

SMART ISULA

Démarche exploratoire autour de
l'intelligence artificielle générative

Phase d'idéation



12 juillet 2024

CIVITEO



Programme de la journée



Programme du 12 juillet

Matinée : Formation à l'IA générative et à ChatGPT (partie 2)

- **9h30** : formation
- **12h30** : fin de la matinée

Après-midi : Atelier d'idéation et préparation de l'exploration

- **14h00** : ateliers
- **16h15** : suite de l'exploration et conclusion
- **16h30** : fin de la journée



Atelier d'idéation



Déroulé

Atelier d'idéation et préparation de l'exploration

- **14h00** : exemples d'utilisation de l'IA générative, besoins déjà identifiés au sein de la Collectivité de Corse
- **14h15** : atelier 1 Exploration de pistes possibles d'usage de l'IA
- **15h00** : *Pause*
- **15h15** : Atelier 2 Approfondissement des principaux sujets
- **16h15** : Suites de la démarche et conclusion
- **16h30** : fin de la journée



Exemples d'utilisation de l'IA générative

Besoins déjà identifiés au sein de la Collectivité de Corse



Exemple de la Région Ile de France : 8 pilotes d'IA



EXEMPLE

LE PIONNIER RESOLU : ALLER CHERCHER LA VALEUR

Les 8 cas d'usage lancés

Région
île de France

1
ACTES ADMINISTRATIFS

Enrichissement des actes administratifs



2
Sémantisation et valorisation du stock photo de la Région



3
« Assistant intelligent des aides régionales »



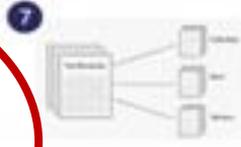
4
Amélioration du traitement des demandes d'assistance



5
Ma Région, ma commune V2



6
Aide à l'instruction des dossiers de subventions et détection de fraudes potentielles



7
Aide à la classification de documents



8
Réduction du gaspillage alimentaire dans la restauration scolaire

27



Autres exemples

- **St-Etienne** : « **Allô Victor GPT mon ordi** », une IA générative interne pour interagir avec la DSI (demain grand public)
 - ✓ Taux de réponse : 92 %
 - ✓ Taux de satisfaction : 72 %
 - **Région Sud** :
 - ✓ « **Allô Région** », chatbot à disposition des téléconseillers de la relation usagers (souhait demain de la déployer directement auprès des usagers)
 - ✓ **Outil de traduction de documents en langue étrangère** (avec respect de la mise en forme et possibilité de poser des questions)
 - ✓ À venir : des chatbots internes (RH, assistance informatique, informations intranet...), génération de notes de synthèse et fiches de poste...
- «L'IA générative n'est pas magique et ne résout pas tout. Plusieurs cas d'usage identifiés relevaient d'autres technologies"
- ✓ Mais aussi : analyse/validation de documents, vérification réception de pièces justificatives, relance et demande de pièces justificatives...

Autres exemples

- **Région Bretagne** : traduction et synthèse vocale **en langue bretonne**, à venir : **retranscription vocale** en langue bretonne

The screenshot displays the 'Portail numérique de la langue bretonne' website. The header includes the logo of the Office public de la langue bretonne and a language selector set to 'français'. The main navigation bar has three tabs: 'Traduire', 'En savoir plus', and 'Participer au projet'. On the left, there are two vertical menus: 'RESSOURCES NUMÉRIQUES' (Dictionnaires, Bases de données, Corpus, Apprendre le breton) and 'OUTILS NUMÉRIQUES' (Traduction, Parole, Autres outils, Bibliothèques). The central content area is titled 'Traduction' and features a brain icon. It describes an automatic translator and includes a warning box: 'Le processus de traduction automatique est très gourmand en ressource. La génération de la traduction peut prendre plusieurs secondes. Pour économiser les ressources et garantir de bonnes performances, nous avons limité la longueur des phrases pouvant être traduites à 400 caractères. Pour des besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter ici.' Below this, there are two buttons for 'Breton vers Français' and 'Français vers Breton', a text input field labeled 'Entrez une phrase', and a 'Traduire' button. A character count shows 'Nombre de caractères restants : 400'.

