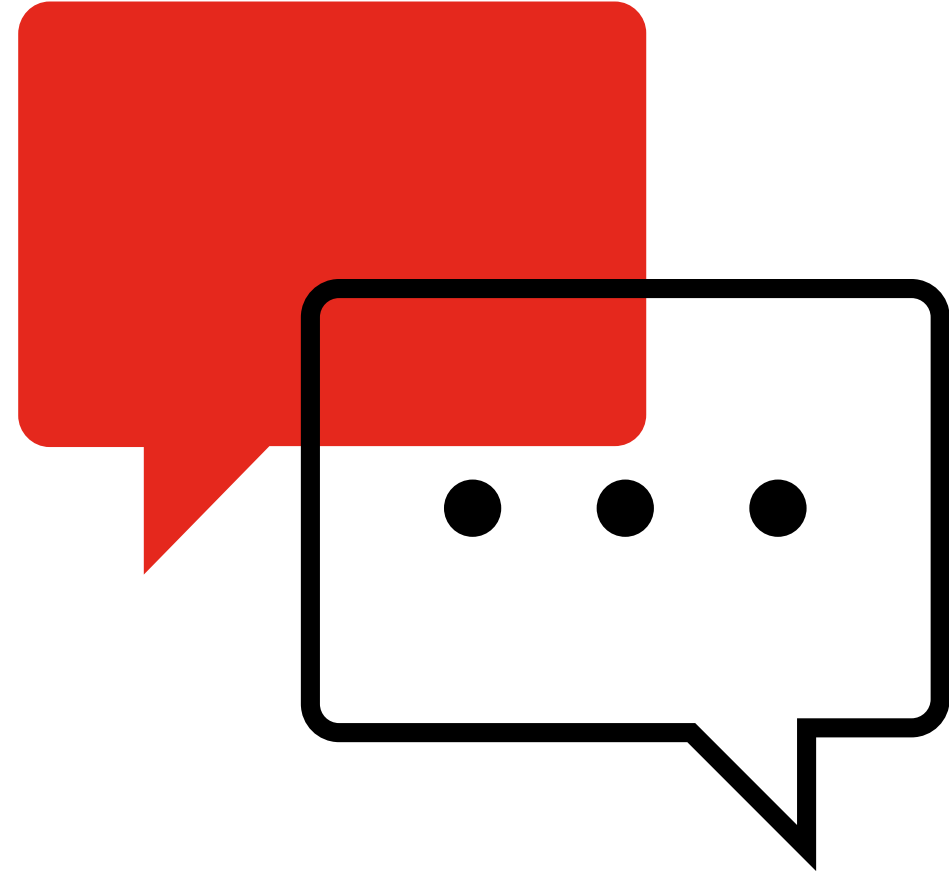
- Les applications prohibées du fait de leur nature (crédit social, manipulation mentale) ;
- Les applications à haut risque devant respecter des conditions strictes et suivre un mécanisme d'évaluation de la conformité préalable à toute commercialisation (2 catégories : secteurs énumérés / listés à l'annexe III) ;
- Les applications à risque limité auxquelles sera imposée une obligation spécifique de transparence (agents conversationnels dits chatbots ou les deepfakes) ;
- Les applications présentant un risque minimum.



# Certaines recommandations du Défenseur des droits

- **Simplification du droit applicable**
- **Outiller les administrations** et enrichir le guide d'Etalab/DINUM qui donne de premières indications, pour aider les organismes publics à comprendre et MEO leurs obligations
- **Respecter l'obligation légale de publication en ligne** des règles définissant les principaux traitements algorithmiques utilisés pour prendre des décisions individuelles administratives
- **Former en interne** pour que les demandes des usagers sur les modalités de prise de décisions individuelles soient identifiées et répondues
- **Associer les usagers du service public**

# Temps d'échanges



04

**Conclusion de  
l'événement**



**François BLOUVAC**

*Responsable Education, inclusion  
numérique et services au public  
Banque des Territoires*

A thick red hexagonal frame with rounded corners, centered on the page. A blue dotted line starts from the top right, goes down, then curves left and then down again, ending on the right side of the page.

**banquedesterritoires.fr**

A row of social media icons: a red 'X' for Twitter, 'in' for LinkedIn, 'f' for Facebook, an Instagram camera icon, and a red play button for YouTube.

**X in f**   | @BanqueDesTerr