

L'État va expérimenter des concurrents de ChatGPT pour répondre aux questions des usagers | À la une | Acteurs Publics

ActeursPublics

Prévenir plutôt que guérir. Depuis l'apparition de ChatGPT, les *start-uppers* n'ont pas été les seuls à tester le potentiel de cette intelligence artificielle (IA) générative de textes. Les agents publics eux aussi s'y essaient pour rédiger des comptes-rendus et autres notes, parfois sans même en avertir leur manager. C'est donc à la fois pour anticiper ces essais "sauvages" et pour rester dans le coup des nouvelles technologies que le ministre de la Transformation publique, Stanislas Guerini, a annoncé le lancement à l'automne d'une expérimentation du potentiel et des limites de ce que l'on appelle désormais communément les LLM, pour "large model languages". Autrement dit, les "grands modèles de langage", capables de répondre à toutes sortes de questions, même fausses.

"La force et l'inconvénient de ces modèles, c'est qu'ils trouvent toujours une réponse à vos questions, mais ne donnent pas forcément les bonnes réponses", observe l'entourage du ministre. Dans le cadre de l'expérimentation, qui doit débiter en septembre, quelque 200 agents pourront s'essayer à des équivalents de ChatGPT, mais en *open source*, afin d'apporter des réponses ciblées aux questions des usagers sur la plateforme Services publics+.

Modèles au code informatique ouvert

L'objectif n'est pas de réinventer la roue en développant au sein du "Lab IA" de l'État de nouveaux modèles de langage, mais plutôt de reprendre des modèles dont le code informatique est ouvert, comme Bloom, Falcon, ou encore LLaMA, et de les nourrir de données non seulement francophones mais également administratives. *"Nous allons les entraîner avec des contenus administratifs existants, comme des pages, des notes, etc., et les contenus plus « chauds » que sont les réponses déjà apportées par les agents aux questions des usagers sur Services publics+"*, explique le cabinet du ministre.

Ensuite, l'objectif est de voir très concrètement si les agents s'approprient ce type d'outils, ce qu'ils en font, si cela les aide vraiment ou pas dans leur travail quotidien. *"Le ministre veut être dans une logique ni restrictive ni punitive, mais qui consiste plutôt à accompagner l'installation de ce type d'outils dans nos administrations et dans leurs cadres de travail"*, souligne le cabinet. Aucune doctrine générale d'utilisation de ChatGPT et autres modèles de langage n'a d'ailleurs été transmise par le ministère, celui-ci renvoyant au management intermédiaire le soin d'établir ou non des consignes en la matière.

L'expérimentation commencera donc avec 200 agents volontaires des caisses d'allocations familiales, gendarmeries, préfectures, et autres administrations partenaires du programme Services publics+, dont la plate-forme a permis de répondre à 40 000 usagers, avant, éventuellement, de l'étendre progressivement, dans les France services, ou encore sur le site Service-public.fr.

Usages émergents

À la question de savoir quels cas d'usages pourraient bénéficier d'un coup de pouce de l'IA, un cadre du numérique renvoie la balle : *“Trouvez-moi plutôt un process administratif qui ne puisse être soutenu par de l'IA”* ? En coulisses, certains agents plus futés que les autres testent le potentiel et les limites de ChatGPT, pour produire des notes par exemple. *“Cela pose tout de même des questions, pour savoir qui est vraiment garant de l'information produite”*, fait observer une agente. Aux Armées, la délégation à la performance et à la transformation ministérielle explore déjà le champ des possibles, en particulier en matière de gestion administrative et RH.

Aux ministères sociaux, l'équipe du code du travail du numérique, dont le moteur de recherche repose sur des techniques avancées de traitement automatique du langage, lui a par exemple posé des questions basiques sur le droit du travail. *“Toutes les réponses étaient complètement fausses, ce qui nous conforte dans l'idée de toujours avoir des juristes experts dans la boucle”*, explique Iseult Delabroy, chargée du déploiement du code du travail aux ministères sociaux.

“Clairement, ChatGPT a un problème de récence des données, mais aussi de traduction et donc de biais, d'autant plus fort dans un contexte administratif avec son langage juridique très spécifique et francophone”, analyse l'entourage de Stanislas Guerini. D'où l'intérêt, l'urgence même, de tester des modèles développés sur des bases de données francophones, et qui soient totalement ouverts. Seul moyen de soulever le capot et de comprendre comment ont été générées les réponses. Même si là encore, assure le ministre, il y aura toujours un œil humain pour relire les réponses aux usagers.