

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

Emile Marzolf

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 plateforme "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.

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 AllobBrain, 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 plateforme 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.

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.

*"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 l'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.