Autres exemples

- **Ministère de la Transition Ecologique** : IA « liseuse » intelligente des études d'impact environnemental pour les autorités environnementales (identification aspects importants, vérification avis conformes à d'autres...)
- Mais aussi : analyse/validation de documents, vérification réception de pièces justificatives, relance et demande de pièces justificatives...

Atelier



Temps #1

« A VOS IDEES ! »



Vos idées et vos envies

Travail individuel

« *Quelles sont les difficultés liées à vos tâches quotidiennes... que l'IA générative pourrait, selon vous, contribuer à résoudre ?* »

- *Rédaction de rapports, documents administratifs, délibérations...*



- ✓ *Pour quelle mission ?*
- ✓ *Avec quel objectif ?*
- ✓ *Avec quel type de données (si vous le savez) ?*

Consignes à tous :

- ❖ 1 post-it = 1 idée
- ❖ Toutes les idées sont recevables (même si elles semblent impossibles à réaliser à court terme)
- ❖ Vous pouvez citer des exemples connus / vus ailleurs ou inventés

Vos idées et vos envies

Pour chaque post-it

- ✓ *Pour quelle mission ?*
- ✓ *Avec quel objectif ?*
- ✓ *Avec quel type de données (si vous le savez,*



5 minutes

Mise en commun

Travail collectif (4 groupes)



20 minutes

- ✓ *Chacun présente ses idées à son groupe*
- ✓ *Discussion et synthèse des idées :*
 - ✓ *Des regroupements d'idées*
 - ✓ *Des compléments ou des reformulations*
 - ✓ *De nouvelles idées*
 - ✓ *...*

Consigne :

- ❖ *Il s'agit de produire une série d'idées qui seront travaillées dans la suite de l'atelier*

