

Bienvenue !





PROGRAMMATION SPÉCIALE MOIS DE L'INNOVATION PUBLIQUE

- ▶ Partage d'expérience, témoignages d'experts
- ▶ Temps d'échanges

@_DITP



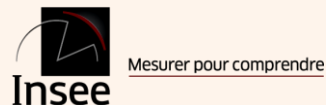
NOS INTERVENANTS



- ▶ **Robots conversationnels, l'IA appréhendée par l'INSEE**

Vincent LAPEGUE

Chef de projet au sein d'INSEE contact
Institut national de la statistique et des études économiques



- ▶ **Expérimentation d'IA générative, sur la plateforme *Services Publics+***

Catherine DRAGIN

Cheffe de projet
Direction interministérielle de la transformation publique

@_DITP





Robots conversationnels, l'IA appréhendée par l'INSEE

- ▶ Vincent LAPEGUE
Chef de projet au sein d'INSEE contact
Institut national de la statistique et des études économiques



ROBOTS CONVERSATIONNELS

- 1 Contexte
- 2 Mise en œuvre du projet
- 3 Prochaines innovations

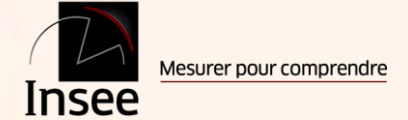


1 Contexte



CONTEXTE

Hausse des demandes adressées à INSEE Contact

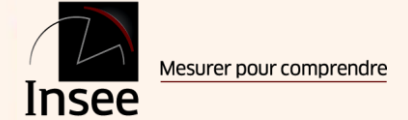


- ▶ **Demandes en hausse régulière depuis dix ans, en particulier depuis 2020**
- ▶ **Le répertoire SIRENE concentre 85 % des questions par téléphone, 55% des questions par e-mail (1er semestre 2023)**
 - ✓ Dynamisme des créations d'entreprises
 - ✓ Transfert à Insee Contact de demandes précédemment adressées aux experts SIRENE de l'INSEE (depuis 2020)
 - ✓ Ouverture du Guichet unique pour les formalités des entreprises (obligatoire depuis le 1er janvier 2023)



CONTEXTE

Hausse des demandes adressées à INSEE Contact

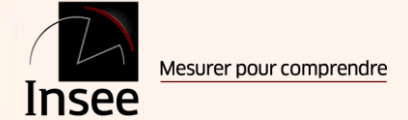


- ▶ **INSEE Contact répond aux questions des usagers par mail et téléphone**
- ▶ **3 chatbots complètent ce dispositif depuis 2022, répondant aux questions relatives :**
 - ✓ aux enquêtes auprès des entreprises
 - ✓ au recensement de la population
 - ✓ au répertoire SIRENE



CONTEXTE

Hausse des demandes adressées à INSEE Contact



- ▶ **Pour faire face à cette hausse, INSEE Contact a mis en place plusieurs chatbots :**
 - ✓ Réponse instantanée
 - ✓ Disponibilité en dehors des horaires d'ouverture
 - ✓ Décharge les conseillers d'orientation de l'Insee des questions à moindre valeur ajoutée



2 Mise en oeuvre



MISE EN OEUVRE

3 chatbots : du plus simple au plus complexe

Août 2022

1

Portail des enquêtes entreprises

- ✓ Base de connaissance limitée : ~25 questions
- ✓ Usagers et problèmes peu variés : entreprises répondant aux enquêtes, aide à la navigation

Décembre 2022

2

Recensement de la population

- ✓ Sélection des 30 principales questions des 84 de la FAQ
 - aide à la navigation,
 - questions sur organisation de la collecte

Avril 2023

3

Pages internet relatives au répertoire SIRENE

- ✓ Enjeu important de trafic
- ✓ Grande diversité des sujets abordés (diffusion publique des données Sirene, code APE, formalités administratives auprès du Guichet unique, etc.) et des usagers (créateurs d'entreprises, entrepreneurs individuels, entreprises ou leurs mandataires, associations, etc.)





Portail d'authentification

Réponse aux enquêtes entreprises de la Statistique publique (<https://entreprises.stat-publique.fr>)

Aide à la connexion

Pour vous authentifier, veuillez saisir l'identifiant (7 lettres majuscules et/ou chiffres) et le mot de passe qui vous ont été précédemment transmis.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de tentatives de saisie de vos éléments d'authentification est limité.

Vous disposez de 30 minutes pour vous authentifier.

Si vous ne parvenez pas à vous authentifier, veuillez consulter l'aide en ligne.

Votre site de réponse en ligne fonctionne avec de nombreux navigateurs mais certaines fonctionnalités, dont le renouvellement de mot de passe et l'accès à notre formulaire d'assistance, ne sont pas possibles avec Internet Explorer. Si vous avez besoin de renouveler votre mot de passe et que vous ne pouvez pas changer de navigateur, veuillez contacter l'assistance par un courriel à l'adresse qui figure sur le courrier que vous avez reçu.

