

Saisine applicative : agent conversationnel municipal

Objectif

Examiner, dans le cadre d'une phase d'expérimentation, la mise en place d'un agent conversationnel basé sur l'intelligence artificielle (IA) pour optimiser l'accueil et l'information des usagers, aussi bien par téléphone (standard) que sur le site internet de la municipalité.

Contexte

La Ville de Roubaix fait partie des premières collectivités en France à s'engager dans un tel projet, ce qui lui confère une position de pionnière et donne à ses agents et à ses habitants l'opportunité de contribuer à une expérience innovante.

Pour mieux comprendre les enjeux de ce projet, il est utile de rappeler quelques chiffres sur la situation actuelle du standard de la Ville :

- *10 postes répartis entre le standard (8 agents) et le point numérique (2 agents)*
- *100 000 appels reçus par an (en baisse de 20 % depuis 2023 grâce à la dématérialisation des rendez-vous pour titres d'identité)*
- *Un taux de décrochage entre 70 % et 87 % selon les périodes, ce qui signifie qu'environ 30 000 appels par an ne sont pas satisfaits*
- *Durée moyenne d'appel : 1 minute*
- *Environ un tiers des appels sont des transferts simples vers d'autres services*

L'objectif principal de ce projet est d'améliorer le taux de décrochage téléphonique pour tendre vers 100%, tout en permettant aux agents du standard de se concentrer sur les demandes complexes et l'accompagnement des usagers en difficulté.

Questions et propositions formulées

Sur la qualité et la gouvernance des données :

- Quelles données seront utilisées pour entraîner et alimenter l'agent conversationnel ?

L'agent conversationnel s'appuiera sur trois sources principales d'information :

- *Le site internet ville-roubaix.fr*
- *Le site service-public.fr*
- *Des fiches de procédures internes (encore à définir précisément)*

Pour la phase d'expérimentation (Proof of Concept ou POC), seules des données publiques seront utilisées, ce qui permet un cadre sécurisé.

ANNEXE 2

- Comment garantir la qualité et l'actualisation des informations fournies ?
La qualité des réponses dépend directement de l'actualisation des contenus du site internet. Plusieurs actions sont prévues pour garantir cette qualité :

- *Une revue systématique des contenus de chaque service municipal*
- *La mise en place d'un processus de mise à jour régulière*
- *Une structuration des informations avec dates de validité (hypothèse à étudier)*
- *Une harmonisation de l'écosystème numérique (site principal et sites satellites)*

Il est important de noter que chaque service municipal devra être impliqué dans cette démarche d'actualisation. La Ville est consciente que l'intelligence artificielle amplifie les lacunes existantes : si les données ne sont pas correctement actualisées, la qualité du service en sera directement affectée.

- Comment gérer les versions successives des documents (règlements, procédures) pour éviter que l'IA ne fournisse des informations périmées ?
La structuration des informations avec des dates de validité est une piste actuellement à l'étude. Cela permettrait d'éviter que l'IA ne se réfère à des documents obsolètes. Un processus de mise à jour régulière des contenus sera également mis en place, impliquant tous les services concernés.
- Qui sera responsable de la mise à jour et de la validation des contenus ?
Chaque service municipal sera responsable de la mise à jour de ses propres contenus sur le site internet. Des groupes de travail thématiques seront constitués, notamment un groupe dédié à la Base de connaissances et contenu qui associera la Direction de la Communication et les services métiers. Ces groupes auront pour mission de garantir la qualité et l'actualité des informations.

Sur le périmètre d'intervention :

- L'agent conversationnel se limitera-t-il aux démarches administratives courantes (état civil, urbanisme, etc.) ou pourrait-il renseigner sur des dispositifs municipaux spécifiques comme le Projet d'Initiative Citoyenne (PIC) ou sur la programmation des événements locaux à partir de l'OpenAgenda ?
Pour la phase d'expérimentation (premier trimestre 2026, durée de 1 à 2 mois), le périmètre sera volontairement limité à trois cas d'usage simples :
 - *Les horaires d'ouverture de la mairie*
 - *Les informations générales sur la mairie*
 - *Les demandes de rendez-vous pour papiers d'identité*

Cette approche progressive permet de tester et de calibrer l'outil avant d'envisager une extension à des sujets plus complexes.

A préciser au niveau des dates, si elles sont connues, et des modalités d'accès, peut-être prévoir une réunion de présentation.

ANNEXE 2

- Une extension progressive du périmètre est-elle envisagée en fonction des résultats de l'expérimentation ?

Oui, une extension progressive est envisagée :

En 2026, si l'expérimentation est concluante, un déploiement généralisé sur le standard est prévu, avec une montée en maturité progressive après les élections municipales.

En 2027, des extensions à d'autres services sont envisagées :

- *Le Centre de Supervision Urbaine (qui reçoit 40 000 appels par an)*
- *D'autres points d'entrée téléphoniques de la Ville*
- *Une rationalisation globale des parcours usagers*

D'autres applications sont également évoquées (hors périmètre du POC initial) :

- *Des chatbots à usage interne alimentés par les procédures RH et métiers, pour faciliter la recherche d'informations par les agents*
- *Un multilinguisme (possibilité d'ajouter l'anglais et d'autres langues européennes)*
- *Une base de connaissances historique constituant une mémoire institutionnelle sur les dispositifs passés*

La solution technique choisie (Orange Business avec Azure et OpenAI) a été retenue notamment pour sa modularité et son évolutivité.