Organiser les idées

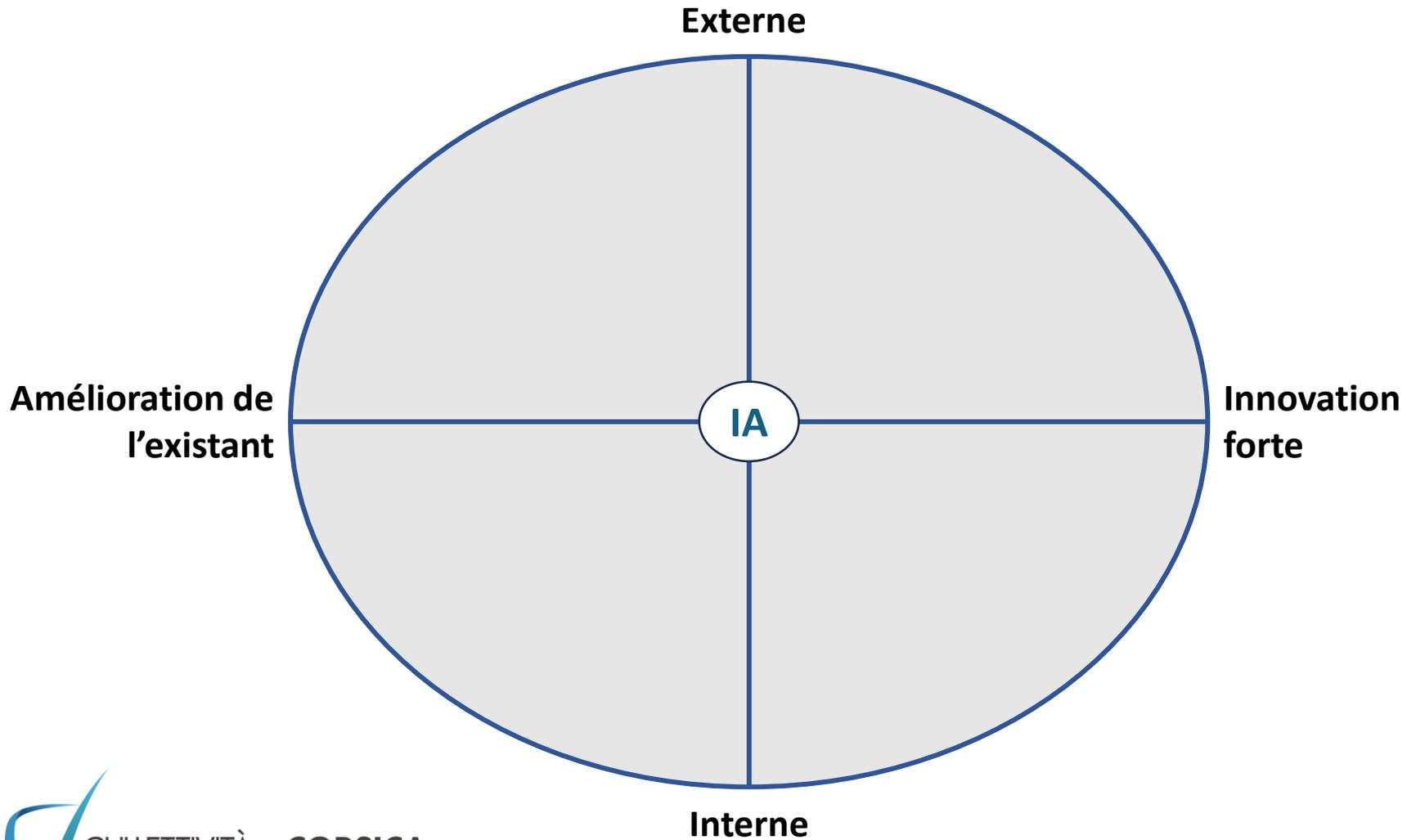
Travail en commun

- Les propositions de recours à l'IA peuvent avoir **des finalités très différentes** :
 - ✓ Pour la **gestion quotidienne** (usage interne)
 - ✓ Pour le **service rendu aux clients / usagers** (usage externe)
- **Les impacts attendus** ne sont pas non plus toujours équivalents :
 - ✓ L'IA générative peut venir en appui d'une méthode existante...
 - ✓ ... ou au contraire constituer une véritable rupture avec les pratiques existantes

Organiser les idées



20 minutes



Organiser les idées

Usage destiné à l'externe, innovation forte

- **Chatbot usagers :**
 - ✓ Portail unique usagers (usagers, associations, communes) : profiling usager, orientation vers les bonnes aides
 - ✓ Pour renseigner/orienter les usagers – les informer sur les aides existantes avec un simulateur d'aides à paramétrer
 - ✓ Une IA qui aide l'utilisateur au montage de dossiers
 - ✓ Amélioration des relations avec les usagers, bénéficiaires, élus, partenaires
- Collecter de l'information et des ressources utiles :
 - ✓ juridiques, financières, études... sur une thématique relative à l'évaluation des politiques publiques
- **Identifier, synthétiser et relever** les redondances :
 - ✓ Sur toutes les délibérations (Assemblée de Corse et Conseil exécutif) relatives à un dispositif ou un sujet déterminé
 - ✓ Sur tous les règlements d'aides ou dispositifs existants (interne ou externe) sur une thématique ou une politique cible
- GRU
 - ✓ Feedback usagers/veille : mieux comprendre les besoins et les préoccupations des citoyens : être plus réactif dans nos actions, préparer des réponses concrètes aux participations des citoyens (données des réseaux sociaux + média)

Organiser les idées

Usage destiné à l'interne, innovation forte

- **Chatbot interne :**
 - ✓ Informatique
 - ✓ Pour les assistantes sociales qui permet d'établir un pré-accompagnement
- **Assistant administratif :**
 - ✓ Automatiser les tâches administratives : rapports, notes, mails, CCTP, autres pièces administratives officielles...
 - ✓ Rédaction des actes administratifs : modèles des actes, quoi viser, ...
 - ✓ Contrôle des obligations juridiques
 - ✓ CR de réunions, analyse et restitution de tableaux, transcription visio
- Analyse de CV
- **Recherche/collecte de données : retrouver facilement des actes/documents**
 - ✓ RH, social, évaluation
 - ✓ Faire un état des lieux de tous les dispositifs d'aide
 - ✓ Récupérer un ensemble de données publiques internes à la collectivité sur un thème précis
 - ✓ 1ère analyse de grandes masses de données (dégrossir)
- **Aide à la veille : optimiser la veille stratégique grâce à l'IA, synthèse + données**
- Aide à la clarification et à la qualification des sollicitations du Corsica Lab

