

La méthode et l'accompagnement

Ces projets seront encadrés par les équipes de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) et la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) sur une durée de 10 mois :



avec un accompagnement technique pour développer un *proof of concept* (POC) sur la problématique identifiée et monter en compétence sur les technologies d'intelligence artificielle.



et un accompagnement stratégique pour appréhender la transformation du métier associée au développement de ce POC : impacts induits sur le métier des agents, les processus, conduite du changement...

À la fin de cette période, une évaluation sera menée — à l'appui des retours **des tests utilisateurs, de la maturité de l'IA**, de l'appréhension des impacts métier induits, etc. — pour déterminer si le *proof of concept* a fait ses preuves et a vocation à être déployé.

Des experts (instituts de recherche, associations, prestataires privés) **en données, IA et impact du numérique sur les métiers seront mobilisés pour conduire l'accompagnement**. En plus de l'accompagnement, la DITP et la DINSIC favoriseront les échanges entre les acteurs participant à l'AMI, les rencontres avec des acteurs publics déjà avancés sur des projets d'intelligence artificielle, et avec des acteurs spécialisés sur le sujet dans le domaine de la recherche et de l'industrie.



Contacts Presse

Secrétariat d'État chargé du Numérique
01 53 18 43 45
chefcab@numerique.gouv.fr

DINSIC - Rachel Wadoux
01 71 21 11 98
rachel.wadoux@modernisation.gouv.fr

DITP - Axelle de Fontgalland
01 71 21 10 90
axelle.de-fontgalland@modernisation.gouv.fr

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS



Pour que l'État se saisisse pleinement du potentiel de l'intelligence artificielle, un appel à manifestation d'intérêt a été lancé en juin 2018, dans le cadre du programme d'investissement d'avenir. 6 projets ont été sélectionnés pour être expérimentés dans les services publics.

Son objectif :

faire remonter des projets d'acteurs publics, nécessitant des approches d'intelligence artificielle et des modes de travail innovants (méthodes agiles...), pour aborder sous un autre angle les problématiques métiers.



« L'intelligence artificielle a des impacts bien réels. Elle accompagne les agents au quotidien pour faciliter leur travail et leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier. C'est plus de performance pour un meilleur service rendu aux citoyens. »

Mounir Mahjoubi,
Secrétaire d'État chargé du Numérique

Les impacts attendus :

- améliorer la relation usager ;
- faciliter le travail des agents avec une veille métier ou stratégique renforcée ;
- améliorer le ciblage des contrôles ;
- accélérer le processus ou encore l'aide à la décision.

► **52 projets déposés - une mobilisation générale : administration centrale, opérateurs, établissements publics, services déconcentrés, et autres services publics (rectorats, universités, cours de justice, hôpitaux).**

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES SERVICES PUBLICS : COMMENT, POURQUOI ?

Cela commence par l'identification de données

- Données internes à l'administration
- Données ouvertes publiées sur data.gouv.fr
- Données externes obtenues dans le cadre du projet



Les faire travailler pour les rendre intelligentes

- Analyse sémantique
- Reconnaissance visuelle
- Détection d'anomalies
- Modèles prédictifs



Pour améliorer le service rendu et le quotidien des agents

- Gain de temps
- Tâches moins répétitives
- Concentration sur les tâches à valeur ajoutée
- Économie

6 projets lauréats pour développer l'intelligence artificielle dans les services publics



Direction départementale des territoires et de la mer — Hérault

DÉTECTER LES OCCUPATIONS IRRÉGULIÈRES DES SOLS

► L'objectif : lutter contre bâtis, hangars, décharges sauvages et constructions illégales dans les milieux sensibles

Les données de départ

- Des images satellites et photographies aériennes



L'intelligence artificielle

- Basée sur la reconnaissance visuelle, elle permet l'automatisation par comparaison d'images satellitaires de la détection de nouveaux objets — caravanes, mobil-homes, bâtis, hangars agricoles, dépôts de déchets, etc. — dans les milieux sensibles



Les gains

- Moins de temps passé à détecter les anomalies
- Plus de temps sur le terrain à effectuer des contrôles pertinents



Agence française pour la biodiversité

AMÉLIORER LES CONTRÔLES DE LA POLICE DE L'ENVIRONNEMENT

► L'objectif : cibler les contrôles, améliorer leur efficacité et mieux accompagner les suites des contrôles non conformes

Les données de départ

- Des données environnementales comme les données sur la qualité de l'eau



L'intelligence artificielle

- À partir de l'analyse des données, elle construit des modèles capables de prédire des contrôles non conformes



Les gains

- Moins de temps passé à faire des contrôles qui sont in fine conformes
- Plus de temps pour accompagner les suites et les résolutions des contrôles non conformes

Ministère de la Transition écologique et solidaire

Direction générale de l'alimentation



DÉTECTER LES RESTAURANTS PRÉSENTANT DES RISQUES SANITAIRES À PARTIR DES COMMENTAIRES CLIENT

► L'objectif : optimiser les contrôles dans le domaine de la sécurité sanitaire des aliments en ciblant les établissements à plus fort risque

Les données de départ

- Les commentaires et avis présents sur les plateformes et réseaux sociaux



L'intelligence artificielle

- Basée sur l'analyse sémantique, elle reconnaît les avis négatifs et peut établir des probabilités de risques sanitaires potentiels



Les gains

- Priorisation des contrôles pour les agents
- Moins de temps perdu sur la détection des établissements
- Plus de temps à faire des contrôles terrain

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

Centre hospitalier universitaire (CHU) — Toulouse



AMÉLIORER LES TRAITEMENTS POST-OPÉRATOIRES

► L'objectif : aider au diagnostic et optimiser les réunions de concertations médicales d'experts à partir de données déjà structurées

Les données de départ

- Des comptes rendus médicaux et des dossiers médicaux volumineux et désorganisés



L'intelligence artificielle

- Basée sur l'analyse sémantique, elle fera l'extraction des concepts médicaux issus des textes libres et structurera les données complexes des dossiers médicaux pour réaliser des résumés standardisés



Les gains

- Optimisation de la recherche d'information médicale
- Gain de temps des médecins
- Amélioration de la cohérence des dossiers patients



Centre national Chèque emploi associatif

RÉPONDRE RAPIDEMENT AUX QUESTIONS DES USAGERS GRÂCE À UN « VOICE BOT »

► L'objectif : apporter des réponses administratives rapidement aux associations concernant l'utilisation du chèque emploi associatif

Les données de départ

- Des questions simples et récurrentes de la part des associations



L'intelligence artificielle

- Une compréhension naturelle du langage et une synthèse vocale améliorée à force d'entraînement lui permettra de répondre directement à certaines questions ou de rediriger vers un interlocuteur plus pertinent



Les gains

- Des réponses de qualité dans un temps moindre
- Prolongement naturel du canal téléphonique
- Travail des agents focalisé sur les questions complexes pour une expertise plus pointue et un travail plus qualitatif

Agence centrale des organismes de sécurité sociale



Autorité de sûreté nucléaire

MIEUX MAÎTRISER LES RISQUES ET ACTIVITÉS NUCLÉAIRES

► L'objectif : mieux identifier les éléments à contrôler lors d'une visite pour mieux protéger les travailleurs, les patients, le public et l'environnement des risques liés à l'utilisation du nucléaire

Les données de départ

- Les 20 000 lettres de suite rédigées après chaque inspection



L'intelligence artificielle

- Basée sur une analyse sémantique, elle détecte les points de vigilance dans les lettres de suite pour les faire émerger



Les gains

- Une plus grande vigilance sur des éléments détectés pour un contrôle plus pointu sur les zones de risques