

**EXAMEN PROFESSIONNEL POUR L'ACCES AU GRADE DE
SECRETAIRE ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE**

- SESSION 2025 -



EPREUVE ECRITE D'ADMISSIBILITE DU JEUDI 20 MARS 2025



**CAS PRATIQUE
AVEC UNE MISE EN SITUATION A PARTIR D'UN DOSSIER
A CARACTERE ADMINISTRATIF POUVANT COMPORTER DES
GRAPHIQUES AINSI QUE DES DONNEES CHIFFREES**



(Durée : 3 heures - Coefficient : 2)

REMARQUES IMPORTANTES :

- les copies doivent être rigoureusement anonymes et ne comporter aucun signe distinctif ni signature, même fictive, sous peine de nullité.
- le candidat s'assurera, à l'aide de la pagination, que le sujet comporte 1 page de garde, 1 page d'énoncé et 20 pages de dossier documentaire.

-=-

TOUTE NOTE INFÉRIEURE A 8 SUR 20 EST ELIMINATOIRE

SUJET :

Vous êtes affecté(e) en qualité de secrétaire administratif auprès du chef de service d'une direction de la douane (ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique).

Votre responsable doit participer à une réunion interministérielle sur l'utilisation de l'intelligence artificielle au sein des administrations publiques.

Dans cette perspective, il vous demande de rédiger une note présentant dans un premier temps la notion d'intelligence artificielle et ses cas pratiques dans la fonction publique, puis d'examiner dans un second temps les avantages et les inconvénients de son utilisation au sein de l'administration.

Composition du dossier :

Document n°1	Extrait du règlement européen 2024/1689 du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle	Pages 1 et 2
Document n°2	IA dans les services publics : comment mieux protéger les droits des usagers ? – site vie-publique.fr – 19 novembre 2024	Pages 3 et 4
Document n°3	IA : connaissez-vous Albert ? – site info.gouv.fr – 22 mai 2024	Page 5
Document n°4	“L'IA doit rester un outil d'aide et non servir à l'automatisation du cœur de l'activité d'une administration” – www.acteurspublics.fr – 5 juillet 2024	Pages 6 à 8
Document n°5	Un millier d'agents expérimentent un “ChatGPT du service public” - www.acteurspublics.fr - 6 octobre 2023	Pages 9 à 12
Document n°6	Lutte contre la fraude : comment l'IA peut-elle aider les administrations fiscales et sociales ? – www.publicsenat.fr – 5 avril 2024	Pages 13 à 15
Document n°7	IA, simplification des formulaires, France Services : Gabriel Attal annonce sa feuille de route pour « débureaucratiser » les démarches administratives – www.publicsenat.fr – le 23 avril 2024	Pages 16 à 18
Document n°8	Intelligence artificielle et Fonction publique : quelles avancées en 2024 ? – www.casden.fr - 12 décembre 2024	Pages 19 à 20



2024/1689

12.7.2024

RÈGLEMENT (UE) 2024/1689 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**du 13 juin 2024**

établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (règlement sur l'intelligence artificielle)

- (1) L'objectif du présent règlement est d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur en établissant un cadre juridique uniforme, en particulier pour le développement, la mise sur le marché, la mise en service et l'utilisation de systèmes d'intelligence artificielle (ci-après dénommés «systèmes d'IA») dans l'Union, dans le respect des valeurs de l'Union, de promouvoir l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) axée sur l'humain et digne de confiance tout en garantissant un niveau élevé de protection de la santé, de la sécurité et des droits fondamentaux consacrés dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «Charte»), y compris la démocratie, l'état de droit et la protection de l'environnement, de protéger contre les effets néfastes des systèmes d'IA dans l'Union, et de soutenir l'innovation. Le présent règlement garantit la libre circulation transfrontière des biens et services fondés sur l'IA, empêchant ainsi les États membres d'imposer des restrictions au développement, à la commercialisation et à l'utilisation de systèmes d'IA, sauf autorisation expresse du présent règlement.
- (2) Le présent règlement devrait être appliqué dans le respect des valeurs de l'Union consacrées dans la Charte, en facilitant la protection des personnes physiques, des entreprises, de la démocratie, de l'état de droit et de l'environnement, tout en stimulant l'innovation et l'emploi et en faisant de l'Union un acteur de premier plan dans l'adoption d'une IA digne de confiance.
- (3) Les systèmes d'IA peuvent être facilement déployés dans un large éventail de secteurs de l'économie et dans de nombreux pans de la société, y compris transfrontières, et peuvent facilement circuler dans toute l'Union. Certains États membres ont déjà envisagé l'adoption de règles nationales destinées à faire en sorte que l'IA soit digne de confiance et sûre et à ce qu'elle soit développée et utilisée dans le respect des obligations en matière de droits fondamentaux. Le fait que les règles nationales divergent peut entraîner une fragmentation du marché intérieur et peut réduire la sécurité juridique pour les opérateurs qui développent, importent ou utilisent des systèmes d'IA. Il convient donc de garantir un niveau de protection cohérent et élevé dans toute l'Union afin de parvenir à une IA digne de confiance, et d'éviter les divergences qui entravent la libre circulation, l'innovation, le déploiement et l'adoption des systèmes d'IA et des produits et services connexes au sein du marché intérieur, en établissant des obligations uniformes pour les opérateurs et en garantissant la protection uniforme des raisons impérieuses d'intérêt général et des droits des citoyens dans l'ensemble du marché intérieur sur la base de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Dans la mesure où le présent règlement contient des règles spécifiques sur la protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, à savoir des restrictions portant sur l'utilisation de systèmes d'IA pour l'identification biométrique à distance à des fins répressives, sur l'utilisation de systèmes d'IA pour l'évaluation des risques liés à des personnes physiques à des fins répressives, et sur l'utilisation de systèmes d'IA de catégorisation biométrique à des fins répressives, il convient de fonder le présent règlement, pour ce qui est de ces règles spécifiques, sur l'article 16 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Compte tenu de ces règles spécifiques et du recours à l'article 16 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, il convient de consulter le comité européen de la protection des données.
- (4) L'IA est une famille de technologies en évolution rapide, contribuant à un large éventail de bienfaits

économiques, environnementaux et sociétaux touchant l'ensemble des secteurs économiques et des activités sociales. En fournissant de meilleures prédictions, en optimisant les processus et l'allocation des ressources et en personnalisant les solutions numériques disponibles pour les particuliers et les organisations, le recours à l'IA peut donner des avantages concurrentiels décisifs aux entreprises et produire des résultats bénéfiques pour la société et l'environnement, dans des domaines tels que les soins de santé, l'agriculture, la sécurité des aliments, l'éducation et la formation, les médias, le sport, la culture, la gestion des infrastructures, l'énergie, les transports et la logistique, les services publics, la sécurité, la justice, l'utilisation efficace des ressources et de l'énergie, la surveillance de l'environnement, la préservation et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes ainsi que l'atténuation du changement climatique et l'adaptation à celui-ci.

