

### Mettre l'intelligence artificielle au service d'une mise en œuvre proactive des politiques et services publics

Une administration proactive anticipe les besoins des individus pour y répondre rapidement, rendant les services publics plus accessibles, augmentant la satisfaction des usagers et allégeant les charges administratives. Pour transformer cette vision en réalité, les pays s'appuient sur une utilisation stratégique et digne de confiance de l'intelligence artificielle (IA), conforme à ce que promeuvent les Principes de l'OCDE sur l'IA et la Recommandation du Conseil sur l'intelligence artificielle.

Les pays de l'OCDE ont progressé, mettant davantage la gouvernance et l'utilisation de l'IA au service d'une prestation proactive des services publics et d'une amélioration des processus. La plupart de ceux qui ont répondu à l'enquête (29 sur 30, soit 97 %) sont dotés de stratégies, programmes ou plans qui contiennent des objectifs ou des activités concernant l'utilisation de l'IA dans le secteur public (graphique 9.4).

Par ailleurs, il est essentiel d'adhérer à un ensemble partagé de valeurs et de principes éthiques en matière de gestion des algorithmes lorsque l'on utilise l'IA dans le secteur public. L'enquête, qui repose sur les *Principes de l'OCDE sur l'IA*, révèle que les pays font appel à des instruments très différents pour garantir que les organismes publics gèrent et utilisent les algorithmes de manière éthique. Alors que 16 pays sur 30 (53 %) s'en remettent en la matière à des obligations formelles (ex. : lois, réglementations), 12 (40 %) ont recours à des instruments d'orientation tels que des lignes directrices, des normes ou des principes. Deux (7 %) des pays sondés ont indiqué n'être dotés d'aucun instrument (graphique 9.5).

Il existe des disparités entre pays en ce qui concerne la mise en œuvre et l'utilisation de l'IA. Vingt-trois des 30 pays sondés (77 %) ont déclaré avoir utilisé l'IA pour améliorer au moins une des trois catégories évaluées : processus internes du secteur public, conception et prestation des services publics et formulation des politiques publiques. Il ressort d'un examen par catégorie que 22 pays sur 30 (73 %) ont fait appel à l'IA pour améliorer les processus internes. À titre d'exemple, le Canada a eu recours à l'automatisation robotisée des processus pour rationaliser ses processus internes et pour que le flux des tâches des agents gagne en efficacité. Le nombre de pays qui ont conçu des projets reposant sur l'IA pour la conception et la prestation de services publics est le même. Ainsi, en Finlande, AuroraAI oriente les usagers vers tel ou tel service public en fonction de leurs caractéristiques. En revanche, peu de pays (11 sur 30, soit 37 %) ont utilisé l'IA pour améliorer la formulation des politiques. C'est le cas de l'Estonie, qui emploie un système d'information reposant sur la télédétection semi-automatique pour géoréférencer les ressources forestières et améliorer les capacités dont elle dispose pour prendre des décisions en matière d'environnement. Seulement dix pays (33 %) font appel à l'IA pour réaliser des avancées dans les trois catégories simultanément. Sur l'ensemble des pays sondés, sept (23 %) ont indiqué n'avoir élaboré aucun projet faisant appel à l'IA dans les trois catégories évaluées (graphique 9.6).

#### Méthodologie et définitions

Les données proviennent de l'*Enquête de l'OCDE sur l'administration numérique 2.0*, conçue pour suivre la mise en œuvre de la *Recommandation du Conseil de l'OCDE sur les stratégies numériques gouvernementales* et évaluer dans quelle mesure les pays gagnent en maturité numérique de manière à mettre en œuvre une transformation numérique des processus et services publics centrée

sur l'humain à l'échelle de l'administration dans son ensemble. Les résultats de l'enquête seront utilisés pour le calcul de la deuxième édition de l'*Indice de l'administration numérique de l'OCDE (Digital Government Index, DGI)*, qui sera publiée prochainement.

Les données présentées dans cette section sont le fruit d'une première analyse des informations recueillies dans le cadre de l'enquête, menée en novembre 2022. À la date de rédaction du chapitre, les réponses de 30 pays de l'OCDE et de 3 candidats à l'adhésion (Brésil, Croatie et Roumanie) avaient été analysées. Les personnes qui ont répondu à l'enquête étaient de hauts responsables qui étaient chargés, au sein de l'administration centrale ou fédérale, de mener et/ou de mettre en œuvre des réformes liées à l'administration numérique, et qui ont, si nécessaire, recueilli des données auprès de différentes composantes du secteur public.

La proactivité est la capacité de l'administration et des agents publics à anticiper les besoins des usagers et à y répondre de manière adéquate de façon à éviter que les usagers aient à subir des processus fastidieux pour la prestation de services et la fourniture de données (OCDE, 2020).

L'intelligence artificielle renvoie à un système automatisé qui, pour un ensemble donné d'objectifs définis par l'homme, est en mesure d'établir des prévisions, de formuler des recommandations, ou de prendre des décisions influant sur des environnements réels ou virtuels. Les systèmes d'IA sont conçus pour fonctionner à des degrés d'autonomie divers (OCDE, 2022).

#### Pour en savoir plus

OCDE (2022), « Principe sur l'IA de l'OCDE », <https://oecd.ai/fr/ai-principles>.

OCDE/CAF (2022), *The Strategic and Responsible Use of Artificial Intelligence in the Public Sector of Latin America and the Caribbean*, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/1f334543-en>.

OCDE (2020), « The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a digital government », *OECD Public Governance Policy Papers*, n° 02, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>.

