

"Faisons entrer l'IA générative dans la fonction publique avant que d'autres ne s'en chargent"

Emile Marzolf

En se privant aujourd'hui de s'intéresser suffisamment à une technologie comportant des risques mais qui pourrait sensiblement améliorer le service rendu à l'utilisateur, l'administration risque d'en payer le prix fort dans les années à venir, quand elle se retrouvera contrainte d'acquiescer des outils devenus indispensables dans des versions externes, onéreuses et difficilement contrôlables. Pour nous, futurs managers publics, l'administration doit dès aujourd'hui investir massivement le sujet pour en maîtriser l'utilisation, les coûts écologique et financier, et surtout la capacité à réellement créer de la valeur pour les citoyens et du sens pour les agents publics.

Depuis quelques mois, des systèmes d'intelligence artificielle (IA) générative de texte font leur entrée dans les administrations. Ici, elles permettent à quelques centaines d'agents des préfectures ou des CAF de répondre beaucoup plus vite aux usagers. Là, elles résument en 10 minutes les 5400 amendements du projet de loi de finances, exercice qui mobilisait jusqu'alors 200 agents pendant toute une nuit. Demain, un modèle de langage public dénommé Albert pourrait permettre aux conseillers des maisons France Service d'apporter plus exhaustivement des réponses aux Français sur leurs droits. Mais ces efforts ne concernent qu'une infime part des 5,7 millions d'agents publics.

L'IA générative n'est certes pas la solution miracle que nous promettent les constructeurs de modèles, mais elle représente tout de même une opportunité unique d'améliorer la qualité de service pour les usagers, et la qualité de vie au travail pour les agents. Il serait dangereux de croire l'idéal techno-solutionniste, qui consiste à penser que le numérique peut tout résoudre et que des solutions techniques simplistes peuvent remplacer des décisions politiques ou managériales complexes ; quiconque ayant déjà utilisé ChatGPT pour son travail s'est bien rendu compte que la réponse donnée était au mieux maladroite et pas tout à fait pertinente, au pire truffée d'erreurs. Pour autant, ces modèles pourraient permettre de traiter l'information, de la structurer et de la restituer de façon simple et rapide, ce qui représenterait un avantage certain pour les agents.

Ces technologies suscitent à juste titre de nombreuses craintes, sur l'emploi notamment. Mais ce sentiment de menace est l'occasion idéale de débattre de leur place dans la fonction publique, d'apprendre à mieux les maîtriser et d'imaginer des usages en accord avec nos besoins et nos valeurs. La meilleure façon d'en mesurer les avantages mais aussi les limites serait d'expérimenter l'IA générative à grande échelle dans les administrations. Une étude du laboratoire de recherche LaborIA montre justement que les craintes liées à l'IA diminuent à mesure que les individus l'utilisent dans leur travail. Pour y parvenir, il faudra partir du besoin des agents, identifier les cas d'usage les plus pertinents, et leur laisser la possibilité d'expérimenter eux-mêmes, par exemple

avec des outils dits low code ou no code qui permettent de développer des solutions sans compétence technique. Il faudra également se doter d'un socle financier, technique et humain plus conséquent, et le mutualiser entre les administrations, comme le préconise d'ailleurs la Commission de l'IA dans son rapport rendu le mois dernier.

Prendre la mesure des risques

On pourrait imaginer des infrastructures publiques dédiées et adaptées aux usages de nos caisses de sécurité sociale, de nos ministères, de nos collectivités, qui n'ont pas toujours les moyens de s'équiper individuellement. Cela permettrait par ailleurs de mieux maîtriser les enjeux cruciaux de souveraineté et d'empreinte écologique. En parallèle, pourquoi ne pas organiser des Assises de l'IA générative pour le service public, sous la forme d'une grande concertation auprès des agents et des citoyens pour partager les attentes et les craintes de chacun, et décider collectivement de la stratégie à adopter ? C'est le pari qu'a fait la ville de Montpellier en organisant cette année la première convention citoyenne pour l'IA en France.

S'il ne faut pas sous-estimer les risques liés à l'utilisation des IA génératives par les services publics, il faut prendre la mesure des risques liés à sa non utilisation. Sans débat ou directives, et en l'absence de solutions internes adaptées et sécurisées, il y a fort à parier que certains agents se saisissent eux-mêmes de solutions privées, aux nombreux risques, et qu'ils s'y habituent. Pour les autres, le coût d'entrée ne fera qu'augmenter avec le temps. Par ailleurs, se priver de cette technologie risque de diminuer encore l'attractivité de la fonction publique : les recruteurs publics devront-ils demain expliquer aux candidats qu'ils ne pourront plus utiliser les outils puissants auxquels ils se sont déjà habitués (et qu'ils ont parfois appris à utiliser) dans leurs études ou leurs précédents postes ? Pire, les citoyens eux-mêmes pourraient se détourner du service public, et interroger sur leurs droits des IA privées, comme ChatGPT, qui leur proposeront des réponses non adaptées voire erronées.

Aujourd'hui, la question n'est pas de savoir si l'IA générative doit entrer dans la fonction publique mais quand elle le fera, et sous quelles conditions. Dans un contexte de limitation des dépenses publiques, l'administration pourrait être contrainte dans quelques années de se doter de ces outils devenus courants, mais à la hâte et sans pouvoir dicter ses conditions. Ne rien faire aujourd'hui revient en d'autres termes à devenir à moyen-terme encore plus dépendants des choix technico-politiques opérés par les prestataires privés, souvent des GAFAM. Ne nous trompons pas de combat : plutôt que de tenir à distance l'IA générative parce qu'elle présente des risques, saisissons aujourd'hui l'occasion de son développement pour pleinement se l'approprier et la maîtriser en adoptant une stratégie ambitieuse et démocratique et en expérimentant de façon massive