

L'IA entre dans le service public par le bureau, pas par le guichet

Étude 26 — Le service public à l'âge des agents

Mathieu Guglielmino

2026-08-17

Le fil

Ce qu'on mesure, ce qu'on ne mesure pas	1
Un agent sur cinq est classé exposé — et c'est une estimation, pas une mesure	2
L'IA publique arrive par les métropoles — et elle rejoue un écart déjà installé	4
Le guichet numérique fait déjà renoncer un internaute sur quatre — avant l'IA	5
Devant le guichet, ce n'est pas l'âge qui décide — c'est le métier qu'on a eu	6
Quand l'administration mesure du côté de l'utilisateur, le gain se voit	7
Trois ans d'IA publique recensée pèsent moins de 10 € par agent	8
Ce qu'il reste à mesurer, et ce que décide « Réagencer »	10
Sources et références	11

Journal des mises à jour

- **2026-08-17** — ouverture du dossier : quatre sources ouvertes (IGF/IGAS/IGA, INSEE, DGAFP, Data Publica), six schémas, première version du journal.

Ce qu'on mesure, ce qu'on ne mesure pas

On regarde l'agent public. Personne, encore, ne regarde l'utilisateur. C'est le premier fait de ce dossier, et il précède tous les chiffres qui suivent : l'État vient de produire sa première photographie interministérielle de l'exposition des agents publics à l'IA¹ — **20 %** exposés, **13 %** de façon significative à très forte, soit plus de **700 000 agents**². Rien d'équivalent n'existe côté guichet : aucune source publique ne mesure ce que l'utilisateur gagne — ou perd — quand l'administration s'équipe. La seule mesure qui regarde de ce côté, un dispositif d'aide à la réponse aux usagers, montre un délai divisé par six³ ; c'est une exception, pas une

¹IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

²IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet

politique de mesure. Pendant ce temps, le guichet numérique qui existe déjà — avant même l'IA générative — fait renoncer **26 %** des internautes à une démarche, et **43 %** après 75 ans⁴. La thèse de ce dossier tient en une phrase : l'IA entre dans le service public **par le bureau, pas par le guichet, et par le haut de la carte** — et le risque n'est pas que l'agent remplace l'agent public, c'est que le temps gagné en back-office **reste** en back-office pendant que la file d'attente réelle, celle des gens qui abandonnent, n'est pas comptée.

Trois dissymétries structurent la suite, et elles vont toutes dans le même sens. Une dissymétrie **de mission** : l'exposition modélisée se concentre sur les fonctions support, tandis que **47 %** des agents — ceux qui sont au contact direct du public — sont classés hors d'atteinte⁵. Une dissymétrie **de territoire** : **90 %** des métropoles ont engagé un projet d'IA, contre **26 %** des communes⁶. Une dissymétrie **de mesure** : un seul bilan public regarde du côté de l'usager, et c'est le porteur du dispositif qui le communique. Le dénominateur de tous ces ratios, pour fixer les ordres de grandeur : au 31 décembre 2023, la fonction publique emploie **5,80 millions d'agents**, soit **19,9 %** de l'emploi total en France⁷ — répartis entre la fonction publique d'État (2,57 M, 44 %), la fonction publique territoriale (1,99 M, 34 %) et la fonction publique hospitalière (1,24 M, 21 %)⁸. Cette dernière donnée compte plus qu'elle n'y paraît : la FPT, c'est la strate communale — celle qui tient le guichet du quotidien, et celle qui, on va le voir, n'engage justement pas de projet d'IA.

Un agent sur cinq est classé exposé — et c'est une estimation, pas une mesure

Avant le chiffre, la méthode : la mission interministérielle IGF/IGAS/IGA a appliqué le référentiel de l'Organisation internationale du travail — une notation de 30 000 tâches rattachées à des professions, chaque tâche notée de 0 à 1 **en interrogeant une IA** — à la répartition des effectifs publics de 2022 publiée par la DGAFF⁹. C'est donc une **exposition théorique**, construite à deux degrés d'indirection (un modèle noté par une IA, appliqué à des effectifs de trois ans d'âge), et