Organiser les idées

Usage destiné à l'externe, amélioration des process existants

- Plateforme numérique à destination des élus :
 - ✓ Chatbot permettant de répondre automatiquement aux demandes
 - ✓ Aide à la rédaction de fiches action de la rubrique « services et conseils d'experts » rédigées à partir des CR des rencontres intervenues avec les prestataires d'ingénierie
 - ✓ Mise à disposition d'une IA permettant de trier les pièces justificatives fournies et de demander de nouvelles (demandes de subventions)
 - ✓ ...
- Communication/Information
 - ✓ Créer automatiquement du contenu web grâce à une délibération
 - ✓ Création de contenu (texte, image, vidéo)
 - ✓ Aide à la constitution de contenus de diffusion et vulgarisation de l'offre de services et proposition valeur Corsica Lab

Organiser les idées

Usage destiné à l'interne, amélioration des process existants (1/2)

- Proposition de décors (géolocalisés) aux sociétés de production
- Déterminer les gestionnaires de lieux pour générer les autorisations de tournage
- Proposition de listing de prestataires corses de l'audiovisuel et du cinéma (techniciens, comédiens, fournisseurs/prestataires)
- Catégoriser des décors
- Catégoriser des données
- Mise à jour des données
- Collecter et géolocaliser des données
- Création de statistiques, croisement de données
- Plateforme numérique à destination des élus : aide à la rédaction de « fiches réalisation » (fiches réalisées à partir d'articles de presse reformulés) : Votre revue de presse
- **Assistant conversationnel :**
 - ✓ Génération automatique de pré-rapports
 - ✓ Réponses aux questions liées à l'exécution financière des marchés publics et

Organiser les idées

Usage destiné à l'interne, amélioration des process existants (2/2)

- Veille juridique, technique sur tout type de missions
- Création d'outils adaptés, efficaces pour fournir des solutions rapidement
- Aide à l'analyse et à la restitution des contributions écrites lors d'ateliers du Lab
- Analyse des journaux d'évènements informatiques pour détecter des évènements inhabituels ou des problèmes de sécurité
- Efficience de l'administration :
 - ✓ Faciliter la transversalité des projets menés par les services/directions de la CdC
 - ✓ Optimisation de la flotte de véhicules : améliorer les « matchs » entre voitures et besoins des agents, diminuer la flotte et donc les coûts, proposer des offres de covoiturage entre les agents -> faciliter les rencontres
 - ✓ Gestion des bureaux par IA
- Amélioration du parcours des parapheurs

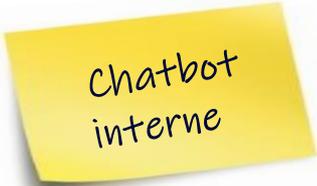
Temps #2

« Approfondissement »

Préparer l'étape d'exploration

- **Reprendre les idées retenues pour la phase d'exploration**
- **Identifier le cadre de l'exploration**
 - ✓ L'exploration accompagnée (ChatGPT, Delibia, Albert)
 - ✓ Un autre cadre (expérimentation parallèle)
- **Constituer des groupes par cas d'usage faisant l'objet d'une exploration accompagnée**
 - ✓ 1 groupe par cas d'usage
 - ✓ 1 référent par groupe
- **Identifier des référents pour les expérimentations parallèles**
 - ✓ 1 référent par expérimentation qui s'appuiera sur la méthodologie du bac à sable et alimentera son bilan

