**MEMENTO**

**UTILISATION PERSONNELLE D’OUTILS D’INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GENERATIVE**

**Proposé par :**





*Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d’un féminin et d’un masculin. Ceci a pour but de faciliter la lecture et n’a aucune intention discriminatoire.*

**Table des matières**

[Comment fonctionne un outil d’IA générative ? 3](#_Toc195792735)

[Quels sont les cas d’usage pour une commune ? 5](#_Toc195792736)

[Quelles sont les bonnes pratiques ? 8](#_Toc195792737)

[Quelles sont les règles d’utilisation ? 10](#_Toc195792738)

[Personnes de contact 13](#_Toc195792739)

***Ce document peut être utilisé comme base pour créer un memento à distribuer à l’ensemble du personnel communal.***

# **Comment fonctionne un outil d’IA générative ?**

Un outil d’IA générative est un logiciel informatique qui permet de générer du contenu de différents types (texte, image, son). Son fonctionnement peut être résumé de la manière suivante :

**Question/ mission (prompt) > Outil d’IA (ex: ChatGPT) > Réponse**

Un outil d’IA générative fonctionne sur la base de probabilités. Pour répondre à une question, il va déterminer quel est le mot le plus probable et va ainsi construire une phrase, puis un texte. Pour réussir à produire un contenu censé, les développeurs de l’outil d’IA ont recours à deux étapes principales :

* L’analyse d’un immense corpus de données – ces données permettent à la machine de comprendre comment fonctionne la langue et quels mots sont d’habitude associés ensemble.
* L’entrainement assuré par des humains – des employés vont ensuite améliorer les résultats de l’outil d’IA en lui donnant des instructions et lui indiquant quel contenu est le meilleur.

Les outils d’IA générative évoluent sans cesse. Ils sont améliorés et affinés sur la base des échanges avec les utilisateurs. Ce processus manque néanmoins complètement de transparence pour les utilisateurs.

Certains outils d’IA générative (par ex. ChatGPT 4o mini) cherchent des informations sur internet et les résument en indiquant les sites internet sources. Attention : un outil d’IA générative ne fonctionne pas comme un moteur de recherche (ex. google). Il crée un contenu nouveau, qui n’existe nulle part ailleurs.

Ce mode de fonctionnement permet des résultats impressionnants. L’outil ne fait quasiment jamais de fautes d’orthographe ou de grammaire.

En revanche, il faut faire attention aux points suivants :

* L’outil d’IA ne garantit pas un contenu véridique. Il répond à la question en construisant une suite de mots probables, sur la base des données et de l’entraînement reçus. Le contenu peut donc être faux, inexact ou même inventés – on parle alors d’ « hallucinations ».
* Il peut donc être dangereux d’utiliser les outils d’IA générative comme outils de recherche d’informations ou comme encyclopédie. Si vous l’utilisez ainsi, vérifiez les informations fournies, contrôlez les sites internet proposés. Il est beaucoup plus sûr d’utiliser les outils d’IA comme outils d’aide à l’écriture / de mise en forme d’un contenu dont vous garantissez la qualité et la véracité. Lorsque vous utilisez du contenu produit par un outil d’IA, vous prenez la responsabilité du contenu.
* L’outil d’IA n’est ni neutre, ni objectif. Il est construit sur une base de données et sur des instructions qui ont été choisies par des humains, dans le cadre d’une entreprise commerciale.
* L’outil d’IA donne l’impression de communiquer comme un humain. Il remercie, s’excuse, complimente. Mais ce n’est qu’une machine qui produit des résultats probabilistes sur une base statistique. Attention de ne pas projeter sur la machine des comportements humains (gentille, serviable, bornée, etc.). Les utilisateurs ne doivent pas se laisser impressionner par le style affirmatif des outils d’IA.
* Pour les utilisateurs, il est impossible de comprendre comment la machine passe d’une question spécifique à une réponse spécifique. La réponse obtenue peut complètement changer si un seul mot de la question est modifié ou même si la question est posée à un autre moment. On parle du problème de la « boîte noire » car on ne comprend pas sur quelles bases précises l’IA crée un contenu spécifique.

