

Ville d'Issy-les-Moulineaux

Communication / Transformation numérique

IssyGPT, l'Intelligence Artificielle au service des citoyens

Le problème

Comment répondre rapidement, facilement et efficacement aux questions des habitants, tout en libérant davantage de temps pour que les agents municipaux puissent instruire les dossiers qui leur sont confiés. Depuis 1996, le site web issy.com contribue à y répondre, mais obtenir une réponse dans une forte densité d'informations reste compliqué. Des chatbots ont été testés au cours des dernières années, sans grand succès compte de la grande diversité des sujets traités au sein de la commune.

Votre solution innovante

Utiliser l'intelligence artificielle générative pour renforcer l'efficacité du service rendu.

Les objectifs

Conçu pour offrir une assistance immédiate, IssyGPT répond à toute question concernant Issy-les-Moulineaux. IssyGPT garantit des réponses 24h/7j en temps réel, dans un langage compréhensible, facilitant ainsi la vie quotidienne des habitants. Cela permet également de réduire les questions posées aux agents d'accueil ou par téléphone aux services municipaux.

L'histoire de votre action innovante

- **Qui ?**

Ville d'Issy-les-Moulineaux, SEM Issy Média, chargée de la communication et de l'innovation, Prisme.ai qui a développé IssyGPT

- **Pour qui**

les citoyens d'Issy-les-Moulineaux et toute personne intéressée

- **Quoi ?**

Accessible en un clic via un bouton dédié sur le site officiel issy.com ou par SMS au 09 39 18 00 92, IssyGPT se positionne comme un nouvel outil complémentaire parmi les services numériques proposés par la ville.

« Enfermé » sur les serveurs de la ville, il n'accède qu'aux informations de la ville et ne répond qu'aux questions concernant Issy-les-Moulineaux.

- **Quand ?**

Lancement en décembre 2023

Les moyens humains et financiers

- **Coût total**

18.000 € de développement + 12.000 € de licence annuelle

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

Au cours des six premiers mois, IssyGPT a été interrogé par 8.000 utilisateurs et enregistré 11.200 « conversations »

- **Potentiel de diffusion et de répliation**

Réplication facile car l'IA générative est un outil efficace pour répondre aux questions des citoyens et son potentiel de diffusion sera proportionnel à la qualité des réponses qu'il fournira.

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

Après six mois d'utilisation, le bilan est positif.

En juin 2024, lors de Vivatech, IssyGPT a été élargi aux conversations par SMS, en partenariat avec Orange et son dispositif Time2chat.

Parallèlement, un groupe d'agents municipaux volontaires testent Microsoft Copilot pour leurs applications bureautiques et un groupe de travail a été constitué pour identifier de nouveaux cas d'usages pour les différents métiers.

Mots clés : IA / Communication/ Numérique