- (5) Cependant, en fonction des circonstances concernant son application et son utilisation et du niveau de développement technologique, l'IA peut générer des risques et porter atteinte aux intérêts publics et aux droits fondamentaux protégés par le droit de l'Union. Le préjudice causé peut être matériel ou immatériel, y compris physique, psychologique, sociétal ou économique.
- (6) Compte tenu de l'incidence majeure que l'IA peut avoir sur nos sociétés et de la nécessité de bâtir la confiance, l'IA et son cadre réglementaire doivent impérativement être élaborés dans le respect des valeurs de l'Union consacrées à l'article 2 du traité sur l'Union européenne, des droits et libertés fondamentaux prévus par les traités, et, conformément à l'article 6 du traité sur l'Union européenne, de la Charte. Il est indispensable que l'IA soit une technologie axée sur l'humain. Elle devrait servir d'outil aux personnes, dans le but ultime d'accroître le bien-être des humains.
- (7) Afin d'assurer un niveau cohérent et élevé de protection des intérêts publics en ce qui concerne la santé, la sécurité et les droits fondamentaux, il convient d'établir des règles communes pour les systèmes d'IA à haut risque. Ces règles devraient être conformes à la Charte, non discriminatoires et compatibles avec les engagements commerciaux internationaux de l'Union. Elles devraient également tenir compte de la déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique et des lignes directrices en matière d'éthique pour une IA digne de confiance rédigées par le groupe d'experts de haut niveau sur l'intelligence artificielle (ci-après dénommé «GEHN IA»).
- (8) Un cadre juridique de l'Union établissant des règles harmonisées sur l'IA est donc nécessaire pour favoriser le développement, l'utilisation et l'adoption de l'IA dans le marché intérieur, tout en garantissant un niveau élevé de protection des intérêts publics, comme la santé et la sécurité, et de protection des droits fondamentaux, y compris la démocratie, l'état de droit et la protection de l'environnement, tels qu'ils sont reconnus et protégés par le droit de l'Union. Pour atteindre cet objectif, des règles régissant la mise sur le marché, la mise en service et l'utilisation de certains systèmes d'IA devraient être établies, garantissant ainsi le bon fonctionnement du marché intérieur et permettant à ces systèmes de bénéficier du principe de libre circulation des marchandises et des services. Ces règles devraient être claires et solides pour protéger les droits fondamentaux, soutenir de nouvelles solutions innovantes, permettre la mise en place d'un écosystème européen d'acteurs publics et privés créant des systèmes d'IA conformes aux valeurs de l'Union, et libérer le potentiel de la transformation numérique dans l'ensemble des régions de l'Union. En établissant ces règles, ainsi que des mesures en faveur de l'innovation mettant un accent particulier sur les petites et moyennes entreprises (PME), parmi lesquelles les jeunes pousses, le présent règlement contribue à la réalisation de l'objectif qui consiste à promouvoir l'approche européenne de l'IA axée sur l'humain et faire de l'UE un acteur mondial de premier plan dans le développement d'une IA sûre, fiable et éthique, ainsi que l'avait formulé le Conseil européen (5), et il garantit la protection de principes éthiques expressément demandée par le Parlement européen (6).

Article 3 Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- (1) «système d'IA», un système automatisé qui est conçu pour fonctionner à différents niveaux d'autonomie et peut faire preuve d'une capacité d'adaptation après son déploiement, et qui, pour des objectifs explicites ou implicites, déduit, à partir des entrées qu'il reçoit, la manière de générer des sorties telles que des prédictions, du contenu, des recommandations ou des décisions qui peuvent influencer les environnements physiques ou virtuels.

IA dans les services publics : comment mieux protéger les droits des usagers ?

Publié le 19 novembre 2024

Attribution de prestations sociales, calcul d'impôts, accès à l'enseignement supérieur : de plus de plus de démarches administratives sont désormais partiellement ou complètement automatiques. Que reste-t-il de l'intervention humaine dans la prise de décision ? Quels sont les effets de ces nouvelles pratiques sur les droits des usagers ?

Dans un [rapport](#) publié le 13 novembre 2024, le [Défenseur des droits](#) étudie l'usage croissant des algorithmes ou systèmes d'intelligence artificielle (IA) dans les services publics français, et notamment dans l'**administration centrale**. Malgré un **gain d'efficacité** dans la prise de décisions, le Défenseur des droits met en garde contre les atteintes aux [droits fondamentaux des usagers](#) et présente plusieurs **recommandations**.

Un recours croissant à l'IA dans les services publics

Le rapport fait état du recours croissant aux algorithmes et à des systèmes d'IA dans l'administration, dans le but d'automatiser, d'améliorer ou d'accélérer certaines procédures. De plus en plus de **décisions administratives individuelles** (comme l'attribution de prestations sociales, le calcul des impôts ou encore l'accès à l'enseignement supérieur) sont ainsi :

- **partiellement automatisées**, lorsqu'un agent public doit effectuer une action significative à partir ou à côté du résultat généré par l'algorithme ;
- ou **entièrement automatisées**, lorsque l'intervention humaine est inexistante.

Pour le Défenseur des droits, cette évolution est à la fois porteuse de **progrès** et de **risques pour les droits fondamentaux** des usagers.

Par exemple, l'outil d'assistance conversationnelle "*Albert*" a été créé pour aider les agents de l'administration à "*mieux répondre aux usagers*" afin d'"*accélérer les formalités administratives et apporter des réponses sûres, claires et efficaces aux utilisateurs des services publics*". Mais cette aide, désormais standardisée, constitue également une contrainte : l'outil ayant remplacé l'humain, les usagers n'ont plus d'autre choix que d'y avoir recours.

L'évasion fiscale coûte chaque année entre 80 et 120 milliards d'euros à l'État. L'intelligence artificielle (IA) est utilisée depuis 2013 par la Direction générale des finances publiques (DGFIP) pour moderniser le ciblage de la fraude fiscale. Un rapport parlementaire fait le point sur ce recours à l'IA.

Les risques d'atteintes aux droits fondamentaux

Bien que les réclamations d'usagers soient encore peu nombreuses, le Défenseur des droits identifie une **problématique "systématique" de confiance entre les usagers et l'administration**.

Il rappelle, à ce titre, que la **transparence de l'action publique** doit être envisagée comme un "*prérequis pour lutter contre d'éventuels erreurs, abus et discriminations*", dans l'esprit de l'article 15 de la [Déclaration des droits de l'homme et du citoyen](#). Or, les obligations d'information sont parfois peu ou mal respectées en raison de l'**opacité des procédures** réalisées par ou à l'aide d'algorithmes.

Le rapport pointe également le **risque de discrimination automatisée**. Si, en France, il existe une **interdiction** de prendre des décisions administratives individuelles sur le fondement de données sensibles (comme la situation économique, le sexe, le lieu de résidence...), le [règlement général sur la protection des données \(RGPD\)](#) reste **moins exhaustif et contraignant** en la matière. Des exemples, comme celui de l'outil développé par l'agence nationale pour l'emploi en Autriche en 2019, montrent que ce risque de discrimination automatisée a pu se concrétiser, y compris dans le secteur public.

Quelles recommandations ?

Face aux risques d'atteintes aux droits fondamentaux des usagers, le Défenseur des droits énumère plusieurs recommandations, selon lesquelles il s'agirait notamment de :

- préciser le **cadre (critères et mode opératoire) de l'intervention humaine** d'un fonctionnaire lorsqu'une décision des services publics est prise avec l'appui de systèmes algorithmiques ou d'IA ;
- s'assurer de la disponibilité des **compétences en interne** et de la bonne maîtrise du fonctionnement de ces systèmes par les agents ;
- introduire des **sanctions en cas de non-respect du droit à l'information** des usagers, et consacrer un droit à l'explication des décisions administratives individuelles partiellement ou entièrement automatisées ;
- soutenir la **recherche** pour comprendre les effets de ces systèmes et alimenter le débat public ;
- encourager l'**engagement d'associations** sur ce sujet, questionner les objectifs et réorienter le système en tenant compte des remontées des usagers.