**Idées reçues versus réalité**

* L’IA n’a rien de magique. Il s’agit d’un programme informatique, c’est-à-dire des lignes de code, capable de faire de vastes analyses statistiques.
* Maîtriser un outil d’IA demande du temps. Il faut tester et expérimenter l’outil pour bien comprendre ses possibilités et ses limites. Travailler avec un outil d’IA ressemble à un travail avec un stagiaire qu’il faut accompagner, guider et superviser.
* Un outil d’IA ne va pas réaliser tout seul vos tâches professionnelles. De manière réaliste, pensez qu’avec un peu d’entraînement, vous pourrez gagner 10 minutes sur une tâche qui vous demandait auparavant 60 minutes.

# **Quels sont les cas d’usage pour une commune ?**

Ce document se focalise sur les cas d’usage liés au fonctionnement d’une commune. Attention, lorsque vous utilisez un outil d’IA dans votre travail, vous devez respecter les règles décrites dans la section 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fonction** | **Exemples concrets** | **Outils disponibles** |
| Aide à la création de contenu texte | * Création d’un courriel, première version d’un rapport, première version d’un discours, création de contenu texte pour le site internet * Partenaire d’entraînement (“sparring-partner”) sur le contenu / les idées (« Quels sont les défis pour une commune en matière de…? ») et sur la forme / le langage (« donne-moi 3 propositions de titres ; modifie ces paragraphes pour les rendre plus simples ») | * Outils d’IA disponibles sur le marché (licence individuelle) * Outils d’IA intégrés dans un écosystème (ex. Microsoft 365 et copilot) * Entraînement d’outils se basant spécifiquement sur certains types de documents |
| Aide à la création de contenu image / visualisation | Image d’illustration pour un Powerpoint, mise en forme des slides, création d’un graphique basé sur des données de la commune | * Outils professionnels de transformation d’image incluant des outils d’IA (ex. Adobe, Photoshop) * Outils d’IA disponibles sur le marché (licence individuelle) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fonction** | **Exemples concrets** | **Outils disponibles** |
| Création d’un Powerpoint | Création de slides, amélioration de slides existants | Outils d’IA disponibles sur le marché (licence individuelle) |
| Aide au résumé / synthèse de documents existants | Résumé d’un rapport de gestion, synthèse des propositions d’un service, synthèse d’un dossier archivé | Outils d’IA disponibles sur le marché (licence individuelle) |
| Aide à la retranscription de séances | Retranscription automatique d’une réunion / séance en ligne, première version du PV | * Outils disponibles sur le marché (attention à choisir un produit respectant la protection des données) * Outil / écosystème développé dans des logiciels actuellement utilisés par plusieurs communes qui intègrent des fonctionnalités liés IA (ex. e-séances, Meeting, ofisa,…) |
| Aide à la création pour des fonctions excel / code informatique | * Aide pour le passage d’une idée sous forme de texte à une fonction excel * Aide à la création de code en python * Aide à l’amélioration d’un code en HTML | Outils d’IA disponibles sur le marché (licence individuelle) |

Au-delà des usages individuels, la commune peut décider de se lancer dans des projets concernant toute l’administration et le service à la population.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fonction** | **Exemples concrets** | **Outils disponibles** |
| Outil de vue d’ensemble de dossiers | Séance de « on-boarding » avec un nouveau collaborateur sur la base de suivi d’un dossier |  |
| Chatbot (agent conversationnel) de travail avec les archives | Interface de questions-réponses avec les documents archivés |  |
| Chatbot pour répondre aux questions de la population | * Outil de questions-réponses sur les contacts et les horaires des différents services publics (ex. piscine, théâtre, administration, etc.) * Accompagnement pas-à-pas pour une procédure spécifique (ex. naturalisation) | * Expérience de création d’un chatbot communal menée par la Ville de Morges * Expérience menée par le Service de la population cantonal (SPOP) |
| Assistant virtuel construit sur des données internes ou partagées | Développement d’un grand modèle de langage (“LLM” : Large Language Modele”) propre, à l’instar du projet lancé par les communes fribourgeoises | [Expérience menée par l’Association des communes fribourgeoises (ACF)](https://acf-fgv.ch/2025/02/un-assistant-virtuel-pour-les-communes-fribourgeoises/) |
| Produits d’IA générative développés pour le marché des communes en Suisse | Travail avec des données de la commune sans les partager en dehors de l’outil IA. Possibilité de créer ses propres bases de données et de les prioriser dans les recherches. | Ex. : [SwissGPT](https://alpineai.swiss/en/swissgpt_communities/) (utilisé par de communes suisses allemandes et produit testé par le Secrétariat de l’UCV) |

# **Quelles sont les bonnes pratiques ?**

Comment travailler efficacement avec un outil d’IA générative ? Pour bien interagir avec la machine et obtenir les meilleurs résultats, voici quelques pistes pour démarrer.