2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

⁴INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>

⁵IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

⁶IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

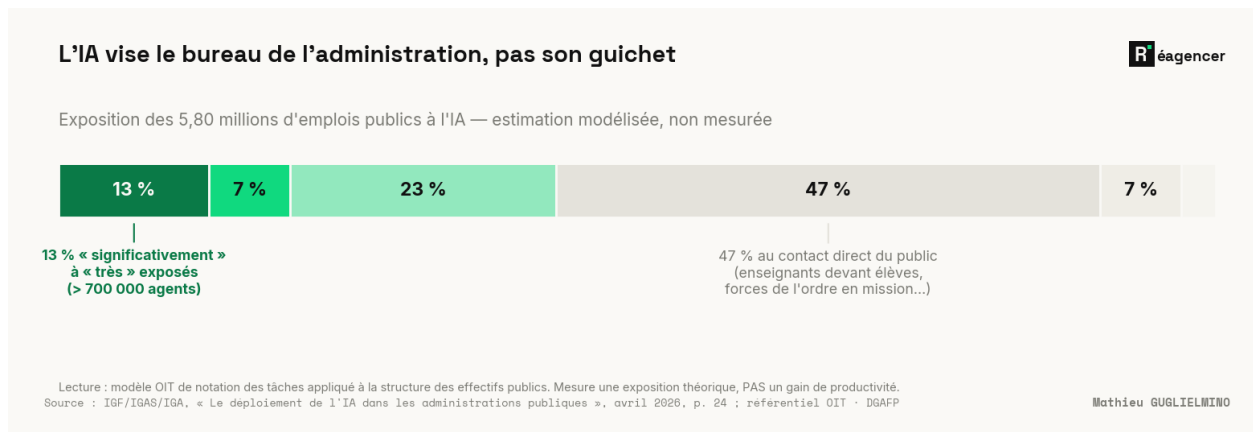
⁷DGAFF, « Rapport annuel sur l'état de la fonction publique », édition 2025, octobre 2025, 196 p. <https://www.fonction-publique.gouv.fr/toutes-les-publications/rapport-annuel-sur-letat-de-la-fonction-publique-edition-2025>

⁸DGAFF, « Rapport annuel sur l'état de la fonction publique », édition 2025, octobre 2025, 196 p. <https://www.fonction-publique.gouv.fr/toutes-les-publications/rapport-annuel-sur-letat-de-la-fonction-publique-edition-2025>

⁹IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

le rapport le dit lui-même noir sur blanc : cela « ne préjuge pas de gains de productivité effectifs »¹⁰. À aucun moment ce chiffre ne mesure une part d'emplois automatisables — il faut le lire comme tel, y compris quand il paraît décisif.

```
analyse.fig_exposition(d);
```



Le résultat, pris pour ce qu'il est — une estimation modélisée —, dessine une géographie interne très nette. **20 %** des agents publics sont considérés comme exposés (gradients 1 à 4), soit **1,13 million** de personnes¹¹. Parmi eux, la majorité relève des catégories les plus exposées : **13 %** de l'ensemble des agents, soit **plus de 700 000 personnes**, notamment dans les fonctions administratives et de support¹². À l'autre bout, **47 %** des agents relèvent de professions dont la plupart des tâches restent relativement non exposées — les enseignants pour le temps devant élèves, les forces de l'ordre en mission de terrain¹³ ; **23 %** sont peu exposés (travailleurs sociaux, infirmiers) ; **7 %** ne sont pas référencés dans la nomenclature et **3 %** relèvent des armées, non notées par l'OIT¹⁴. La mission reconnaît elle-même les limites de son propre classement : elle range la majeure partie des enseignants en « non exposés », alors que l'IA peut aider à la notation de copies ou à la préparation de cours ; les personnels médicaux sont en partie exclus alors

