

Suresnes

Transformation Numérique

Suresnes Intelligence Artificielle

Le problème

L'IA étant incontournable, Suresnes devait s'informer sur ses possibilités, ses limites et les enjeux éthiques qu'elle soulève. Le défi était d'intégrer l'IA dans les services municipaux en tenant compte des différents niveaux d'acculturation.

Votre solution innovante

La démarche d'intégration de l'IA dans les services municipaux a été pensée comme un processus progressif, pragmatique et collectif pour proposer des solutions utiles, concrètes et adaptées aux usages réels des habitants. Au cœur du projet, l'humain derrière chaque algorithme, il y a une intelligence humaine, responsable et engagée.

Les objectifs

- Mieux comprendre pour mieux agir
- Tester
- Acculturer
- Appliquer

L'histoire de votre action innovante

• Qui

La Direction générale des services, la Direction des Systèmes d'information et du numérique, le service Guichet unique et la documentation.

• Pour qui

Les agents de la Ville et les Suresnois.

• Quoi et quand

- Déploiement du guichet unique en janvier 2024, première étape dans la démarche IA pour mieux accueillir les usagers et leur offrir la meilleure réponse possible en renforçant les démarches en ligne, optimisant l'accueil téléphonique (un numéro unique), améliorant l'accueil physique.

Une solution multicanale intégrant l'IA en soutien aux agents, chatbot et voicebot a transformé la relation citoyen.

- Acculturation des agents

Septembre 2024 : séminaire IA pour élus et cadres pour explorer et maximiser les bénéfices de l'IA pour le territoire, ses habitants et ses métiers, avec des cas d'usage.

Depuis septembre 2024 : webinaires, formations en présentiel et newsletters pour sensibiliser les agents.

Avril 2025 : plateforme de formation en ligne Kokoroé que 300 agents se forment à leur rythme avec des modules de 20 minutes.

- Acculturation des Suresnois

Enfants / adolescents (via le Contrat éducatif local) : ateliers informatique et jeux à la médiathèque pour développer l'esprit critique

Grand public : semaine dédiée à l'IA dans une approche ludique et pédagogique.

- Application dans les usages

Un groupe de travail (25 agents) piloté par la DSIN a testé les fonctionnalités de la version avancée de Copilot pour les agents. Les RH et les Finances testent des outils destinés à gagner en temps et en efficacité.

Février 2025 : création de l'identité IA.

Depuis mars 2025 : lancement des actions de formation.

Les moyens humains et financiers

Investissement humain : formation, 4 agents ; documentation, 1 agent ; DSIN, 2 agents.

- **Coût total, dont coût pour la collectivité**

Guichet unique : informatique, 169 202 € (dont 153 360 € sur 3 ans pour le centre de contact) ; subvention : 54 580 €. Solde à charge : 114 627 €.

Kokoroé : coût annuel, 15 000 € (300 comptes actifs)

Copilot : Copilot complet (25 licences), 10 200 € par an ; Copilot studio, 2712 € par an.

Total : 142 539 €

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

- Meilleure prise en charge de chaque appel,
- Diminution des appels dans les services (75 000 en 2024 vs 300 000 en 2022)
- Davantage de temps pour accompagner les personnes en difficulté.
- Gain de temps pour la gestion des tâches complexes
- Montée en compétences des agents

- **Potentiel de diffusion et de réplication**

Questionnements et méthode de déploiement sont totalement transmissibles sur la mise en place du guichet unique (FAQ, actions d'acculturation).

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

- Kokoroé : 160 comptes actifs, 322 formations terminées
- Interne : 10 webinaires, 6 ateliers, 53,25 heures de travail par un agent
- Plus de 100 enfants touchés via les CEL

Evolution : définition d'une charte d'usage

Technique : rationalisation de l'infrastructure avec dépose des autocoms et des liens opérateurs couteux, remplacé par des softphones (Teams) supervisé par le centre de contacts et des liens truck sip moins cher.

3 Mots clés : IA / Accompagnement / Formation