



Un robot au service des communes

FP
L'Association des communes fribourgeoises lance un «assistant virtuel» basé sur l'intelligence artificielle.

TECHNOLOGIE. L'Association des communes fribourgeoises (ACF) recourt à l'intelligence artificielle pour accompagner les communes et associations de communes. Elle déploie cette semaine sur son site internet un robot conversationnel (ou *chatbot* en anglais) devant permettre aux élus et au personnel des communes – l'outil n'est pas ouvert au public – d'obtenir «des réponses précises et instantanées sur un large éventail de thématiques liées à l'action communale». Cet «assistant virtuel» repose sur un système d'intelligence artificielle propre «en circuit fermé». C'est-à-dire qu'il puise ses réponses exclusivement d'une seule base de connaissances, et non pas de l'ensemble des données existantes sur le web. Il n'a «aucune connexion à un système du marché et est hébergé sur des serveurs en Suisse», souligne l'ACF dans son communiqué. Ses réponses se basent sur un corpus comprenant les diverses publications de l'ACF, telles que les prises de position, les guides pratiques ou les conseils spécialisés, les outils spécifiques de soutien, notamment la plateforme Digi-FR, ainsi que les bases légales cantonales et fédérales, de même qu'une

sélection de la jurisprudence en vigueur. Ce robot «doit garantir une information référencée, à jour et pertinente, sans recourir à des sources extérieures», relève l'ACF.

Cela dans le but de réduire les risques «d'hallucinations» (dans le domaine de l'IA, une réponse fautive ou trompeuse, présentée comme un fait certain), plus grands lorsque l'outil se base sur le web comme c'est le cas pour ChatGPT, par exemple.

«Si le robot ne sait pas, il le dira et invitera l'utilisateur à prendre contact avec notre équipe», explique Grégory Grin. Et le responsable digitalisation à l'ACF de compléter: «Il s'agit d'offrir un premier service aux communes pour leur fournir rapidement des informations sur des questions de gestion communale ou sur des aspects réglementaires. Nous continuerons de traiter les cas complexes.»

Made in Fribourg

Pour l'ACF, la facture de ce projet se montera «entre 20 000 et 40 000 francs, en fonction des développements qui lui seront encore apportés», précise la directrice Micheline Guerry-Berchier. Sur le plan technique, cet assistant

virtuel a été conçu par Liip. Cette agence de développement web, qui emploie 220 collaborateurs dans le pays dont 32 à Fribourg, n'en est pas à son coup d'essai. Elle a récemment mis en ligne, pour le compte des Hôpitaux universitaires genevois, le *chatbot* ConflAnce, qui permet aux patients de poser leurs questions touchant à la médecine générale. Liip a également développé un robot conversationnel grand public pour le site internet du canton de Bâle-Ville.

En conclusion, notons encore que l'Etat de Fribourg planche lui aussi sur la création d'un tel assistant virtuel. Ce dernier sera destiné à tout un chacun ayant une requête à adresser au canton. «Le concept est prêt. Nous attendons à présent le feu vert pour le financement», relève la chancelière d'Etat, Danielle Gagnaux-Morel.

«Si le robot ne sait pas, il le dira et invitera l'utilisateur à prendre contact avec notre équipe.»

GRÉGORY GRIN