Les premiers cas d'usage à explorer

Cas d'usage	Groupe et son référent
 <p>Chatbot interne</p>	<p><u>Marilyn Bujoli</u> Pierre Olivier Guerrini Anthony Luciani Laurina Maroselli</p>
 <p>Chatbot externe</p>	<p><u>Franck Jacopini</u> Christian Versini Anne-Marie Alcover David Pernicci</p>
 <p>Veille documentaire</p>	<p><u>Arnaud Cabrespines</u> Eleonore Cipriani</p>



Les premiers cas d'usage à explorer

Cas d'usage	Groupe et/ou référent
 <p>Capitalisation, recherche documents internes</p>	<p><u>Piera-Maria Luciani</u> Marie-Ange Moracchini Andrea Vignaud-Foata Michèle Cristofari Benjamin Gour Nathalie Gresse</p>
 <p>Assistant administratif</p>	<p><u>Laura Bazzali</u> Xavier Sarrola Jean-Marc Filippi Florent Charavin Alexandre Vican</p>



Approfondissement des cas d'usage faisant l'objet d'une exploration accompagnée

Travail par groupe (1 groupe par cas d'usage)

- Quel problème souhaitez-vous résoudre ?
- Quels sont les objectifs recherchés ?
- Quels indicateurs permettraient d'évaluer l'atteinte de ces objectifs ?
- Quelles directions/services de la collectivité sont concernées ?
- Quel(s) partenaire(s) pourrai(en)t contribuer ?
- Quelles seraient les données à mobiliser ?

CAS D'USAGE _____
Quel problème souhaitez-vous résoudre ?
Pour quel besoin ?
Comment / avec quelle solution ?
Quel(s) partenaire(s) pourrai(en)t contribuer ?
Quelles seraient les données à mobiliser ?



Temps collectif
45 mn

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Chatbot interne (1/3)

- **Quel problème souhaitez-vous résoudre ?**
 - ✓ Face à un accroissement des demandes d'informations et de solutions, en parallèle de tensions RH, des difficultés émergent pour les agents des services support
- **Quels sont les objectifs recherchés ?**
 - ✓ Apporter une réponse harmonisée et immédiate aux agents
 - ✓ Accroître l'efficacité des services support
 - ✓ Libérer du temps pour le reventiler vers des tâches plus qualitatives
 - ✓ Absorber les tensions RH issues de l'accroissement de l'activité

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Chatbot interne (2/3)

- **Quels indicateurs permettraient d'évaluer l'atteinte de ces objectifs ?**
 - ✓ Quantitatifs :
 - Volumétrie du flux (mails, appels, tickets)
 - Temps de traitement et résolution des problèmes
 - Statistiques d'utilisation du chatbot
 - ✓ Qualitatifs :
 - Professionnalisation des agents (réduction des sollicitations et enquêtes de satisfaction)

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Chatbot interne (3/3)

- **Quelles directions/services de la collectivité sont concernées ? Quel(s) partenaire(s) pourrai(en)t contribuer ?**
 - ✓ Toutes les directions et tous les services support : finances, RH, DSI, juridique – commande publique...
 - ✓ Editeurs des SIG, d'autres collectivités utilisant les mêmes SIG, la communication interne, les secrétariats généraux de la Collectivité de Corse

- **Quelles seraient les données à mobiliser ?**
 - ✓ Financières, RH, juridiques, informatiques
 - ✓ Légales et réglementaires
 - ✓ Ressources internes et externes (process...)

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Chatbot externe (1/2)

- **Quel problème souhaitez-vous résoudre ?**
 - ✓ Faciliter l'accès à l'information de l'utilisateur sur nos différentes plateformes et l'orienter précisément parmi l'ensemble de toutes les ressources disponibles
- **Quels sont les objectifs recherchés ?**
 - ✓ Questionner l'utilisateur pour obtenir :
 - Son profil et connaître son besoin
 - Lui proposer les ressources qui lui corresponde
- **Quels indicateurs permettraient d'évaluer l'atteinte de ces objectifs ?**
 - ✓ Suivi des dispositifs proposés
 - ✓ Feedback utilisateur

