

Formation : L'intelligence artificielle au service des administrations publiques

Moderniser la relation usager, automatiser les processus et sécuriser les usages de l'IA

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. IJP

NEW

L'intelligence artificielle transforme progressivement les pratiques des administrations, collectivités territoriales et établissements publics en offrant de nouvelles opportunités d'amélioration du service rendu aux usagers. Cette formation permet d'identifier les usages concrets de l'IA générative et des assistants conversationnels pour gagner en efficacité, améliorer la qualité des dossiers et fluidifier la relation avec les citoyens, sans nécessiter de compétences techniques. Elle apporte également les repères indispensables pour intégrer ces outils dans un cadre conforme au RGPD, à l'AI Act et aux exigences de sécurité, d'éthique et de protection des données propres au secteur public.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Identifier les cas d'usage pertinents de l'intelligence artificielle dans son activité et son environnement administratif
- ✓ Utiliser les principaux outils d'IA générative afin de produire des contenus et d'améliorer la qualité de la relation usager
- ✓ Concevoir un assistant IA sans développement pour accompagner un processus métier de son service
- ✓ Appliquer les principes essentiels du RGPD, de l'AI Act et des règles de protection des données dans l'utilisation de l'IA
- ✓ Élaborer un plan d'action pour déployer un premier usage de l'IA de manière responsable au sein de son organisation

Public concerné

Agents de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics, des organismes de protection sociale et des établissements publics de santé, responsables de service, chargés de mission, responsables de transformation numérique, responsables qualité, responsables de la relation usager, fonctions support et toute personne amenée à utiliser les solutions d'intelligence artificielle mises à disposition par son administration ou souhaitant intégrer l'IA dans ses pratiques professionnelles.

PARTICIPANTS

Agents de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics, des organismes de protection sociale et des établissements publics de santé, responsables de service, chargés de mission, responsables de transformation numérique, responsables qualité, responsables de la relation usager, fonctions support et toute personne amenée à utiliser les solutions d'intelligence artificielle mises à disposition par son administration ou souhaitant intégrer l'IA dans ses pratiques professionnelles.

PRÉREQUIS

Aucun

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Prérequis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation alternant apports méthodologiques, démonstrations, études de cas, ateliers collaboratifs et mises en situation professionnelles. Utilisation d'exemples issus du secteur public, de supports numériques, de grilles d'analyse, de modèles de prompts et de checklists de conformité. Les exercices sont réalisables aussi bien en présentiel qu'en distanciel grâce à des espaces collaboratifs et au partage d'écran.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Comprendre les opportunités de l'IA dans le secteur public

- Comprendre les principes de fonctionnement de l'intelligence artificielle générative, des grands modèles de langage et des agents conversationnels
- Identifier les principaux cas d'usage dans les administrations : rédaction, synthèse, recherche documentaire, assistance aux agents, préparation de réponses aux usagers et traitement de l'information
- Comprendre les enjeux de souveraineté numérique, de maîtrise des données publiques et de choix des solutions d'IA dans le contexte des administrations françaises et européennes
- Évaluer les bénéfices, les limites et les risques des outils d'IA : hallucinations, biais, confidentialité, dépendance aux données et nécessité de validation humaine
- Analyser les impacts organisationnels de l'IA sur les métiers, la qualité de service et l'évolution des pratiques professionnelles

Travaux pratiques

Quiz interactif d'acculturation sur les capacités et limites de l'IA. Démonstrations comparées de plusieurs outils d'IA générative sur des cas d'usage du secteur public. Comparaison de solutions internationales, françaises et européennes au regard de critères de confidentialité, de souveraineté des données, de fonctionnalités et d'adéquation aux usages des administrations. En sous-groupes, analyse de situations professionnelles réelles afin d'identifier les tâches pouvant être assistées par l'IA, celles nécessitant un contrôle humain renforcé et celles qui doivent rester exclusivement réalisées par un agent.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