1. Communiquer avec la machine exige un premier “prompt” (instruction générative) où vous lui donnez une tâche à réaliser. Il faut être aussi complet et précis que possible. Ce prompt doit couvrir les points suivants :

* **Qui ?** Quel est votre rôle (votre perspective professionnelle) ? Si ce n’est pas votre rôle, quel rôle souhaitez-vous que la machine prenne ? *Ex.: « Tu es un assistant de direction expérimenté »*
* **Pour qui ?** A qui s’adresse le contenu que vous voulez créer ? *Ex. : « Tu t’adresses à un citoyen. Réponds dans un style professionnel »*
* Quoi ? Quel est le résultat souhaité ? Quelle forme prend le texte ? Soyez aussi précis que possible (structure, longueur, tonalité) *Ex. : « Analyse cet email et propose-moi une réponse »*
* **Pourquoi ?** Quel est l’objectif final poursuivi ? *Ex. : « Mon objectif est de …. »*
* **Où ?** Quel est le contexte de votre demande ? *Ex. : « Tu travailles pour une commune vaudoise de taille moyenne. »*

*Exemple de prompt : Je suis chargé de projet en communication pour une commune vaudoise de taille moyenne et je rédige un courriel à destination d’habitants de la commune. Ce courriel est formel, il doit tenir sur une page A4. Il doit être composé de quelques paragraphes maximum. Je souhaite informer les habitants du quartier X des travaux à venir dans leur rue. Ces travaux durent tout le mois de mai. Fais-moi une proposition de texte. La commune souhaite se montrer bienveillante et sympathique avec ces habitants qui seront importunés dans leur quotidien.*

1. Adopter une approche « pas à pas » - il faut déconstruire une tâche complexe en petites tâches simples, demander à l’IA de réaliser chaque tâche l’une après l’autre.

*Exemple : Je suis chargé de projet en communication pour une commune vaudoise. Je dois réaliser une présentation devant les habitants de la commune. Voici tes tâches :*

1. *Propose-moi un contenu pour une présentation sur la politique des déchets de la commune X ;*
2. *Mets moi ce contenu en forme pour correspondre à une présentation Powerpoint ;*
3. *Détermine le contenu de chaque slide ;*
4. *Crée une illustration pour chaque slide.*
5. Il est possible de demander plusieurs réponses possibles. Les outils d’IA générative sont de bons « sparring-partner » pour tester des idées. Exemple : Plusieurs propositions de titre.
6. L’interaction avec la machine ressemble à une série d’allers-retours où vous demandez d’améliorer, de préciser, de modifier. Vous pouvez demander de modifier le contenu mais également le style (niveau de langage, plus ou moins formel, plus ou moins compliqué). Une fois cette interaction terminée, c’est à vous d’améliorer encore le contenu produit et de vérifier sa qualité
7. Une fois que vous aurez fait des premières expériences, vous pourrez demander à l’outil d’IA générative de vous aider dans la création des prompts. La machine vous aide à lui donner les meilleures instructions possibles pour qu’elle réalise ensuite ce que vous souhaitez.

N’oubliez pas que les outils d’IA générative sont gourmands en énergie. Utilisez-les lorsqu’ils apportent une réelle plus-value pour votre travail.

# **Quelles sont les règles d’utilisation ?**

Les outils d’IA générative doivent être utilisés de manière responsable et en adéquation avec le cadre juridique. Cette utilisation responsable est une question technique (les bons outils), juridique (dans le respect des règles) mais surtout culturelle (une culture des outils numériques et une culture de l’expérimentation).

**Voici les principales étapes d’utilisation et les règles à respecter :**

1. **Installation du logiciel / ouverture d’un compte**
2. **Saisie du prompt**
3. **Utilisation du contenu généré par l’outil d’IA**
4. Installation du logiciel d’IA générative

Respectez les consignes de votre service informatique en matière de cybersécurité ; clarifiez si vous utilisez le logiciel avec une licence privée ou professionnelle.

1. Lors de la saisie de votre prompt dans l’outil d’IA générative

* Ne saisissez jamais de données personnelles de quelque nature que ce soit. Pour rappel, au sens de la protection des données, une donnée personnelle inclut toute information se rapportant à une personne identifiée ou identifiable.