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Chatbot externe (2/2)

- **Quelles directions/services de la collectivité sont concernées ? Quel(s) partenaire(s) pourrai(en)t contribuer ?**
 - ✓ Un process transversal : toutes les directions proposant des aides aux usagers
 - ✓ DDSI

- **Quelles seraient les données à mobiliser ?**
 - ✓ Ensembles des règlements des aides

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Veille/Etat de l'art (1/2)

- **Quel problème souhaitez-vous résoudre ?**
 - ✓ Veille informative technique, juridique et administrative
 - ✓ Veille stratégique soit au service des autres services soit au service de l'échelon décisionnaire

- **Quels sont les objectifs recherchés ?**
 - ✓ Disposer des dernières informations en date sur les problématiques (benchmark) ci-dessus
 - ✓ Synthèse complète
 - ✓ Analyse et/ou simplification (accessibilité)

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Veille/Etat de l'art (2/2)

- **Quels indicateurs permettraient d'évaluer l'atteinte de ces objectifs ?**
 - ✓ L'occurrence des articles qui concernent un sujet donné (faible ou élevée)
 - ✓ Exemple « Connected papers »

- **Quelles directions/services de la collectivité sont concernées ? Quel(s) partenaire(s) pourrai(en)t contribuer ?**
 - ✓ Tous

- **Quelles seraient les données à mobiliser ?**
 - ✓ Toutes les données qui touchent aux compétences et aux demandes de l'échelon décisionnaire

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Récupération de l'ensemble des données publiques (1/2)

- **Quel problème souhaitez-vous résoudre ?**
 - ✓ Récupération de l'ensemble des données publiques
- **Quels sont les objectifs recherchés ?**
 - ✓ Structurer une base de données de l'ensemble des collectivités du territoire et des observatoires existants
- **Quels indicateurs permettraient d'évaluer l'atteinte de ces objectifs ?**
 - ✓ Les sources de données mobilisées (nombre de sources)
 - ✓ Diversité des sources

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Récupération de l'ensemble des données publiques (2/2)

- **Quelles directions/services de la collectivité sont concernées ? Quel(s) partenaire(s) pourrai(en)t contribuer ?**
 - ✓ Secrétariats généraux des DGA
 - ✓ Secrétariat général du Comité exécutif et Secrétariat général de l'Assemblée de Corse
 - ✓ DDSI et DTAN
 - ✓ Agences et offices
 - ✓ Collectivités et observatoires
- **Quelles seraient les données à mobiliser ?**
 - ✓ Texte, photo, cartographie

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Assistant administratif (1/2)

- **Quel problème souhaitez-vous résoudre ?**
 - ✓ Réduire le temps passé à élaborer et produire des actes administratifs à faible valeur ajoutée
- **Quels sont les objectifs recherchés ?**
 - ✓ Libérer du temps pour se focaliser sur des tâches à plus forte valeur ajoutée
 - ✓ Accélérer le processus/éviter des erreurs
 - ✓ Redonner du sens au travail
 - ✓ Homogénéiser (charte graphique, ...)

Approfondissement des 5 premiers cas d'usage

Assistant administratif (2/2)

- **Quels indicateurs permettraient d'évaluer l'atteinte de ces objectifs ?**
 - ✓ Temps passé à la rédaction d'un acte (diminution visée)
 - ✓ % estimé entre des tâches ç faible/forte valeur ajoutée
 - ✓ Nombre d'actes produits/temps passé
 - ✓ Nombre de retours de parapheurs