Sur les aspects techniques et éthiques :

- Quelle technologie sera utilisée ?

La technologie utilisée repose sur OpenAI, hébergée sur la plateforme Azure d'Orange Business, le prestataire retenu pour ce projet.

- Où les données seront-elles hébergées ?

Pour la phase d'expérimentation, les données seront hébergées dans l'Union Européenne, plus précisément en Europe de l'Ouest (Pays-Bas), via les serveurs Azure West Europe. Ce choix s'explique par le fait qu'Azure France ne propose pas encore ce type d'hébergement. Cet hébergement hors de France mais dans l'UE est considéré comme acceptable pour la phase d'expérimentation, mais cette question devra être réexaminée pour un déploiement définitif.

- Quel prestataire a été retenu ?

Le prestataire retenu est Orange Business, qui propose une solution modulable et évolutive, structurée en investissement plutôt qu'en fonctionnement.

ANNEXE 2

- Quelles garanties de confidentialité et de protection des données personnelles ?

Plusieurs garanties sont prévues :

Pour la phase d'expérimentation : le cadre sera sécurisé avec uniquement des données publiques, ce qui limite les risques.

Pour le déploiement définitif, des points de vigilance importants ont été identifiés :

- *La protection des données personnelles*
- *L'hébergement des données (avec une préférence pour un hébergement en France)*
- *La question de l'enregistrement des conversations (qui nécessite a minima une information préalable des usagers)*

La Ville a identifié la nécessité d'un accompagnement juridique spécialisé pour le déploiement définitif, au-delà du simple rapport avec le Délégué à la Protection des Données (DPO) mutualisé de la Métropole Européenne de Lille. Le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) constitue un cadre juridique incontournable pour ce projet.

- Comment gérer les éventuelles " hallucinations " de l'IA (réponses erronées ou absurdes) ?

Plusieurs principes de supervision humaine ont été établis pour éviter ces situations :

- *Jamais d'autonomie totale de l'IA : un contrôle humain sera toujours maintenu*
- *Relecture systématique des réponses en phase initiale d'expérimentation*
- *Scénarios de sortie multiples vers le standard humain : si l'IA ne peut pas répondre correctement, l'utilisateur sera transféré vers un agent*
- *Information claire de l'utilisateur qu'il dialogue avec une intelligence artificielle, dès le début de l'interaction*

Cette supervision humaine constante est identifiée comme une condition essentielle de réussite du projet.

Sur l'évaluation et les ajustements :

- Quels critères d'évaluation de l'expérimentation sont prévus ?

Plusieurs indicateurs de suivi ont été définis pour évaluer l'expérimentation :

- *Le taux de résolution par l'IA (combien de demandes l'IA peut-elle traiter de manière autonome)*
- *La satisfaction des usagers*
- *La satisfaction des agents du standard*
- *Les temps d'attente*
- *L'impact sur les services, notamment sur le service des titres d'identité*

Un groupe de travail spécifique sur Évaluation et indicateurs sera constitué, associant la Direction des Démarches Administratives (DDA) et la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

ANNEXE 2

- Comment les usagers seront-ils associés à cette évaluation ? (Réponse apportée : par la saisine du CLN)

Le Conseil local du numérique (CLN) jouera un rôle central dans cette évaluation participative. Au-delà de cette saisine officielle, d'autres actions de sensibilisation sont prévues :

- *Le Petit-déjeuner de l'inclusion numérique du 13 février 2026 sur le thème de l'IA*
- *Le déploiement de Cafés IA sur le territoire après les élections municipales*
- Quel rôle le CLN jouera-t-il dans le suivi de cette expérimentation et dans la décision d'un éventuel déploiement généralisé ?

Le CLN aura un double rôle :

- 1. Participer à l'évaluation pendant la phase de test*
- 2. Rendre un avis sur le projet dans une perspective de déploiement*

Les retours du CLN, en tant qu'instance citoyenne, seront pris en compte dans la décision de déploiement généralisé après les élections municipales.

Sur le budget :

- Quel est le coût de cette expérimentation ?

Dans le cadre de la préparation de la présentation au Conseil local du numérique, les travaux ont prioritairement porté sur les aspects techniques et opérationnels de l'expérimentation. Les éléments budgétaires n'ont pas été approfondis à ce stade. L'expérimentation est conduite dans le cadre contractuel existant ; les modalités financières d'un éventuel déploiement seront examinées ultérieurement, au regard des résultats et des conditions du marché en vigueur, dans une logique d'évaluation globale du dispositif.

- Ce budget relève-t-il de l'investissement ou du fonctionnement ? (Réponse apportée : ce projet vise la création d'un actif durable, il s'agit donc d'un investissement.)

Le projet est structuré en investissement plutôt qu'en fonctionnement. Ce choix s'explique par le fait que ce projet vise la création d'un actif durable pour la collectivité. La solution technique retenue, proposée par Orange Business, a été sélectionnée tant pour ce caractère durable que pour sa modularité et son évolutivité, qui faciliteront les extensions futures envisagées.