IA : connaissez-vous Albert ?

Publié le 22 mai 2024, modifié le 23 mai 2024

Le 23 avril 2024, à la maison France services de Sceaux (Hauts-de-Seine) le Premier ministre Gabriel Attal, présentait « Albert », une intelligence artificielle développée par l'équipe DataLab de la Direction interministérielle du numérique (Dinum), chargée de la transformation numérique de l'État. Sa mission : aider les agents de l'administration à mieux répondre aux demandes des Français. Explications.

Albert est une **intelligence artificielle (IA) générative**, c'est-à-dire un **système informatique** capable, à l'aide de modèles avancés d'apprentissage automatique, de produire du contenu de manière autonome.

Albert est une **IA « souveraine »**, développée par l'État français **pour accélérer les formalités administratives** et apporter des réponses sûres, claires et efficaces aux utilisateurs des **services publics**.

Une technologie « souveraine »

Élaborée depuis juin 2023 par les équipes du **DataLab de la Dinum**, l'IA française, s'appuie sur des **modèles ouverts** (*open source*), spécifiquement entraînés pour répondre aux besoins de l'administration.

L'IA a notamment été alimentée avec les **fiches pratiques de [service-public.fr](https://www.service-public.fr)**. Albert est conçu pour être **modulaire** afin de pouvoir faire évoluer séparément ses différentes briques et s'adapter aux différents cas d'usages.

Selon la sensibilité des **données traitées**, Albert peut aussi bien être hébergé sur un **cloud sécurisé** (SecNumCloud) que sur un *cloud* public ou un **serveur local**. Pour cette réalisation, la DINUM a reçu le prix Innovation aux [Victoires des acteurs publics](#), le 7 février 2024.

Albert France services

La technologie est réservée aux **agents de l'administration**, pour les aider à mieux répondre aux Français, rechercher des informations sur la réglementation et même rédiger des synthèses.

Depuis janvier 2024, Albert a été expérimenté par une **soixantaine d'agents** répartis dans une **trentaine de guichets** du [réseau France services](#). Albert assiste les conseillers France Services en leur indiquant des réponses possibles à apporter à un usager, les sources de ces informations ainsi que des **liens utiles** et des **fiches pratiques**.

C'est le conseiller qui choisit et formule la réponse. Il ne s'agit ni de substituer une machine à une personne, ni de déléguer à une IA le soin de répondre. Comme l'a souligné Gabriel Attal à Sceaux le 23 avril 2024, en annonçant le déploiement généralisé d'Albert au sein des services publics : « À l'IA les tâches rébarbatives, et aux agents publics, le lien avec nos concitoyens ».

L'IA au service des administrations

Il appartient à [l'Agence nationale de la cohésion des territoires](#), de décider ou non de la **généralisation d'Albert** à l'ensemble des **guichets France services**. Mais l'IA générative nationale est déjà promise à un bel avenir.

Dans les **administrations publiques**, des intelligences artificielles préparent, pour les **agents de l'administration fiscale**, des projets de réponses aux **16 millions de demande** qui leur sont faites en ligne chaque année, rédigent des synthèses qui serviront à la pré-instruction des **4 000 projets environnementaux** déposés chaque année dans les DREAL, etc.

Du **sous-titrage automatique de cours magistraux**, à la **retranscription d'audiences judiciaires** en passant par la **rédaction de dépôts de plainte** ou de **comptes rendus médicaux**, Albert et ses déclinaisons vont bientôt s'inviter dans tous les **services publics**. En facilitant le travail des agents, elles amélioreront aussi la qualité de service pour les Français.

Marius Bertolucci : "L'IA doit rester un outil d'aide et non servir à l'automatisation du cœur de l'activité d'une administration"

www.acteurspublics.fr 5 juillet 2024

Maître de conférences en sciences de gestion, Marius Bertolucci, auteur de l'essai L'Homme diminué par l'IA*, met en garde contre les risques liés à une utilisation "hasardeuse" de l'intelligence artificielle dans le secteur public. "Ma plus grande crainte reste la dépossession des compétences des agents à force de se reposer sur la machine", alerte-t-il. Cette interview a été publiée dans le cadre du dossier "Les agents prennent la vague de l'intelligence artificielle" de la revue Acteurs publics de mai 2024.

Comment percevez-vous l'arrivée massive de l'IA générative dans le secteur public ? Les promesses véhiculées (gains de temps, automatisation des tâches à faible valeur ajoutée) sont-elles crédibles ?

La direction interministérielle du numérique, avec son IA "Albert", semble avancer prudemment avec des expérimentations à petite échelle, ce qui est tout à fait louable. Toutefois, je suis inquiet sur deux points. Premièrement, l'IA serait réservée uniquement à la réalisation des tâches ennuyeuses et à faible valeur ajoutée du fait de la lourdeur administrative. Comment être contre ? Mais je m'inquiète d'une absence de réflexion de fond sur l'intérêt de ces tâches au profit d'une IA pour les réaliser. Osons sortir du techno-solutionnisme. Quand il est question de l'éducation nationale, la structuration des cours et la correction des copies semblent entrer dans le giron de ces "tâches à faible valeur ajoutée" à confier à l'IA, alors même que cela touche à l'essence du métier d'enseignant. Secondement, la débauche d'énergie et de technique n'empêche pas le fait que Llama 2 [le modèle de langue en open source de Meta, ndlr], à la base d'Albert, qui en est une version affinée sur des corpus administratifs, fait encore 5,1 % d'erreurs pour résumer des textes. Au vu des usages hasardeux des administrations avec des algorithmes, je préfère rester prudent quant à leur vrai potentiel. Rappelons que l'IA de détection des fraudes aux allocations chômage de l'État du Michigan, utilisée pendant deux ans, a coûté 47 millions de dollars, pour une mise en place de vingt-six mois et un taux d'erreur de 93 %... En bref, lorsque l'IA n'est pas utilisée comme un outil d'aide mais vise le remplacement de ce qui fonde le cœur des professions du service public, comme enseigner à la place des enseignants, nous sommes face à un risque fondamental. À cela s'ajoute le risque de détérioration des relations de confiance et de proximité entre le citoyen et l'État, déjà mises à mal quand celles-ci se font par IA et écran interposés.

Pourquoi semblez-vous penser que l'IA "diminue" l'Homme ?

Je n'avais pas d'a-priori lorsque j'ai débuté il y a quatre ans une lecture boulimique de tout ce qui concerne l'IA. Dans ces différents espaces sociaux de déploiement, j'ai découvert des faits et des études scientifiques montrant des individus déclassés de leur centralité professionnelle, des démocraties piratées, des milliers d'études que résume Michel Desmurget dans ses ouvrages sur l'impact de l'addiction aux écrans sur les plus jeunes du fait d'algorithmes apprenants et personnalisés. Pour citer ce dernier, "c'est quoi un « crétin digital » ? C'est un enfant que l'on prive d'une part essentielle de son humanité en désagrégeant ses capacités à penser et à comprendre le monde par une trop grande exposition aux écrans". Henry Kissinger signait en 2018 un article titré "Comment les Lumières finissent" au vu des risques de l'IA. Le sujet se pose à ce niveau-là.

Le ministère de la Fonction publique a lancé une expérimentation sur Services publics+, la Dinum mène son propre projet avec l'IA "Albert" et bien d'autres développent des cas d'usage. Comment expliquer cet engouement ?