¹⁰IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

¹¹IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

¹²IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

¹³IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

¹⁴IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

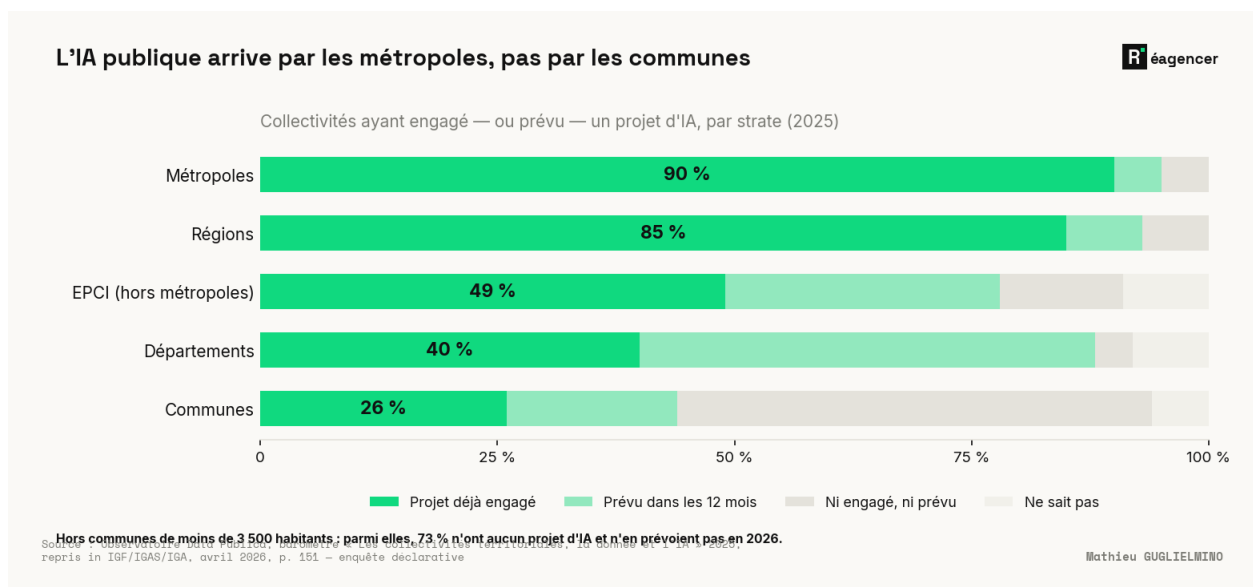
que des gains de diagnostic ne sont pas à écarter. Les professions peu exposées sont plutôt à considérer comme « augmentables »¹⁵ — un mot qui déplace la focale de « qui va disparaître » vers « qui pourrait faire plus », mais qui reste, lui aussi, une hypothèse et non une mesure.

Ce que ce schéma dit vraiment, une fois l'avertissement posé, c'est une direction plutôt qu'un niveau : le modèle place le risque théorique du côté du bureau, et il place la moitié des agents publics — ceux qui reçoivent, qui accompagnent, qui interviennent — hors du champ de la notation. Que ce placement soit ou non le bon niveau de détail, c'est une question pour le questionnaire propriétaire, pas pour ce PDF.

L'IA publique arrive par les métropoles — et elle rejoue un écart déjà installé

Le deuxième axe du dossier n'est pas la mission, c'est le territoire, et là le chiffre est un chiffre d'enquête, pas de modèle. Le baromètre Data Publica sur les collectivités territoriales, repris dans l'annexe du rapport interministériel, mesure la part de collectivités ayant **déjà engagé** un projet d'IA par strate : **90 %** des métropoles, **85 %** des régions, **49 %** des EPCI hors métropoles, **40 %** des départements, **26 %** des communes¹⁶.

analyse.fig_gradient_territorial(d);



Le contraste se lit encore plus nettement sur le refus : **50 %** des communes n'ont aucun projet et n'en prévoient pas, contre **5 %** des métropoles¹⁷. Et hors champ du graphique — parce que

¹⁵IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

¹⁶IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

¹⁷IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet

la strate est trop fine pour y figurer directement — les communes de moins de **3 500 habitants** sont **73 %** à n'avoir ni expérimenté l'IA, ni prévoir de le faire en 2026 ; le rapport l'impute à « un effet de taille et de ressources »¹⁸. Le point le plus intéressant du schéma n'est pourtant pas ce niveau d'adoption en 2025, c'est sa trajectoire : la part de collectivités ayant engagé au moins un projet **data** — pas encore IA, juste de la donnée structurée — est passée de **40 %** en 2022 à **74 %** en 2025 ; chez les communes, de **18 %** à **57 %**¹⁹. L'IA n'est donc pas le premier écart entre collectivités : elle **rejoue**, sur un rythme comparable, un écart déjà installé sur la donnée. Ce qui distingue une métropole d'une commune de moins de 3 500 habitants n'a pas commencé avec l'IA générative — c'est une capacité d'ingénierie de la donnée qui préexiste, et que l'IA amplifie plutôt qu'elle ne crée.

