Une IA responsable au service de services publics plus performants dans les villes intelligentes

Harley Davis

Directeur général,
Athena Decision Systems

harley@athenadecisions.com



Introduction : Les villes intelligentes commencent par des services publics plus intelligents

Les initiatives de « ville intelligente » sont souvent associées aux infrastructures connectées, aux capteurs, aux plateformes de mobilité ou aux tableaux de bord de données. Pourtant, les citoyens font l'expérience de la ville de manière bien plus concrète : à travers la facilité avec laquelle ils obtiennent une information, déposent une demande et reçoivent une réponse rapide et pertinente. Qu'il s'agisse de renouveler un titre de séjour auprès d'une autorité régionale ou nationale, de solliciter un rendez-vous, de comprendre une réglementation d'urbanisme ou de signaler un problème dans l'espace public, la qualité des services publics façonne directement la confiance envers les institutions.



Lorsqu'un citoyen ne reçoit aucune réponse — ou une réponse tardive et générique — il y voit souvent une marque d'indifférence. Avec le temps, la confiance s'érode. À l'inverse, lorsqu'il se sent compris — même avant que son problème ne soit résolu — la confiance s'accroît. Celle-ci repose non seulement sur les résultats, mais aussi sur la qualité de l'interaction.

Partout en Europe, villes et régions font face à une demande croissante de services transitant par des canaux non structurés tels que les courriels, les formulaires en ligne, les réseaux sociaux ou les appels téléphoniques, tandis que les ressources pour les traiter demeurent contraintes. L'intelligence artificielle offre des outils puissants pour combler cet écart.

Toutefois, dans le secteur public, l'exactitude, la transparence, l'équité et la responsabilité constituent des prérequis indispensables.

Cet article s'appuie sur des projets menés en France et en Finlande pour illustrer comment une IA responsable et centrée sur l'humain peut améliorer les services publics sans fragiliser la confiance.

Le problème central : une demande non structurée face à une administration structurée

Les administrations publiques sont organisées autour de processus structurés — formulaires prédéfinis, circuits de traitement, règles d'éligibilité et contraintes juridiques — même si, dans la pratique, la réalité peut être plus fragmentée. Les citoyens, quant à eux, s'expriment en langage naturel, mêlant contexte, urgence, émotion et informations partielles. Ce décalage génère des frictions.

Parmi les difficultés opérationnelles courantes :

- ·Un volume élevé de demandes non catégorisées reçues par courriel ou via des formulaires génériques
- ·Des situations urgentes mêlées à des requêtes de routine
- ·Un temps considérable consacré par les agents à la lecture et à la reformulation des messages avant leur traitement

Les retards s'accumulent, les délais de réponse s'allongent et la frustration croît de part et d'autre. L'absence de réponse suscite souvent l'inquiétude, incitant les usagers à relancer par de nouveaux messages, ce qui crée un effet boule de neige et engorge davantage le système.

Les portails statiques améliorent la cohérence, mais transfèrent la complexité vers l'usager. Les systèmes d'IA purement conversationnels fondés exclusivement sur des modèles de grande taille (LLM) offrent une interaction plus naturelle, mais introduisent des risques inacceptables : hallucinations, décisions incohérentes, faible explicabilité. Les villes intelligentes ont besoin d'une troisième voie.

Une IA responsable au service de services publics plus performants dans les villes intelligentes

Une approche pragmatique : une IA hybride et responsable

Les solutions les plus efficaces combinent deux paradigmes complémentaires :

- ·L'IA générative, pour comprendre le langage naturel et extraire les informations pertinentes
- ·L'IA symbolique (règles métier), pour garantir que l'orientation, la priorisation et les actions proposées respectent les politiques publiques et les réglementations

Dans ce modèle hybride, l'IA générative ne décide pas : elle interprète et structure l'expression humaine. La priorisation et l'orientation reposent sur une logique explicite et auditable, alignée sur les règles institutionnelles. Ces règles demeurent sous le contrôle des autorités publiques et peuvent être versionnées et mises à jour au gré des évolutions réglementaires.

La décision finale reste humaine. Les agents humains valident les priorités, examinent les réponses proposées et conservent l'entière responsabilité des décisions. L'IA assiste ; elle ne se substitue pas.

Cette architecture est cohérente avec les valeurs des villes intelligentes : transparence, adaptabilité et résilience.