Il faut être dans la marche de l'innovation car c'est là le seul horizon politique d'une partie de nos gouvernants. Alors que les LLM [grands modèles de langue, ndlr] évoluent rapidement, il serait de bon ton d'attendre que ces IA arrivent à maturité. Ce n'est pourtant pas le cas. Les IA de polices prédictives n'ont par exemple aucun sens pour les scientifiques (jusqu'à une parution de 2022), qui n'ont eu de cesse de les dénoncer. Pourtant, des dizaines de polices aux États-Unis, mais aussi à Berlin et Amsterdam, en font usage, avec des résultats parfois catastrophiques. Force est de constater que l'on n'attend pas qu'une IA fonctionne pour l'utiliser, même en présence de preuves de son inefficacité. Toutes les mises en place d'IA ne sont pas pour autant négatives, notamment lorsqu'elle reste un outil d'aide et non l'automatisation du cœur de l'activité d'une administration. Mais gardons à l'esprit que les effets négatifs ne sont repérés bien souvent qu'après coup.

Quels sont, selon vous, les dangers d'une utilisation trop massive et trop rapide des IA génératives ? Existe-t-il un risque pour les agents ?

Les catastrophes des IA prédictives dans le secteur public – comme l'exemple aux Pays-Bas des plus de 2 000 enfants retirés à leurs familles à la suite de fausses accusations de fraudes aux allocations familiales, et un gouvernement qui tombe en 2021 – ne laissent présager rien de bon. Ma plus grande crainte reste la dépossession des compétences des agents à force de se reposer sur la machine. Qu'une IA de type ChatGPT soit utilisée comme un moteur de recherche amélioré et sourcé est une bonne chose en termes d'aide, mais pas au détriment des compétences et des relations humaines avec les usagers.

Comment jugez-vous l'expérimentation de l'IA générative pour aider les agents à répondre aux questions des usagers sur la plate-forme Services publics+ ?

Permettez-moi de vous partager un ressenti personnel quand je lis cette réponse de l'administration à la demande d'un monsieur écrivant à propos de ses difficultés d'accès à la caisse d'allocations familiales pour son épouse enceinte : "Cette réponse a été facilitée par l'IA à 88 %, après traitement et validation par un agent". Recevoir cette réponse rédigée à 88 % par une IA dans une langue pauvre, impersonnelle et mécanique est effrayant. Et nous nous rapprochons du 100 %. Est-ce l'avenir du service public ? Et que dire des agents soumis à des cadences infernales car ils peuvent désormais répondre 2 à 3 fois plus vite ? Tout en sachant qu'ils entraîneront une IA qui les remplacera à court terme... Tout ce qui permet une meilleure performance, notamment par la réduction de main-d'œuvre, pourrait peser lourd dans la balance face aux valeurs publiques.

La promesse est pourtant d'utiliser l'IA afin de dégager du temps pour traiter les cas qui nécessitent de l'expertise et parfois l'accompagnement humain...

La question se pose de l'utilisation qui sera faite de ces IA : est-ce que nous irons vers des agents traitant plus de dossiers parce que les emplois seront restreints en nombre (non-remplacement, réaffectation, etc.) ou sera-t-il conservé un nombre d'agents qui, dès lors, pourront se consacrer plus largement aux cas difficiles ? Ce qui pose la question de leur organisation actuelle.

Dans le cas de Service publics+, l'agent doit valider la réponse de l'IA avant de la publier. Est-ce suffisant pour éviter toute erreur ? Existe-t-il un risque de déresponsabilisation des agents face aux propositions de la machine ?

Si ce garde-fou était suffisant, nous n'assisterions pas à la multiplication de cas de mésusages de l'IA. Le fait qu'il y ait des humains dans la boucle ne change pas grand-chose. Ces IA sont de véritables boîtes noires pour les agents. Dans des expérimentations, il a été démontré qu'elles biaisent la décision et

rendent moins consciencieux. De l'expérience menée avec des consultants du BCG et ChatGPT-4, il ressort que la force de persuasion de l'IA induit les consultants en erreur sur des activités dans lesquelles ces derniers sont des experts.

**Comment le déploiement de l'IA, notamment générative, réinterroge-t-il la notion de responsabilité ?
Qui est responsable en cas d'erreur : l'agent qui a validé et utilisé la réponse, son manager ou le concepteur de l'outil ?**

La question de la responsabilité est patente. Alors que le cas le plus terrible de mauvais usage d'algorithme revient à l'agence des allocations familiales aux Pays-Bas, la CAF en France n'est pas épargnée. En 2023, après que La Quadrature du Net a révélé le caractère discriminatoire de l'algorithme de détection des fraudes, un directeur de la CAF a affirmé que "l'algorithme est neutre" et serait même "l'inverse d'une discrimination" puisque "nul ne peut expliquer pourquoi un dossier est ciblé". Un tel propos est illégal et irresponsable, dans la mesure où tout responsable de traitement doit s'assurer de la maîtrise du traitement algorithmique et de ses évolutions afin de pouvoir expliquer, en détail et sous une forme intelligible, à la personne concernée la manière dont le traitement a été mis en œuvre à son égard.

Certaines administrations ne semblent pas fermées au fait de proposer des outils que ne soient pas 100% fiables. Comment cette prise de risque vient-elle se confronter à la culture administrative ?

La culture administrative vise une responsabilité claire car il s'agit d'un de ses principes fondamentaux. Force est de constater que depuis deux décennies, cette culture a été malmenée, voire niée au profit de la culture managériale. J'ai envie de citer un échange entre le commandant en second du porte-avions Charles-de-Gaulle et le professeur Johann Chapoutot, à propos de l'injonction faite aux commandants à devenir des managers. L'illustre historien du nazisme et du management répond : "surtout pas, parce que la différence entre le commandement et le management est adamantine [qui a l'éclat, la dureté ou la résistance du diamant, ndlr]. Le commandement, c'est l'institutionnalisation de la responsabilité." Le management, visant le leadership collectif, l'empowerment, la direction par objectifs, la fin des hiérarchies, etc., est la négation de la responsabilité. En matière d'IA, les administrations ont à regarder du côté de ces professionnels de la responsabilisation et de la haute fiabilité. Car tout porte à croire que la nouvelle vague d'"algorithmisation" devrait elle aussi malmené des valeurs fondamentales déjà fortement atteintes.

Quels sont les prérequis pour que ce déploiement se passe dans de bonnes conditions ?

Pour être concis et à l'appui de la recherche en management public, je répondrais qu'il faut avoir une stratégie pour l'utilisation de l'IA, ne pas abuser des informations qu'elle fournit, conduire des audits d'acteurs extérieurs à l'administration et recruter des personnels experts, former tous les agents et ne pas succomber à l'achat d'IA extérieures, mais aussi prendre en considération les attentes des différentes parties prenantes. La gendarmerie nationale est le meilleur exemple de ces pratiques. Le général Patrick Perrot [coordonnateur de l'IA pour la gendarmerie nationale et conseiller "IA" au ComcyberGend, ndlr] a ainsi regroupé autour de lui une équipe de docteurs en IA de différents domaines, comme l'informatique mais aussi le droit, pour mettre en place une politique qui réponde à ces défis. Par exemple, tous les gendarmes ont suivi un Mooc sur l'IA pour une première acculturation. Comme le sujet évolue, un magazine, Cultur'IA, suit les actualités. Ces derniers ont ainsi mieux anticipé l'arrivée de ChatGPT que certains universitaires que je connais !