Authentification

Identifiant

Mot de passe

[Identifiant oublié ?](#)

[Mot de passe oublié ?](#)

[Besoin d'aide ?](#)





Portail d'authentification

Réponse aux enquêtes entreprises de la Statistique publique (<https://entreprises.stat-publique.fr>)

Aide à la connexion

Pour vous authentifier, veuillez saisir l'identifiant (7 lettres majuscules et/ou chiffres) et le mot de passe qui vous ont été précédemment transmis.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de tentatives de saisie de vos éléments d'authentification est limité.

Vous disposez de 30 minutes pour vous authentifier.

Si vous ne parvenez pas à vous authentifier, veuillez consulter l'aide en ligne.

Votre site de réponse en ligne fonctionne avec de nombreux navigateurs mais certaines fonctionnalités, dont le renouvellement de mot de passe et l'accès à notre formulaire d'assistance, ne sont pas possibles avec Internet Explorer. Si vous avez besoin de renouveler votre mot de passe et que vous ne pouvez pas changer de navigateur, veuillez contacter l'assistance par un courriel à l'adresse qui figure sur le courrier que vous avez reçu.

Authentification

Identifiant

Mot de passe

[Identifiant oublié ?](#) [Mot de passe oublié ?](#)

Portail des enquêtes entreprises

Bienvenue sur notre portail de réponse aux enquêtes. Je suis un assistant virtuel vous proposant de vous aider sur ce site.

Sélectionnez une des questions les plus fréquentes ou posez votre question dans la barre ci-dessous, en formulant des phrases courtes.

[Le site affiche « Nom d'utilisateur ou mot de passe invalide »](#)

[J'ai perdu / oublié mon mot de passe](#)

[J'ai un message d'erreur "État HTTP 400" à la connexion](#)

[Je suis le nouveau contact pour répondre à une enquête et je n'ai pas d'identifiant personnel](#)

[J'ai perdu / oublié mon mot de passe](#)

Votre mot de passe initial vous a été transmis dans le courrier de lancement de l'enquête. Il doit être modifié à la première connexion.

En cas de perte, veuillez faire une demande de nouveau mot de passe.

Tapez votre message ici...



MISE EN OEUVRE

Contenu en intelligence artificielle

- ▶ **La base de connaissance de chaque chatbot contient :**
 - ✓ les principales questions susceptibles d'être posées par l'utilisateur (et quelques reformulations)
 - ✓ les réponses associées à chaque question de la base de connaissance
- ▶ **Le moteur d'IA reconnaît l'intention d'un usager à partir de sa requête**

Pas d'IA générative



MISE EN OEUVRE

Résultats (chatbot SIRENE)

85%

des questions posées au chatbot le sont en sélectionnant une question proposée par le chatbot

75%

des requêtes des usagers via la barre de saisie sont comprises par le chatbot

► **Un nombre de « conversations » avec le chatbot comparable au nombre de mails SIRENE envoyés à INSEE Contact :**

✓ 1500 par semaine



MISE EN OEUVRE

Résultats (chatbot SIRENE)

► Impact limité sur le nombre de demandes par mail ou par téléphone

- ✓ Pas de rupture dans les volumes de questions posées à Insee Contact
 - Un autre client du secteur privé a expérimenté le même résultat :
- ✓ Un nouveau canal de contact atteint davantage de personnes susceptibles de poser des questions à l'Insee
- ✓ Pour quelles autres raisons ?
 - Les usagers souhaitent-ils vérifier auprès d'un humain si la réponse était correcte ?
 - Ont-ils encore plus de questions après avoir eu une conversation avec le chatbot ?



3 Prochaines innovations



PROCHAINES INNOVATIONS

Live chat et enquêtes de satisfaction

▶ Live chat

- ✓ 5% des usagers demandent explicitement à parler à un conseiller au téléphone

▶ Enquête de satisfaction

- ✓ Un lien vers une enquête de satisfaction figure en signature de chaque réponse d'Insee Contact par e-mail
- ✓ Cette enquête pourra être complétée par des questions sur le chatbot :
 - *Avez-vous posé votre question à un de nos chatbots avant de nous contacter par formulaire ?*
 - *Si oui, pourquoi nous avez-vous contacté après votre conversation avec le chatbot ?*



PROCHAINES INNOVATIONS

Autres projets à l'étude

▶ **Renouvellement du marché innovation de l'INSEE**

- ✓ Renouvellement du marché en cours
- ✓ Cette innovation est susceptible de ressortir des offres à venir:
 - *Call bot*
 - *IA générative*



