



Comment l'IA redéfinit les politiques publiques territoriales ?

L'intelligence artificielle s'installe progressivement dans les territoires. Entre promesses d'efficacité et questions légitimes, les collectivités expérimentent une transformation en profondeur de leurs services.

Les territoires s'emparent de l'IA

Plus d'une collectivité sur deux a déjà lancé un projet d'IA ou s'apprête à le faire. Le baromètre Data Publica de novembre 2024 le confirme : les territoires ont pris conscience de l'enjeu.

Sur le terrain, les usages se diversifient rapidement : automatisation de tâches administratives répétitives, gestion intelligente des déchets dans les cantines, optimisation de la distribution d'eau, anticipation des risques naturels, gestion dynamique du stationnement.

En matière d'urbanisme, l'IA aide à mesurer l'étalement urbain et à analyser les flux logistiques pour éclairer les choix d'aménagement.

Dans le domaine environnemental, elle aide au suivi de la biodiversité, à la protection des espaces naturels et, dans les territoires ruraux, à l'optimisation des transports à la demande, ou encore la surveillance des forêts. Tous ces usages participent activement à transformer la manière dont les collectivités pilotent leurs services, anticipent les besoins et améliorent le quotidien des citoyens.

La Gestion de la Relation Usager se transforme en profondeur

C'est peut-être dans la relation aux citoyens que l'IA montre son potentiel le plus concret. Face à des usagers qui attendent des services publics aussi fluides que ceux du privé, les collectivités accélèrent leur transformation en s'appuyant notamment sur des agents conversationnels nouvelle génération.

Bien au-delà des chatbots de première génération, ces assistants intelligents comprennent les demandes, apprennent et s'adaptent. Intégrés aux systèmes de gestion, et loin de remplacer l'humain, ils deviennent des facilitateurs puissants au service des agents et des citoyens, et ouvrent la voie à un service public plus réactif, plus équitable et plus proche de chacun.

Un cas concret : les démarches administratives se simplifient

Prenons l'exemple d'une campagne de déclarations annuelles sur les produits phytopharmaceutiques auprès d'un ministère et d'un établissement public. Historiquement, ces déclarations généraient un flux important de sollicitations auprès des services internes, avec des questions récurrentes sur la procédure.

Dans ce contexte, Open a déployé un agent conversationnel accessible directement depuis un navigateur, capable de fournir des réponses rapides et précises aux déclarants. Le résultat est parlant : 95% de bonnes réponses aux questions posées, une diminution nette des sollicitations internes, et surtout une expérience usager améliorée grâce à la pertinence contextuelle et la clarté des échanges. Les agents publics, libérés des tâches répétitives, peuvent alors se concentrer sur l'accompagnement et les dossiers complexes.

C'est cette vision que défend Frédéric Sebag, Président d'Open :

“ Chez Open, nous sommes convaincus que l'IA doit s'intégrer avec cohérence et responsabilité pour amplifier les capacités humaines, sans jamais nous déposséder de notre savoir-faire ni de nos valeurs. ”

La formation plutôt que l'interdiction

Face aux risques de sécurité, notamment la fuite de données sensibles traitées par des modèles de langage (LLM) externes, les collectivités ont majoritairement opté pour une démarche pédagogique via des campagnes de sensibilisation et d'ateliers.

Rennes Ville et Métropole incarne cette démarche. **"Nous avons misé sur la formation et la responsabilisation, plutôt que sur l'interdiction. L'objectif est que chacun développe des compétences numériques critiques et comprenne les limites comme les apports de l'IA générative"**, explique Johan Theuret, Directeur général adjoint du Pôle Ressources de Rennes Ville et Métropole.¹ Une note interne liste des recommandations claires : respect du RGPD, protection des données institutionnelles, vigilance sur le rapport temps passé-gain réel. En somme, autoriser les expérimentations tout en cadrant et en priorisant les usages pour garantir une vraie valeur ajoutée dans le service fourni.

Cette approche par la formation s'inscrit dans une vision plus large de l'acculturation à l'IA. Dans la série " A propos " « La fracture IA est-elle inévitable ? » d'Open, Alexandra Bensamoun, membre de la commission interministérielle de l'IA et professeure de droit à l'Université de Paris-Saclay, insiste sur cette nécessité : « Il faut former, sensibiliser, acculturer toute la société à l'intelligence artificielle. Si l'on veut éviter une fracture, il faut impérativement que chacun comprenne de quoi on parle et y adhère. Cela passe par de la formation dès la maternelle et tout au long de la vie : en formation initiale, en formation continue, dans les territoires, pour les agents publics comme pour les employés. Tout le monde doit être formé à l'IA pour dépasser les fantasmes. »

L'IA comme un accélérateur de la transformation

Pour accompagner cette transformation, des acteurs de référence comme Open proposent une approche industrielle et sécurisée de l'IA. Elle adresse d'une part, les métiers (AI4Biz) pour accompagner l'optimisation de leurs processus et d'autre part, les Directions des Systèmes d'Information (AI4IT) afin que l'IA modifie leur quotidien.

- **AI4Biz se concentre sur la transformation des processus métier.** Cette plateforme permet d'intégrer l'IA au cœur des fonctions stratégiques, de l'automatisation des tâches répétitives à l'optimisation des flux de travail complexes, tout en garantissant un impact concret et durable.

- **AI4IT propose à la Direction des Systèmes d'Information une approche** structurée, pragmatique et sécurisée pour intégrer l'intelligence artificielle au cœur de leurs missions.

Fort de ses propres expérimentations et retours d'expérience, Open est ainsi en capacité d'accompagner les collectivités dans des projets intégrant l'intelligence artificielle de manière pragmatique et mesurable.

L'objectif : **une IA opérationnelle, sécurisée, source de valeur concrète pour les citoyens et les agents**, qui amplifie les capacités des équipes plutôt qu'elle ne les remplace. Cela se traduit par une amélioration visible de la qualité de service, une meilleure réactivité face aux demandes des administrés, et une optimisation des moyens alloués.

L'IA dans les territoires n'en est qu'à ses débuts. Entre opportunités tangibles et vigilance nécessaire, les collectivités construisent, pas à pas, les bases d'un service public augmenté, plus réactif et centré sur l'humain.

Avec des partenaires de confiance qui partagent cette vision d'une innovation responsable, elles disposent des moyens de réussir cette transition majeure.

Open est l'ESN Partenaire de confiance, l'Industriel de l'innovation, qui accompagne les grands acteurs privés et publics dans leur transformation IT & Digitale, afin d'accroître leur compétitivité.

4 000

Collaborateurs experts et engagés

14 **2**
Implantations en France et en Europe

€ 421

Millions d'euros de chiffres d'affaires en 2024
dont +40% dans le secteur public



www.open.global

Contact
Ivy L'HEVEDER, Responsable
Secteur Ecologie & Territoires, Open
ivy.lheveder@open-groupe.com

Source :

¹ Rennes se dote d'un observatoire sur l'intelligence artificielle générative - Smart City Mag