PAR EMILE MARZOLF

5 octobre 2023, 13:46, mis à jour le 6 octobre 2023, 13:21

Un millier d'agents expérimentent un "ChatGPT du service public"

Promise avant l'été, l'expérimentation d'un outil d'intelligence artificielle générative pour aider les agents à préparer leurs réponses aux usagers a été officiellement lancée par le ministre de la Transformation et de la Fonction publique ce jeudi 5 octobre. En parallèle, la DSI de l'État poursuit ses propres travaux pour mettre au point une IA générative "souveraine" et réutilisable par toutes les administrations.



Top départ pour l'expérimentation du "ChatGPT du service public". Depuis ce jeudi 5 octobre au matin, des agents publics volontaires peuvent solliciter l'aide d'une intelligence artificielle générative de textes pour préparer leurs réponses aux questions des usagers. Tout se fait sur la plate-forme "Services publics +", opérée par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) depuis 2021 pour permettre aux usagers de témoigner de leur expérience avec le service public et de remonter leurs difficultés.

Au total, 1 000 agents volontaires pourront essayer cet outil expérimental, afin de générer automatiquement des réponses "toutes faites" mais néanmoins personnalisées. Neuf premiers réseaux de service public se sont engagés dans la démarche, dont les allocations familiales (Cnaf), l'assurance retraite (Cnav), l'assurance maladie (Cnam), les préfetures, ou bien encore les ministères de la Justice et des Affaires étrangères.

Premiers résultats encourageants

“L'enjeu, pour nous, est de ne pas mettre la tête dans le sable et subir cette rupture technologique quasi anthropologique, mais plutôt d'expérimenter, de maîtriser les choses à partir de briques ouvertes et souveraines, et de réfléchir aussi aux transformations profondes apportées par cette rupture”, a déclaré le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Stanislas Guerini, lors d'une réunion de lancement de l'expérimentation sur “Services publics +”, ce jeudi matin. Le ministre n'a pas caché son enthousiasme ni son impatience de voir les premiers résultats de cette expérimentation, en particulier sur la productivité des agents et la qualité des réponses apportées aux usagers.

À lire aussi : [Le gouvernement s'entoure d'un comité d'experts afin d'établir sa stratégie autour de l'IA générative](#)

Avant d'être ouvert aux 1 000 agents, l'outil en question a déjà été testé de manière très resserrée auprès d'une petite centaine de volontaires. Les résultats sont déjà encourageants, même s'ils sont encore à prendre avec précaution. Selon la DITP, le gain de temps est déjà réel, avec un délai de réponse divisé par 2 en moyenne, et même par 5 dans certains cas. Autre indicateur : dans 6 cas sur 10, l'agent public a validé la réponse proposée par l'IA, sans même avoir à y apporter la moindre correction.

Les premiers tests effectués laissent même penser que les usagers sont davantage satisfaits par les réponses apportées par l'IA que par les réponses habituellement apportées par les seuls agents. Il leur est en effet possible d'évaluer la réponse apportée par l'agent sur Services publics+. En toute transparence, l'utilisation ou non de l'IA dans la réponse qui leur a été apportée fait d'ailleurs l'objet d'une mention explicite. Mieux encore, les premiers retours des agents testeurs indiquent que les réponses générées par l'IA sont finalement moins formatées et standardisées que ce qu'eux-mêmes auraient produit, en allant chercher des réponses types pour gagner du temps. Quoi qu'il en soit, les agents “restent libres d'utiliser ou non cette fonction, à leur convenance, et il leur appartient de valider, d'amender, voire de ne pas utiliser du tout la réponse générée”, insiste la DITP.

Entraînement spécifique

Cette IA générative n'a pas été développée par l'État, mais mise à disposition par la start-up française AlloBrain, à partir du grand modèle de langage Claude de l'entreprise américaine Anthropic. Entreprise d'ailleurs fondée par des anciens d'OpenAI, créateurs du célèbre ChatGPT.

“L'équipe s'est appuyée sur des technologies d'intelligence artificielle générative à l'état de l'art et rapidement mobilisables pour obtenir les premiers résultats du terrain, explique la DITP. Ces technologies génériques ont été spécialisées par une start-up française pour répondre à notre besoin en nous servant de données publiques, de l'État, issues de pages publiques et de ressources internes”.

C'est ainsi que le modèle a été nourri des données issues des 5 000 fiches d'information du site Service-public.fr, de 500 fiches du forum “Ameli” de la Sécurité sociale, mais aussi et surtout des 40 000 réponses déjà apportées aux questions des usagers sur la plate-forme Services-publics+.

Vers une IA générative souveraine ?

En parallèle à cette expérimentation montée en quelques mois pour tester l'usage et l'adhésion des agents à cette technologie, et comme nous le relations dès juin, la direction interministérielle du numérique (Dinum) planche de son côté sur le développement de sa propre IA générative polyvalente. À la différence près que cette intelligence artificielle est fondée cette fois sur un, ou plutôt des modèles ouverts. Ces travaux ont été officialisés par Stanislas Guerini ce jeudi, et doivent paver la voie d'une IA développée et maîtrisée par l'État sur ses propres infrastructures. De quoi déployer des outils manipulant des données plus sensibles.

À lire aussi : [Comment ChatGPT et les IA génératives bousculent déjà l'administration](#)

Pour ce faire, la Dinum s'est notamment adjoint les services de Dataactivist et d'Opsci. Ces 2 sociétés l'ont aidée à explorer différents modèles disponibles en open source et à prototyper un outil pour les besoins de l'État. Pour commencer, la Dinum s'est attaquée peu ou prou au même cas d'usage que la DITP, c'est-à-dire à un générateur de réponses aux questions des usagers, entraîné avec les mêmes données publiques, mais fondé sur le modèle ouvert de Meta (Facebook), Llama 2. Un choix motivé par le bon équilibre offert par ce modèle entre la qualité des réponses générées et la puissance de calcul nécessaire.

À lire aussi : [Aux Armées, bientôt un ChatGPT sécurisé pour épauler les agents](#)

“Cela nous a permis de développer un savoir-faire et de construire toute la tuyauterie et la machinerie pour ensuite utiliser d'autres modèles libres, en fonction des besoins et cas d'usage”, explique Ulrich Tan, chef du nouveau Datalab de la Dinum et pilote de l'équipe de 8 personnes dédiée au projet. Une première expérimentation en conditions réelles sera lancée au sein des maisons France services avant la fin de l'année. Puis, en 2024, la Dinum proposera cette offre préconstruite aux différentes

administrations, qui pourront librement s'en saisir pour l'adapter à leurs propres besoins.

Un "Incubateur" public-privé à IA génératives

Stanislas Guerini a profité du lancement de l'expérimentation pour annoncer la constitution d'une "Alliance" entre acteurs publics et privés autour des IA génératives. Là où le "comité IA" mis sur pied par la Première ministre, Élisabeth Borne, en septembre est là pour explorer et anticiper le potentiel et les risques de ces technologies, l'"Alliance" doit jouer un rôle plus opérationnel pour favoriser la coopération entre les entreprises, les laboratoires de recherche et l'administration autour de cas d'usage pour le service public. "Il s'agit d'une communauté d'une quarantaine d'acteurs pour rapprocher les administrations porteuses de besoins et les porteurs de solutions, qu'il s'agisse d'administrations comme d'acteurs privés", a expliqué ce jeudi la directrice interministérielle du numérique, Stéphanie Schaer, qui veut en faire un vrai incubateur de projets. Y figurent d'ores et déjà Inria, Centrale Supélec, l'Institut du développement et des ressources en informatique scientifique (Idris) et son supercalculateur Jean Zay, mais aussi les entreprises Mistral AI, Récital, ou encore Lighton.

Lutte contre la fraude : comment l'IA peut-elle aider les administrations fiscales et sociales ?