Étude de cas 1 : Améliorer l'accès aux services publics en France

Dans plusieurs préfectures françaises, les services chargés des titres de séjour et de l'asile sont confrontés à un afflux massif de courriels. Les retards peuvent avoir des conséquences graves sur les citoyens : perte d'emploi, précarité résidentielle, incertitude juridique.

En collaboration avec les équipes publiques, nous avons conçu un dispositif permettant aux usagers de décrire leur situation en leurs propres termes. L'IA analyse le message, identifie l'intention, extrait les informations clés (dates, facteurs de risque, etc.) et propose une synthèse structurée.

Point essentiel : l'usager valide cette interprétation avant son intégration dans le circuit de traitement. Il ne s'agit plus d'un « message lancé à la mer ». Le citoyen voit comment sa demande a été comprise, peut corriger d'éventuelles erreurs et reçoit une confirmation immédiate. Ce mécanisme simple réduit significativement la frustration et renforce le sentiment d'être entendu.
Un système transparent fondé sur des règles détermine ensuite la priorité et l'orientation. Les agents reçoivent des dossiers enrichis et structurés, plutôt que des courriels bruts, ce qui leur permet de se concentrer sur la résolution plutôt que sur le tri.
Le résultat n'est pas une automatisation pour elle-même, mais un gain mesurable en réactivité et en équité, grâce à une meilleure utilisation des ressources existantes.

Étude de cas 2 : AISA – Accompagner les citoyens à Helsinki

- À Helsinki, le défi consistait à s'orienter au sein d'un ensemble de réglementations complexes concernant l'usage des sols, les permis de construire et l'urbanisme. Les informations nécessaires existaient, mais elles restaient dispersées et difficiles d'accès.
L'expérimentation AISA a permis aux usagers d'identifier rapidement les informations pertinentes. Plutôt que de générer des réponses ouvertes, le système détecte l'intention et oriente vers des sources officielles, des services compétents ou des étapes suivantes.



Le dispositif a été volontairement limité : aucune conservation de données personnelles, aucune décision autonome, et des frontières claires quant aux capacités du système. Cette approche modeste et transparente a été saluée par les parties prenantes et récompensée comme meilleure expérimentation d'IA du programme.

Une IA responsable au service de services publics plus performants dans les villes intelligentes

Enseignement clé : la confiance s'accroît lorsque le périmètre d'intervention de l'IA est explicite et aligné avec la responsabilité institutionnelle.

Étude de cas 3 : Gestion des demandes de services des habitants

Dans le cadre d'un projet pilote avec une ville française de plus de 50 000 habitants , l'objectif était la gestion des demandes relatives au logement, à la facturation scolaire, à l'entretien de l'espace public et aux requêtes générales.
Le système intervient en amont des outils existants de gestion des tickets et des dossiers, qu'il complète sans les remplacer. Il :

- ·Identifie la nature principale de la demande
- ·Extrait les informations requises
- ·Détecte d'éventuels doublons
- ·Pose des questions complémentaires ciblées lorsque nécessaire

Au moment de son entrée dans le système interne, la demande est validée, enrichie et plus aisée à traiter. Les premiers résultats indiquent une réduction significative du temps de traitement et une diminution des échanges successifs.

Principes de conception pour une IA au service des villes intelligentes

Plusieurs principes se dégagent de ces projets :
·Contrôle humain : l'IA propose, l'humain examine, valide et décide.
·Transparence : usagers et agents peuvent vérifier et corriger les interprétations.

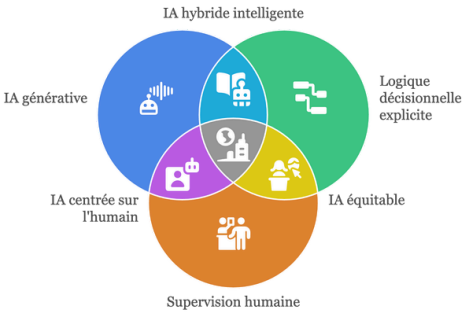
- **Ancrage réglementaire** : les règles sont explicites, versionnées et sous responsabilité institutionnelle.
- **Minimisation des données** : les données personnelles ne sont utilisées que lorsque cela est strictement nécessaire.
- **Adaptabilité** : les systèmes évoluent avec les réglementations et les priorités.