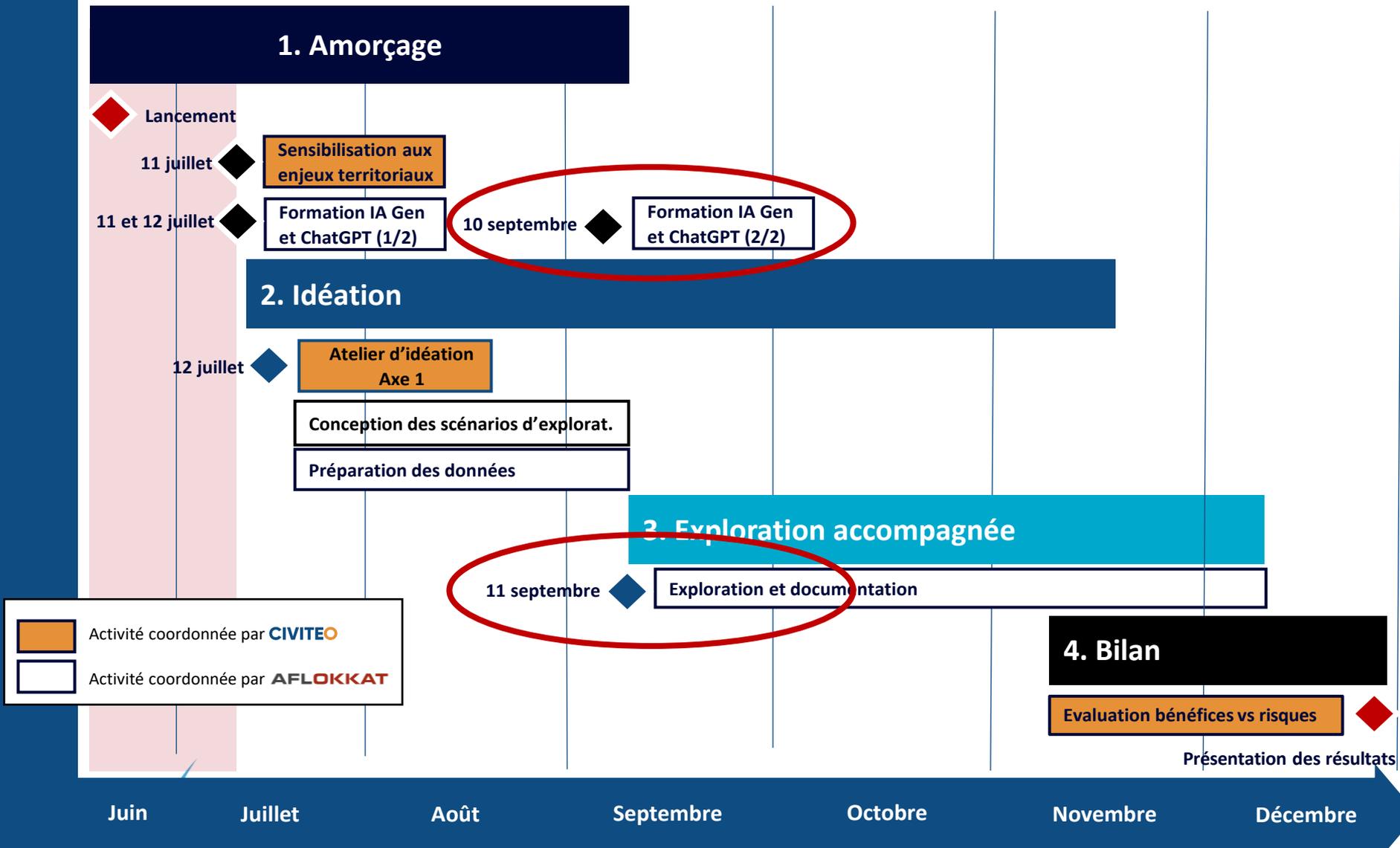
- **Quelles directions/services de la collectivité sont concernées ? Quel(s) partenaire(s) pourrai(en)t contribuer ?**
 - ✓ Tous les services administratifs

- **Quelles seraient les données à mobiliser ?**
 - ✓ Délibérations (Assemblée de Corse, Conseil exécutif), note type, logo/signatures, chartes graphiques, tous les documents produits en interne à la direction/service

Les prochaines étapes



Calendrier prévisionnel de la démarche



Merci !



Contacts

Pour tout renseignement :

contact@civiteo.fr

christelle.gibon@civiteo.fr

info@aflokkat.com

nicolas@aflokkat.com