Par Alexis Graillot, le 5 avril 2024. Publié sur www.publicsenat.fr

Dans le cadre de ses travaux, la délégation sénatoriale à la prospective a choisi de publier une série de rapports thématiques consacrés à l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans le service public. Le premier rapport, publié ce mardi 2 avril, est consacré à la lutte contre la fraude. En l'état actuel des choses, l'utilisation de l'IA générative (à l'image de Chat GPT), reste encore « balbutiante », la faute à des « moyens insuffisants », et une administration sociale « sur la défensive », face aux craintes « légitimes » que l'outil suscite. Pourtant, les rapporteurs l'assurent : grâce à l'IA, la lutte contre la fraude sociale et fiscale pourrait faire « un pas de géant ».

L'intelligence artificielle au service de la lutte contre la fraude fiscale et sociale. C'est sur cette questions que se sont penchés les sénateurs de la délégation à la prospective, Didier Rambaud et Sylvie Vermeillet, qui ont publié ce mardi 2 avril, un rapport en la matière. Outil aujourd'hui « très peu utilisé à Bercy, et (...) encore moins dans la sphère sociale », l'IA générative (ou créatrice de contenus) est aujourd'hui « balbutiante et limitée à des outils généralistes ou à des cas d'usage superficiels ». De fait, le rapport souligne que « la lutte contre la fraude est très loin de bénéficier des technologies les plus récentes ».

Si les sénateurs ne nient pas les risques suscités par une telle technologie dans la lignée de leurs précédents travaux, ils souhaitent un travail de « pédagogie », afin de « démystifier » un outil qui suscite des « craintes légitimes » et pose des « risques réels pour les libertés individuelles et les droits fondamentaux ».

Pour autant, le rapport se veut optimiste, d'autant plus que l'usage de l'intelligence artificielle fait l'objet depuis quelques années d'un cadre réglementaire, symbolisé par l'IA Act européen. Reste que les Français restent largement inquiets de cette montée en puissance rapide, un sondage Odoxa paru en juin 2023, selon lequel deux tiers des personnes interrogées concevaient l'outil comme une « menace ». Un problème dont les sénateurs sont conscients : « Rien de tout cela ne se fera sans les acteurs concernés : la Cnil (NDLR : Commission nationale pour l'information et les libertés), le Parlement, les citoyens ».

« Améliorer le service public »

De manière globale, l'intelligence artificielle constitue un enjeu d'« efficacité » pour le service public, alors que le déficit public atteint des records. Néanmoins, au risque de laisser beaucoup de monde sur le bas côté, il est impossible de décorréliser cet objectif de celui « d'équité, d'accessibilité, et donc d'humanité ». « L'IA, et particulièrement l'IA générative, permet de simplifier, de personnaliser, d'expliquer et de rapprocher le service public. En un mot, elle pourrait être l'occasion de tenir, enfin, les promesses de la révolution numérique », insiste le rapport.

Rapprocher les Français de leurs services publics, à l'heure où seulement 49% se disent satisfaits de ces derniers, selon un sondage IFOP pour TF1, réalisé le 9 février dernier, nul doute que la marge de manœuvre est délicate. Le rapport rappelle ainsi que « la première vague de « transformation numérique » n'a pas tenu toutes ses promesses », évoquant notamment un « sentiment d'abandon et de déshumanisation », surtout pour les personnes défavorisées. De cette manière, si « 80% des démarches les plus utilisées sont dématérialisées », seulement « 45% {sont accessibles} aux personnes en situation de handicap ». En ce sens, le logiciel « Albert » pourrait bien venir apporter sa pierre à l'édifice, ses premiers tests au sein des maisons France services s'étant révélés concluants. Développé par la Direction interministérielle du numérique (Dinum), « l'agent public nouvelle génération » a été conçu pour répondre aux questions les plus courantes des usagers, et suscite un vent d'optimisme. Le rapport le conçoit ainsi comme « un outil idéal au service des agents – et un moyen pour le service public de gagner en accessibilité et en proximité ». Avec une inquiétude cependant du côté des agents : si « 70% se disent satisfaits de l'outil » selon l'ex-ministère de la Transformation publique, le syndicat Force Ouvrière (FO) souligne que l'intelligence artificielle « doit rester au service des agents, pas les remplacer ». Une inquiétude encore bien ancrée.

Une administration fiscale « plus volontariste »

Bercy semble en tout cas précurseur en matière d'intelligence artificielle, le rapport décrivant [l'outil LlaMendement, mis en place par la Direction générale des Finances Publiques \(DGFIP\)](#), comme « l'exemple le plus encourageant ». Ce logiciel permet de « générer des résumés automatiques et neutres des amendements parlementaires lors du dernier projet de loi de finances ». Preuve du succès, les sénateurs soulignent que « le système pourrait être étendu à l'examen d'autres textes, au-delà du seul champ des finances publiques ». Pourtant, son utilisation interne est extrêmement limitée, puisque sur les 100 000 agents de la direction, seulement « quelques dizaines de personnes » en font usage, qui plus est « de façon très ponctuelle » (une à deux fois par an).

Une utilisation limitée alors que le gouvernement s'est fixé comme objectif de redresser les finances publiques, voilà qui a de quoi interroger, étant donné le montant estimé de la fraude : entre 80 à 100 milliards pour la fraude fiscale, et près de 10 milliards pour la fraude sociale. En la matière, l'administration fiscale semble disposer d'un temps d'avance sur les administrations sociales, en raison du caractère tout à fait sensible des données personnelles de santé des individus. Ainsi, si Bercy collecte environ 20% de la fraude estimée, ce pourcentage est diminué de moitié pour les services sociaux.

De manière générale, cependant, force est de constater que les outils pour lutter contre la fraude sont aujourd'hui clairement insuffisants, en dépit de « premiers résultats éloquentes » : « Si l'IA (...) apparaît sous-utilisée dans la lutte contre la fraude, l'IA générative, quant à elle, reste à ce jour totalement absente », déplorent les deux rapporteurs. Actuellement, « seuls deux projets utilisent le deep learning (« apprentissage profond », en d'autres termes, une méthode qui permet à des algorithmes de fonctionner d'une manière quasi-identique au cerveau humain), pour détecter les piscines non déclarées et les stupéfiants envoyés par courrier postal ».

« Identifier les usages, clarifier les objectifs, s'en donner les moyens »

Face à ces difficultés, le rapport met l'accent sur « trois priorités », indispensables pour aboutir à une « démystification » des nouvelles technologies, et lever les « craintes légitimes » suscitées.

Tout d'abord, les sénateurs rappellent la nécessité de mieux « identifier les usages » de l'intelligence artificielle, en d'autres termes, « avoir une idée aussi claire que possible de ce que l'IA et ne peut pas faire ».

Ensuite, ils soulignent l'importance de « clarifier les objectifs » que l'outil représente, notamment au regard des stéréotypes très ancrés quant à l'usage du numérique, à savoir la déshumanisation, la recherche de l'efficacité coûte que coûte, ainsi que l'utilisation des données personnelles à des fins pas toujours identifiées. Le rapport met ainsi l'accent sur plusieurs objectifs, avec en point d'orgue, « garantir la protection des droits fondamentaux », tout particulièrement le droit au respect à la vie privée. En l'espèce, l'AI Act, adopté au Parlement européen, a posé les jalons d'une réglementation sur un outil en plein développement. « L'IA peut proposer, mais jamais décider », insiste le rapport.