Temps d'échanges





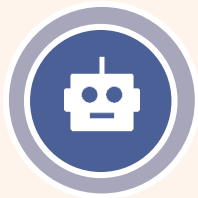
Expérimentation d'intelligence artificielle générative

- ▶ **Catherine DRAGIN**
Cheffe de projet
Direction interministérielle de la transformation publique



EXPÉRIMENTATION SUR LA PLATEFORME SP+

Inscrite dans la feuille de route du 7ème CITP



Création, dans la plateforme **Services Publics+** d'un bouton qui permet aux **agents de solliciter l'IA**, ou non, pour répondre aux usagers ayant déposé un avis sur **JDMA avec SP+**

OBJECTIF

Mettre à disposition des agents publics un outil d'intelligence artificielle dans la rédaction de réponses aux usagers dans le cadre de JDMA avec SP+

ENJEU

Evaluer si ce type d'outil permet effectivement d'aider les agents dans la rédaction des réponses

Délai et qualité de réponse

PÉRIMÈTRE

13 réseaux de service public volontaires (parmi 40 réseaux) *CNAM, ANTS, CNAV, Préfectures, MEAE, MSA, CNAF, DILA, Ministère de la Justice, Police Nationale, Gendarmerie Nationale DGFIP, Urssaf**.

**La fonctionnalité est ouverte à tous les agents e ces services (soit 1 000 agents potentiels).*



EXPÉRIMENTATION SUR LA PLATEFORME SP+

L'IA intégrée dans l'interface de saisie « agents »

Statut de l'expérience: Expérience en attente de réponse

Changer pour: Expérience en attente de réponse

Enregistrer

Contenu limité à 230 caractères, restant : 192

J'ai édité un certificat de situation administrative à partir de l'application du site Service Public. Il semble que cette application attribue une mauvaise date d'émission, manifestement paramétrée par défaut plutôt qu'à la date de sollicitation : "Certificat attestant la situation administrative au : lundi 1 janvier 1900 (généralé le mardi 17 octobre 2023 à 14h09)." Bien que la date attestée soit manifestement erronée, il serait pertinent de corriger l'application.

Contenu limité entre 100 et 2000 caractères, restant : 1531

Enfinement, quel a été votre ressenti à la fin de cette expérience ?*

Positif 😊

Neutre 😐

Négatif 😞

Réponse et actions

Réponse de la structure "ANTS" Générer réponse (IA)

B I

Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous faire part de votre retour concernant l'édition de certificats via l'application en ligne.

Votre remarque sur la date d'émission erronée est très pertinente. Nous regrettons ce dysfonctionnement technique qui peut porter à confusion. Soyez assuré que ce problème sera signalé à nos équipes informatiques afin de corriger rapidement l'application.

Vos retours sont essentiels pour nous permettre d'améliorer continuellement la qualité de nos services en ligne. Ils sont étudiés avec attention dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

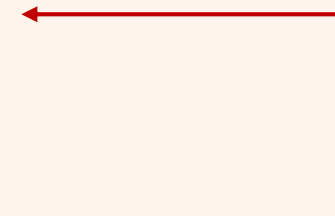
N'hésitez pas à nous contacter à nouveau si vous rencontrez d'autres difficultés. Nous sommes à votre écoute pour rendre vos démarches administratives plus simples et efficaces.

En vous remerciant pour votre contribution à l'amélioration de nos services publics.

body

Format de texte Basic [A propos des formats de texte](#)

Formules de politesse Cordialement,



L'Intelligence Artificielle propose une réponse aux avis, que l'agent peut adapter si nécessaire



EXPÉRIMENTATION SUR LA PLATEFORME SP+

Les premiers résultats

► LES APPORTS ESSENTIELS DE L'EXPÉRIMENTATION



Réduction du délai de réponse

Le réseau expérimentateur le plus mobilisé à date est l'ANTS

- Réduction du stock d'avis en attente de réponse
- Réduction du délai de réponse : de 19 jours à 3 jours



Pertinence des apports de l'IA

- Dans 60 % des cas, les agents indiquent que les éléments suggérés par l'IA sont pertinents
- Près de 1500 réponses ont été générées depuis le lancement



EXPÉRIMENTATION SUR LA PLATEFORME SP+

Les premiers résultats

► DES RETOURS POSITIFS DES AGENTS

**Améliorer
la qualité
de la réponse**

« Nous sommes agréablement surpris par l'exactitude des réponses et la tournure de celles-ci. »

« L'IA nous permet de nous renouveler dans la formulation des réponses et d'avoir des réponses moins formatées »

**Faciliter
le travail
des agents**

« C'est un gain de temps énorme. »

« Cette nouvelle fonctionnalité facilitera au quotidien la gestion de cette mission. »

« La fonctionnalité est très bien accueillie par les agents »



Temps d'échanges



PROCHAINE SESSION

➤ 25 Janvier 2024

