



Paris, le 7 février 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'intelligence artificielle au service des usagers et des agents

Apporter une réponse plus rapide aux usagers, libérer du temps des agents pour accompagner les usagers en ayant besoin, améliorer l'accessibilité des services publics : depuis 2023, la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) mobilise des solutions d'intelligence artificielle (IA) auprès des grands services publics (Gendarmerie, CNAV, DGFIP, CNAF...) dans le cadre du programme Services Publics+. En 2024, une nouvelle fonctionnalité est déployée pour analyser les avis des usagers et proposer des pistes d'action concrètes afin d'améliorer l'efficacité et la qualité des services publics.

Analyser les avis des usagers et proposer des plans d'action concrets



[Services Publics+](#) est le programme d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics pour répondre aux attentes essentielles des Français. Son ambition : faire des usagers et des agents de terrain des acteurs clés de l'amélioration des services publics. Dans ce cadre, la [DITP](#) propose sur [le site Services](#)

[Publics+](#) le dispositif « [Je donne mon avis](#) ». L'objectif : permettre à chaque Français de donner son avis sur les services publics. À ce jour, plus de **95 000 avis ont été déposés pour 40 services publics**.

La DITP a déployé une solution d'IA capable de collecter et d'analyser ces avis. En quelques secondes, elle génère automatiquement une **synthèse structurée** autour des principales attentes exprimées par les usagers, illustrée par des témoignages anonymisés. Cette analyse suggère également des pistes d'amélioration.

Ainsi, les services publics peuvent s'appuyer sur une **évaluation neutre et objective**, pour nourrir des plans d'action concrets et ciblés, en complément de leur propre analyse. Depuis décembre 2024, cette solution est utilisée par quatre services publics majeurs : la **Direction générale de la Gendarmerie nationale**, la **Mutualité sociale agricole**, la **Caisse nationale d'assurance vieillesse** et la **Caisse nationale des allocations familiales**.

Pour la Gendarmerie nationale, par exemple, sur l'année 2024, la note de synthèse est produite à partir des expériences publiées. La note relève les points forts mentionnés par les usagers : accueil, professionnalisme et écoute, rapidité et efficacité. Elle indique les thématiques les plus traitées : Perceval, l'outil qui recueille les signalements à la fraude bancaire et l'Opération Tranquillité Vacances, deux dispositifs appréciés. Parmi les attentes et axes d'amélioration suggérés : soutenir le suivi et la communication après le dépôt d'une plainte ou renforcer les actions liées au conflit de voisinage.

Assister les agents pour apporter une réponse rapide et de qualité aux usagers

Depuis fin 2023, une solution d'IA générative est intégrée au dispositif « [Je donne mon avis](#) ». Son objectif ? **Aider les agents à répondre** en proposant des formulations adaptées et précises. **Les agents restent maîtres du contenu** et peuvent modifier, compléter ou supprimer les suggestions avant validation, puis envoi par leurs soins. Les usagers sont alors informés que leur réponse a été rédigée avec l'aide d'une IA.

Avec cette solution :

- Le délai de réponse moyen a été divisé par 6 (de 19 à 3 jours)
- 68 % des usagers jugent les réponses utiles avec l'IA (contre 57 % sans IA)
- 75 % des agents considèrent l'IA comme un outil d'aide utile

Cette solution libère du temps aux agents et leur permet de se consacrer davantage aux échanges humains et à l'accompagnement des usagers en ayant besoin.

Renforcer l'accessibilité avec la transcription vocale

Depuis 2023, une fonctionnalité de **transcription vocale** est intégrée pour améliorer l'accessibilité du dispositif « **Je donne mon avis** ». Cette innovation est particulièrement utile pour les personnes en situation de handicap ou d'illectronisme et pour les usagers utilisant un téléphone mobile (60 % du trafic de la plateforme).

La retranscription est instantanée, intègre la ponctuation, reconnaît les anglicismes et filtre les expressions inappropriées. La voix n'est ni enregistrée ni stockée, garantissant ainsi l'anonymat des utilisateurs. À ce jour, près de 1 000 avis ont été déposés en utilisant cette fonctionnalité.

La [direction interministérielle de la transformation publique \(DITP\)](#) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace.

Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : diriger l'action publique par les résultats, territorialiser l'action publique, simplifier la vie des Français et des agents publics, assurer l'accès à des services publics de qualité et accroître l'efficacité de l'action publique.

Deux tiers de ses équipes sont dédiés à l'accompagnement des administrations dans leur transformation (Agence de conseil interne de l'Etat, Laboratoires d'innovation publique, Campus de la transformation publique, entre interministériel de la participation citoyenne...).

Contact presse

Direction interministérielle de la transformation publique – Sonia Duarte - 06 40 74 19 37
presse.ditp@modernisation.gouv.fr