Last but not least, se pose la question des « moyens ». Les sénateurs insistent sur l'impératif d'une méthode fondée sur la « souplesse » et l'« expérimentation », qui passe par « savoir accepter l'échec », tout en pointant une gouvernance encore trop peu coordonnée et volontariste en la matière, faute notamment de personnels consacrés spécifiquement à l'intelligence artificielle. Raison pour laquelle le rapport appelle à des « recrutements pointus », pour une « diffusion large » des enjeux de l'outil, à travers des campagnes de « sensibilisation ». Pour autant, l'enjeu le plus saillant pour les administrations, au-delà même des craintes suscitées par la nouvelle technologie, reste le trop peu d'échanges d'informations entre les différents services : « Le véritable problème reste celui des échanges d'informations entre administrations : ceux-ci sont prévus par une série de protocoles ad hoc signés de façon bilatérale et au cas par cas, ils portent encore sur un nombre limité de traitements de données, et leur mise en œuvre concrète se heurte à de nombreux obstacles techniques et administratifs ».

Preuve que si l'intelligence artificielle suscite encore de nombreuses réticences dans le service public, celui-ci se doit, avant toute chose, d'améliorer ses difficultés internes ... sans quoi les vœux pieux des élus resteront lettre morte. Espérons en tout cas que ce travail de longue haleine de la délégation à la prospective permettra de « démystifier » les stéréotypes encore ancrés entourant la chambre haute, souvent accusée de conservatisme.

IA, simplification des formulaires, France Services : Gabriel Attal annonce sa feuille de route pour « débureaucratiser » les démarches administratives

En déplacement à Sceaux ce mardi dans une maison France Services, quelques minutes seulement après avoir présidé le 8e comité interministériel de la Transformation publique, le Premier ministre a annoncé le déploiement massif de l'intelligence artificielle dans les services publics, ainsi que la simplification des démarches. Objectif ? Que « l'Etat soit à la hauteur des attentes des Français ».

Par [Alexis Graillot](http://www.publicsenat.fr) www.publicsenat.fr Publié le 23/04/2024

« C'est par l'Etat que notre nation s'est construite, fortifiée, consolidée. C'est avec l'Etat que notre modèle social et nos services publics qui font notre singularité et notre fierté, ont été bâtis. C'est encore vers l'Etat que nos concitoyens se tournent en cas de difficulté ou de crise, et c'est bien souvent de l'Etat que viennent des solutions. Nous avons cette culture de l'Etat et nous pouvons en être fiers », se félicite d'abord Gabriel Attal, en marge de son propos. Avant d'admettre : « Nous devons nous garder de penser que tout doit passer par l'Etat, toujours et tout le temps. L'Etat doit être à la fois un chef d'orchestre qui coordonne l'action de chacun, il doit être un modèle qui montre l'exemple, propose, ose, et il doit faciliter la levée des contraintes et aider chacun et agir. L'Etat doit toujours être à la hauteur des attentes des Français ».

En visite dans une maison France Services à Sceaux, dans les Hauts-de-Seine (92), en compagnie de Stanislas Guerini, ministre de la Transformation publique, et Marina Ferrari, secrétaire d'Etat au Numérique, le Premier Ministre annonce lancer un « travail colossal », pour faire de « la débureaucratization, un objectif », et « la simplification, un cap ».

L'intelligence artificielle, « une chance pour remettre l'humain au cœur de nos services publics »

Pour répondre à l'objectif de « répondre à une transition historique », Gabriel Attal annonce vouloir « mettre l'intelligence artificielle au service des Français et de nos services publics ». S'il reconnaît que la technologie suscite à la fois « enthousiasme » et « inquiétude », il appelle à être proactif sur le sujet : « Choisissons l'IA, ne la subissons pas ! », s'exclame-t-il. Il souligne ainsi le lancement à titre expérimental d'Albert, « outil d'IA générative créé au sein de la DINUM (Direction interministérielle chargée du Numérique), avec l'ambition de répondre à tous cas d'usage de l'administration », mais aussi de « favoriser l'accompagnement humain », en faisant « gagner du temps aux agents », par des « procédures plus simples », des « délais plus rapides », des « réponses plus sécurisées », pour parvenir à des « politiques publiques plus efficaces ».

Le Premier ministre justifie également l'importance que l'outil ait été imaginé et créé en France (pionnière en la matière), y voyant un moyen de « conquérir notre souveraineté », et de « ne pas dépendre de technologies étrangères ». A cet égard, il rappelle que l'usage de l'intelligence artificielle au sein de l'administration fiscale a « révolutionné la lutte contre la fraude », et permis de récupérer environ 40 millions d'euros. De la même manière, une nouvelle intelligence artificielle va être déployée par Bercy, afin de « prérédiger les réponses aux 16 millions de demandes annuelles en ligne », ainsi que la pré-instruction de « 4000 projets environnementaux déposés chaque année dans les DREAL pour accélérer la transition écologique ». En outre, l'outil Aristote sera quant à lui chargé de « proposer des quizz aux étudiants », afin de faciliter leurs révisions, mais également de « rendre accessible 3000 heures de cours aux étudiants en situation de handicap », via la conversion des vidéos en sous-titres. Une telle

technologie sera « transposée à d'autres services publics dès la fin de l'année pour la retranscription d'audiences judiciaires, le dépôt de plaintes ou les comptes-rendus médicaux », annonce Gabriel Attal, qui balaye par ailleurs l'argument de la déshumanisation : « L'IA ne remplacera pas les agents publics, mais leur permettra de se concentrer sur les missions les plus importantes », assure-t-il.

« Débureaucratiser la France et simplifier son quotidien »

Le Premier ministre témoigne également son désir d'aller plus loin dans le chantier de la « débureaucratization », rappelant d'emblée que le délai pour renouveler sa carte d'identité ou son passeport a été divisé par deux en un an, et que la prise de rendez-vous pour porter plainte est désormais possible « dans la moitié des départements ». Sur ce sujet, Gabriel Attal annonce d'ailleurs la généralisation du dépôt de plainte en ligne d'ici juin, ainsi que la mise en place de la « visio-plainte » dès le mois d'octobre. « Depuis 2019, 100 formulaires administratifs ont été simplifiés », salue-t-il, ajoutant l'importance de ce chantier pour « continuer à retisser la confiance ». Une confiance qui se manifeste, selon le locataire de Matignon par la relation directe entre l'agent et l'utilisateur : « D'ici la fin de l'année, 30 opérateurs essentiels comme France Travail, la CAF, la police nationale ou l'administration fiscale, atteindront 85% de taux de décrochés téléphoniques », promet-il, confirmant également la simplification du bulletin de paie, dans le but d'« éviter les erreurs » et « lutter contre le non-recours ». Au sein de cet objectif de confiance, le Premier ministre souligne la mise en place du « droit à l'erreur en matière fiscale », qui a permis « 230 000 régularisations », permettant de prouver que l'administration n'est « pas seulement là pour sanctionner ».

Le chantier de simplification voulu par le locataire de Matignon s'illustre également à travers la complexité bureaucratique : « Tout doit être intelligible et accessible », met-il en évidence, souhaitant que « l'administration parle aux Français, non pas à elle-même ». Ainsi, il annonce le lancement du programme « Parlez-nous français », qui vise à « passer en revue l'intégralité des contenus en ligne et des formulaires, ministère par ministère ». « Nous traduirons tout ce qui doit l'être », garantit-il, promettant également une simplification des démarches « aux étapes clés de la vie de nos concitoyens », annonçant que désormais, « dès 2025, à chaque rentrée scolaire, les dossiers d'inscription seront préremplis », et que les données fiscales seront utilisées pour attribuer une bourse scolaire, et ce « sans la moindre démarche » pour les bénéficiaires. Simplification également de la procuration de vote en ligne, désormais étendue aux élections nationales et locales (NDLR : n'étant possible aujourd'hui que pour les élections européennes).