2 Produire des contenus de qualité et améliorer la relation usager grâce à l'IA

- Rédiger des prompts efficaces pour obtenir des réponses fiables et adaptées au contexte administratif
- Construire des instructions personnalisées afin d'obtenir des productions homogènes et conformes aux exigences de son organisation
- Produire des courriers, courriels, notes, comptes rendus, réponses aux usagers, FAQ et documents administratifs avec l'aide de l'IA
- Adapter automatiquement le niveau de langage, le ton et la structure des réponses selon les différents publics
- Identifier un processus de relation usager pouvant être amélioré grâce à l'intelligence artificielle

Travaux pratiques

Exercices individuels de conception et d'amélioration de prompts à partir de situations professionnelles réelles. En binômes, comparaison de plusieurs formulations afin d'évaluer leur impact sur la qualité des réponses produites. Étude de cas consistant à améliorer un ensemble de réponses destinées aux usagers (courriers, courriels, réponses à des demandes fréquentes). Atelier collaboratif de cartographie d'un processus métier de son service afin d'identifier les étapes pouvant être optimisées par l'IA.

3 Automatiser des dossiers et concevoir un assistant IA sans développement

- Comprendre les principes de la semi-automatisation et de l'automatisation de processus documentaires avec l'IA
- Identifier les étapes d'un traitement de dossier pouvant être assistées : collecte d'informations, synthèse, contrôle, rédaction et préparation des réponses
- Structurer une base documentaire afin d'améliorer les réponses produites par un assistant IA
- Configurer un assistant conversationnel sans développement à partir d'un besoin métier identifié
- Définir les limites de l'automatisation et les points nécessitant une validation humaine

Travaux pratiques

Étude de cas fil rouge : chaque participant conçoit progressivement un assistant IA dédié à une activité de son service (instruction d'un dossier, accueil des usagers, réponses à des demandes récurrentes, préparation de documents ou assistance interne). En groupes, formalisation du périmètre fonctionnel, des consignes, des sources documentaires autorisées, des règles de réponse et des critères de validation humaine. Tests croisés entre participants afin d'améliorer progressivement la qualité des assistants conçus.

4 Encadrer les usages de l'IA dans un cadre juridique, éthique et responsable

- Identifier les principales obligations applicables aux administrations en matière de protection des données personnelles
- Appliquer les principes du RGPD lors de l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle : minimisation, finalité, confidentialité, anonymisation et gestion des données sensibles
- Comprendre les grands principes de l'AI Act et leurs conséquences sur les usages de l'IA dans le secteur public
- Identifier les risques liés à la confidentialité, aux biais, aux discriminations, à la transparence et à la traçabilité des décisions assistées par l'IA
- Définir les bonnes pratiques de gouvernance, de contrôle humain et de sécurisation des usages au sein de son organisation

Travaux pratiques

Analyse collective de plusieurs cas concrets issus du secteur public portant sur la protection des données, l'utilisation d'informations sensibles, les biais algorithmiques et les obligations réglementaires. En sous-groupes, réalisation d'une grille d'analyse des risques appliquée à l'assistant IA conçu durant la formation. Élaboration d'une checklist opérationnelle permettant de vérifier la conformité des productions générées avant leur diffusion.

5 Construire un premier plan d'action pour intégrer l'IA dans son activité

- Prioriser un cas d'usage pertinent au regard des besoins de son service et des bénéfices attendus
- Identifier les premières actions nécessaires à la mise en œuvre d'un usage sécurisé et responsable de l'IA
- Déterminer les acteurs à associer, les ressources utiles et les points de vigilance réglementaires et organisationnels
- Définir des indicateurs simples permettant d'évaluer les premiers résultats obtenus
- Formaliser un plan d'action réaliste à court terme pour expérimenter un premier cas d'usage dans son environnement professionnel

Travaux pratiques

Atelier individuel de formalisation d'un premier plan d'action à partir du processus identifié au cours de la formation. Chaque participant définit un objectif, un cas d'usage prioritaire, les étapes de mise en œuvre, les ressources nécessaires, les risques à anticiper et les indicateurs de réussite. En binômes, revue croisée des plans d'action afin d'en renforcer la faisabilité et la conformité. Une restitution collective permet de partager les bonnes pratiques et les facteurs clés de succès. Chaque participant repart avec un plan d'action directement mobilisable dans son service.