OCDE (2019), « Recommandation du Conseil sur l'intelligence artificielle », *Instruments juridiques de l'OCDE*, OCDE, Paris, <https://legalinstruments.oecd.org/fr/instruments/oecd-legal-0449>.

Ubaldo, B., et al. (2019), « State of the art in the use of emerging technologies in the public sector », *Documents de travail de l'OCDE sur la gouvernance publique*, n° 31, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/932780bc-en>.

#### Notes relatives aux graphiques

Les données ne sont pas disponibles pour l'Allemagne, le Costa Rica, les États-Unis, la Grèce, la Hongrie, les Pays-Bas, la République slovaque et la Suisse.

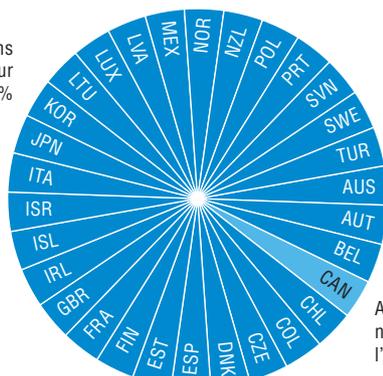
9.6. La Belgique, l'Irlande, Israël, le Japon, la Norvège, la Pologne et la République tchèque n'ont pas cité de projets reposant sur l'IA dans les catégories analysées.

## 9. ADMINISTRATION NUMÉRIQUE ET DONNÉES PUBLIQUES OUVERTES

### Mettre l'intelligence artificielle au service d'une mise en œuvre proactive des politiques et services publics

#### 9.4. Existence d'une stratégie, d'un programme ou plan national concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le secteur public, 2022

Existence de stratégies, programmes ou plans contenant des objectifs ou activités pour l'utilisation de l'IA dans le secteur public, 97 %



Candidats à l'adhésion



Absence de stratégie, programme ou plan national concernant l'utilisation de l'IA dans le secteur public, 3 %

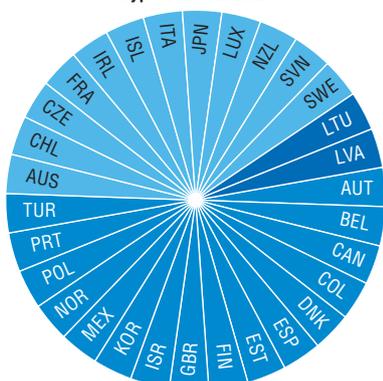
Source : OCDE (2022), Enquête de l'OCDE sur l'administration numérique 2.0.

StatLink <https://stat.link/egif62>

#### 9.5. Type d'instrument utilisé pour garantir une utilisation des algorithmes conforme à l'éthique dans les services publics, 2022

Obligations formelles, 53 % Instruments d'orientation, 40 % Absence d'instrument, 7 %

Type d'instrument



Candidats à l'adhésion



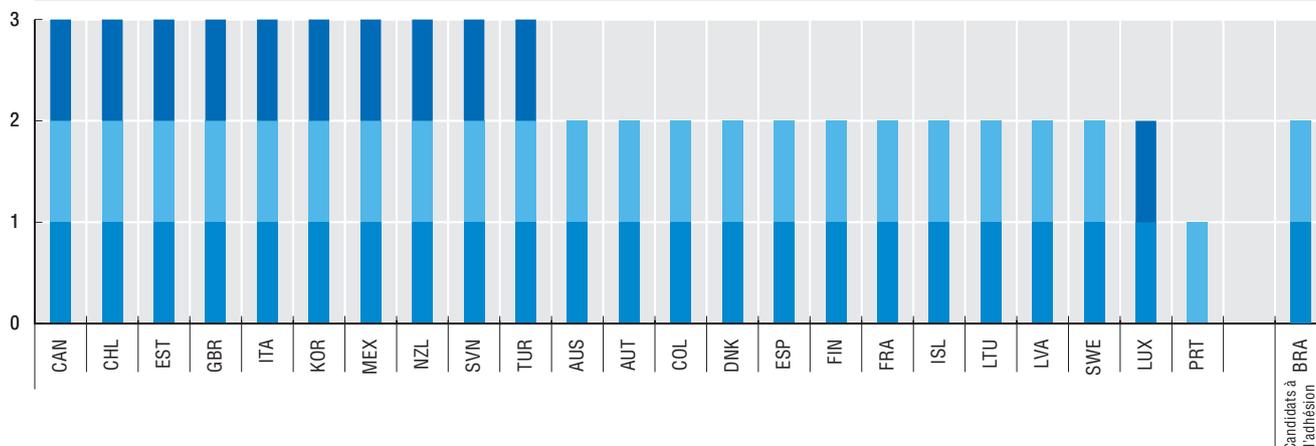
Source : OCDE (2022), Enquête de l'OCDE sur l'administration numérique 2.0.

StatLink <https://stat.link/b0owkn>

#### 9.6. Recours à l'IA dans le secteur public, 2022

Existence d'au moins un projet reposant sur l'IA par catégorie et par pays

Processus internes du secteur public Conception et prestation des services Amélioration de la formulation des politiques publiques



Source : OCDE (2022), Enquête de l'OCDE sur l'administration numérique 2.0.

StatLink <https://stat.link/70d5hl>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2023**

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en>

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2023), « Mettre l'intelligence artificielle au service d'une mise en œuvre proactive des politiques et services publics », dans *Government at a Glance 2023*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/1ee155dd-fr>

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région. Des extraits de publications sont susceptibles de faire l'objet d'avertissements supplémentaires, qui sont inclus dans la version complète de la publication, disponible sous le lien fourni à cet effet.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes :  
<http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.