Les collectivités territoriales seront également touchées par cette débureaucratization, dans la continuité des engagements du gouvernement, de simplification des normes, dont Gabriel Attal avait fait un de ses chevaux de bataille, au début du mois, devant les sénateurs. Le Premier ministre annonce ainsi, la « fin de l'obligation annuelle de vidange des piscines municipales », qu'il juge « sans pertinence par rapport aux contrôles des exploitants », et au regard de « nos exigences vis-à-vis de la transition écologique ». De plus, les demandes de subventions étatiques pourront désormais s'opérer par voie dématérialisée, « diminuant la longueur des dossiers ».

« Ramener les services publics sur le terrain »

Le Premier ministre se fixe enfin comme dernier objectif de « ramener les services publics sur le terrain » : « Un Etat efficace c'est un Etat qui obtient des résultats, qui change les choses (...), qui ne crée pas des problèmes supplémentaires et ne donne pas de réponse uniforme décidée par un bureau parisien », tonne-t-il, affirmant refuser à « se couler dans le confort de la complexité », qui « étouffe l'envie d'agir ». Ainsi, il indique le lancement du dispositif « France simplification », qui sera chargé de « résoudre les situations administratives les plus complexes qui remonteront du terrain », encourageant également la prise de décision du préfet via son « pouvoir de dérogation ».

Déjà annoncé hier par nos confrères du Figaro, le Premier ministre confirme l'extension du réseau France Services dans « 300 villes moyennes » d'ici 2027, portant leur nombre à 3000 en France, d'ici cette date, tout en rappelant que « 9 Français sur 10 habitent aujourd'hui à moins de 20 minutes » d'une maison France Services. Surfant sur le « taux de satisfaction de 96% » et les quelques 10 millions de démarches réalisées par ces locaux, Gabriel Attal révèle avoir décidé d'étendre le bouquet de services, « pour y inclure les démarches URSAAF et Agirc-Arrco ».

Cela suffira-t-il pour restaurer la confiance des Français dans leurs services publics, alors que le degré de satisfaction des Français à l'égard de leurs services publics est partagé (49% se déclarent satisfaits, selon un sondage IFOP réalisé en février dernier) ? La réponse n'est sans doute pas binaire, et au regard de son intervention, le Premier ministre semble en avoir parfaitement conscience.

Intelligence artificielle et Fonction publique : quelles avancées en 2024 ?

www.casden.fr 12 décembre 2024

Qu'on le veuille ou non, l'Intelligence artificielle, ou IA, est là. En 2024, la Fonction publique s'en est largement saisie... Tout en exprimant ses inquiétudes, notamment pour les métiers, les finances, l'environnement et les droits des citoyens. Tour d'horizon des expérimentations et études sur l'IA dans la Fonction publique en cette année 2024.

Le constat : les trois versants de la Fonction publique expérimentent

2024 marque « l'explosion du nombre de projets d'usage de l'intelligence artificielle au sein des collectivités françaises », peut-on lire dans [le Baromètre de l'Observatoire Datapublica](#) paru en novembre 2024. Consacré à la Fonction publique territoriale, il dénombrait en effet « une cinquantaine » de projets en 2023, contre « plusieurs centaines » aujourd'hui... Et 51 % des collectivités disent avoir mis en place un système d'intelligence artificielle ou souhaiter le faire. Ces projets portent surtout sur la gestion administrative (RH, juridique...), mais aussi sur la transition écologique : gestion de l'énergie, mobilité, gestion des déchets, etc.

Côté État, l'IA est surtout vue comme un vecteur de modernisation de l'administration, ainsi que l'a réaffirmé en novembre 2024 [le ministre démissionnaire de la Fonction publique, Guillaume Kasbarian](#). En octobre 2023, l'expérimentation d'une IA générative pour assister les agents dans leurs réponses aux usagers avait déjà été testée, avec succès : « 1 réponse sur 2 est facilitée par l'IA ; le temps de réponse moyen est passé de 7 jours à 3 jours », révélait [un premier bilan](#). Albert, l'IA générative de l'État, a aussi été testée en 2024 par des agents France service, et pourrait être bientôt ouverte aux collectivités locales.

Côté Fonction publique hospitalière, Matthieu Guyot, directeur d'hôpital détaché et expert RH au sein de l'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale (Anap), observait, en mars 2024, dans [une interview à Profil Public](#) que si l'IA est utilisée depuis plusieurs années dans certains domaines médicaux, son développement pour les RH – et la gestion des plannings par exemple – est plus récent. [La plateforme IA de l'Anap](#) répertorie toutes les IA déployées au sein d'établissements publics de santé.

Des études et rapports pour mieux encadrer

Ces expérimentations ont été accompagnées par de nombreux rapports visant à proposer un cadre d'utilisation de l'IA dans les services publics.

- La Cour des comptes a par exemple étudié [L'IA dans les politiques publiques : l'exemple du ministère de l'économie et des finances](#)
- Côté RH, des élèves de l'INET ont cherché à anticiper l'impact sur les métiers de la territoriale, avec la production d'[une cartographie des métiers concernés par les évolutions induites par l'IA](#). Ils estiment ainsi que 45 % des métiers sont concernés. A l'Etat, la DGAFP a publié une [Stratégie d'usage de l'intelligence artificielle en matière de gestion des ressources humaines dans la Fonction publique de l'État](#).

- [Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche](#) s'est aussi saisi du sujet avec le lancement, en décembre 2024, d'une mission sur l'IA au sein des établissements publics d'enseignement supérieur.
- Au sein de la territoriale, les associations France urbaine et les Interconnectés ont lancé en 2023 un observatoire de l'IA, puis en 2024 [des concertations territoriales de l'IA](#), invitant les collectivités à partager leurs expériences. Certaines collectivités, [comme Nantes ville et métropole](#) avec sa « boussole de l'IA », se lancent aussi dans la création de leurs propres cadres.

Soulignons aussi qu'au niveau juridique, un cadre européen a été posé avec l'adoption de l'[AI Act](#) – publié au Journal Officiel le 12 juillet 2024.

Inquiétudes : RH, éthique, environnement, finances, formation...

Ce développement n'empêche pas des inquiétudes. Dans son rapport sur l'utilisation de l'IA à Bercy, la Cour des comptes déplore notamment des avantages financiers pas toujours avérés, et note que « les enjeux concernant l'éthique, les RH ou l'environnement sont encore peu abordés ». Côté éthique et démocratique notamment, la Défenseure des droits « a jugé nécessaire [...] d'investir ce sujet », peut-on lire dans [un rapport](#) publié le 13 novembre 2024. Si elle reconnaît les bénéfices de l'IA, elle soulève néanmoins les « risques majeurs sur les droits et libertés » que les algorithmes font peser sur les usagers et leur égalité, et émet des recommandations.

Ainsi, si on observe une profusion d'expérimentations et de prises de positions sur la manière dont l'IA doit arriver dans la Fonction publique – certaines plus favorables que d'autres – tous les acteurs semblent s'accorder sur une chose : la nécessité de réfléchir, discuter, considérer ensemble les enjeux pour définir un cadre qui protège les agents, les citoyens et l'environnement. Tout un programme pour 2025 !

Julie Desbiolles (Réseau Service Public)