*A éviter absolument : nom de famille, numéro AVS, CV.*

*A privilégier : les documents déjà disponibles publiquement.*

* Si vous anonymisez vos données, veillez à ce qu’il soit impossible de remonter à la donnée personnelle source.

*A éviter absolument : ne pas seulement enlever le nom de famille et laisser toutes les autres informations personnelles.*

* Ne saisissez pas d’informations classées comme confidentielles par la commune / le Canton ou qui sont protégées par un contrat spécifique. Le cas échéant, procédez à un caviardage exhaustif.

*A éviter absolument : procédure judiciaire en cours, informations confidentielles sur un problème de pollution, contrat de prestation avec une entreprise prévoyant expressément une clause de confidentialité.*

*A décider au cas par cas : documents définitifs appelés à être rendus publics sous peu (par ex. rapport public publié dans quelques jours).*

**En cas de doute, renoncez à utiliser les données dans l’outil d’IA générative.**

**Le cas difficile des outils de retranscription**

Les outils qui permettent de retranscrire une réunion / séance virtuelle permettent de gagner un temps considérable (par ex. PV). En l’état actuel, beaucoup d’offres commerciales ne permettent pas un contrôle suffisant sur les données. Il n’est pas clair comment sont traitées les données (par ex. les informations échangées sur des personnes au cours de la réunion). Il faut donc réserver ces outils aux réunions sans référence à des données personnelles ou s’assurer de la qualité maximale de protection offerte par l’outil (souvent un logiciel plus cher, avec traitement des données en Suisse et garantie de suppression des fichiers audio).

1. Lors de l’utilisation des résultats fournis par l’outil d’IA générative

* Vous portez la responsabilité du contenu que vous utilisez. L’outil d’IA générative commet souvent des erreurs. Contrôlez la véracité du contenu créé, par exemple en consultant plusieurs sources différentes. Exemples : erreurs factuelles dans un résumé, mise en avant de points qui étaient secondaires dans le document de base, erreur dans la visualisation des données.
* Pour les images : informez clairement vos lecteurs / audience que l’image a été générée artificiellement. Prenez garde au droit d’auteur, surtout pour les artistes actuels. Exemples : illustration du nouveau centre-ville clairement signalée comme simulation ; ne demandez pas de créer un dessin de presse dans le style de Chapatte (droits d’auteur).
* En tant que collaborateur de la commune, vos décisions engagent la responsabilité de la commune et se doivent d’être exemplaires. Lorsque vous utilisez un contenu obtenu par un outil d’IA, vous devez toujours être en position de justifier les décisions prises. Exemples : décision d’accorder une place de marché rédigée par un outil d’IA générative ; synthèse de dossiers ayant passé sous silence un point important.

*De manière générale, il convient d’entretenir une culture de l’expérimentation*

*Les outils d’IA générative modifient la manière de travailler au sein des équipes. Certaines personnes sont intéressées à ces outils, d’autres sont sceptiques.*

**Pensez aux points suivants par rapport à votre équipe ou service lorsque vous utilisez des outils d’IA générative :**

* Prendre le temps d’évaluer si l’utilisation d’un outil d’IA est vraiment une plus-value pour certaines tâches. Exemple : nécessité d’anonymiser un document pour pouvoir le résumer grâce à l’IA.
* Les outils d’IA offrent parfois l’opportunité de modifier et d’améliorer les processus de travail. Ils permettent d’aller plus vite sur certaines tâches mais peut-être permettent-ils également de changer complètement certaines approches. Exemple : l’IA peut aider à écrire plus rapidement un email en réponse à la question d’un citoyen sur les horaires d’ouverture d’un guichet communal (optimisation du processus). Mais l’IA permet également d’automatiser cette fonction de réponse via un chatbot (changement de processus).
* Qui sont les personnes ressources au sein du service qui pourraient vous aider à améliorer votre utilisation des outils d’IA ? Est-ce que vous pourriez aider certains de vos collègues ?
* Est-ce que l’utilisation des outils d’IA provoque chez vous des questions, des craintes ou des inquiétudes ? Si oui, pouvez-vous en parler avec votre supérieur hiérarchique ?

# **Personnes de contact**

A adapter selon votre commune – qui sont les personnes de contact pertinentes ? *Exemples : Responsable IT, greffe, responsable RH*