Ces principes ne relèvent pas seulement de l'éthique : ils constituent des conditions concrètes d'adoption. Ils s'inscrivent également dans la dynamique des cadres réglementaires européens émergents, notamment le règlement européen sur l'IA (AI Act), qui met l'accent sur la transparence, la supervision humaine et la responsabilité des systèmes d'IA dans le secteur public.

Conclusion : La confiance, fondement des villes intelligentes

Les villes intelligentes ne se définissent pas uniquement par la technologie, mais par la manière dont celle-ci sert les citoyens.
L'IA peut réduire les frictions, accélérer les délais de réponse et permettre aux agents publics de se concentrer sur les situations complexes. Toutefois, dans le secteur public, les conséquences d'un déploiement inadapté sont considérables.

L'IA hybride et responsable au service des villes intelligentes



Une IA hybride et responsable offre une voie réaliste. En combinant la capacité linguistique des modèles génératifs avec la rigueur d'une logique décisionnelle explicite et une supervision humaine, les villes peuvent innover de manière responsable. Les expériences menées en France et en Finlande montrent que lorsque la confiance est intégrée dès la conception, l'IA devient non plus un risque à contenir, mais une capacité à valoriser.

En définitive, les villes véritablement intelligentes ne sont pas celles qui automatisent davantage, mais celles qui restaurent la confiance. Lorsque l'IA permet aux citoyens de se sentir entendus, compris et traités équitablement, elle devient non seulement un outil d'efficacité, mais un pont entre les institutions et ceux qu'elles servent.

Une IA responsable au service de services publics plus performants dans les villes intelligentes

Enseignement clé : la confiance s'accroît lorsque le périmètre d'intervention de l'IA est explicite et aligné avec la responsabilité institutionnelle.

Étude de cas 3 : Gestion des demandes de services des habitants

Dans le cadre d'un projet pilote avec une ville française de plus de 50 000 habitants , l'objectif était la gestion des demandes relatives au logement, à la facturation scolaire, à l'entretien de l'espace public et aux requêtes générales.
Le système intervient en amont des outils existants de gestion des tickets et des dossiers, qu'il complète sans les remplacer. Il :

- ·Identifie la nature principale de la demande
- ·Extrait les informations requises
- ·Détecte d'éventuels doublons
- ·Pose des questions complémentaires ciblées lorsque nécessaire

Au moment de son entrée dans le système interne, la demande est validée, enrichie et plus aisée à traiter. Les premiers résultats indiquent une réduction significative du temps de traitement et une diminution des échanges successifs.

Principes de conception pour une IA au service des villes intelligentes

Plusieurs principes se dégagent de ces projets :
·Contrôle humain : l'IA propose, l'humain examine, valide et décide.
·Transparence : usagers et agents peuvent vérifier et corriger les interprétations.

- **Ancrage réglementaire** : les règles sont explicites, versionnées et sous responsabilité institutionnelle.
- **Minimisation des données** : les données personnelles ne sont utilisées que lorsque cela est strictement nécessaire.
- **Adaptabilité** : les systèmes évoluent avec les réglementations et les priorités.

Ces principes ne relèvent pas seulement de l'éthique : ils constituent des conditions concrètes d'adoption. Ils s'inscrivent également dans la dynamique des cadres réglementaires européens émergents, notamment le règlement européen sur l'IA (AI Act), qui met l'accent sur la transparence, la supervision humaine et la responsabilité des systèmes d'IA dans le secteur public.

Conclusion : La confiance, fondement des villes intelligentes

Les villes intelligentes ne se définissent pas uniquement par la technologie, mais par la manière dont celle-ci sert les citoyens.
L'IA peut réduire les frictions, accélérer les délais de réponse et permettre aux agents publics de se concentrer sur les situations complexes. Toutefois, dans le secteur public, les conséquences d'un déploiement inadapté sont considérables.

Une IA hybride et responsable offre une voie réaliste. En combinant la capacité linguistique des modèles génératifs avec la rigueur d'une logique décisionnelle explicite et une supervision humaine, les villes peuvent innover de manière responsable. Les expériences menées en France et en Finlande montrent que lorsque la confiance est intégrée dès la conception, l'IA devient non plus un risque à contenir, mais une capacité à valoriser.

En définitive, les villes véritablement intelligentes ne sont pas celles qui automatisent davantage, mais celles qui restaurent la confiance. Lorsque l'IA permet aux citoyens de se sentir entendus, compris et traités équitablement, elle devient non seulement un outil d'efficacité, mais un pont entre les institutions et ceux qu'elles servent.