Il faut aussi dire ce que ce chiffre ne garantit pas. Le baromètre Data Publica est une **enquête déclarative** auprès de collectivités répondantes, pas un recensement exhaustif²⁰. Sans connaître le nombre de répondants par strate ni le taux de réponse, on ne peut pas exclure que les petites communes qui prennent le temps de répondre à ce type de baromètre soient précisément les plus équipées — auquel cas le 26 % des communes serait un majorant, pas un plancher. Le gradient de taille — plus une collectivité est grande, plus elle avance — est robuste et se retrouve dans toutes les tranches ; le niveau absolu de chaque strate, lui, mérite d'être pris avec cette réserve.

Le guichet numérique fait déjà renoncer un internaute sur quatre — avant l'IA

Changement de versant : jusqu'ici, on a regardé l'institution. Voici ce que le numérique produit déjà, du côté de celui qui doit s'en servir — et c'est une mesure INSEE, indépendante de toute question sur l'IA. En 2024, **90 %** des internautes ont réalisé au moins une démarche administrative en ligne dans les douze mois, mais **26 %** des internautes de 15 ans ou plus ont **renoncé** à une démarche administrative en ligne²¹.

```
analyse.fig_renoncement(d);
```

2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

¹⁸IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

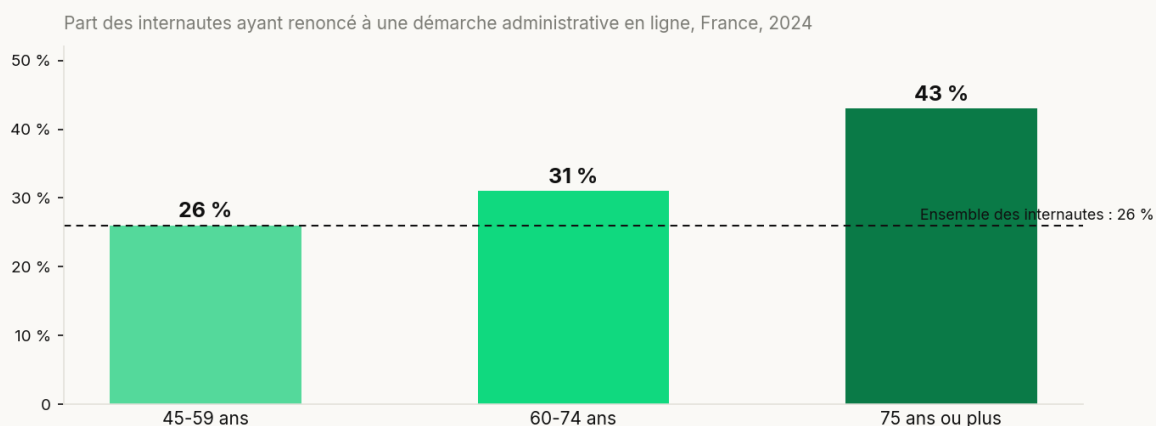
¹⁹IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

²⁰IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

²¹INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>

Le guichet numérique fait déjà renoncer un internaute sur quatre

Réagencer



À âge égal, le diplôme joue aussi : 30 % de renoncement chez les titulaires d'un CAP-BEP ou moins.
Source : INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025, fiche 2.2, p. 77 – enquête TIC ménages 2024

Mathieu GUGLIELMINO

Le renoncement croît nettement avec l'âge : **26 %** chez les 45-59 ans, **31 %** chez les 60-74 ans, **43 %** au-delà de 75 ans²². Il croît aussi avec le niveau de diplôme, à âge égal : **30 %** de renoncement chez les titulaires d'un CAP-BEP ou moins²³. Et **12 %** des internautes se déclarent « dépassés par les évolutions » du numérique — un chiffre qui grimpe à **38 %** après 75 ans et à **22 %** chez les 60-74 ans, contre **2 %** chez les 15-29 ans²⁴. Ce chiffre pose la question que la suite du dossier ne peut pas éviter : si un quart des internautes renonce déjà face à un formulaire en ligne classique, qu'est-ce qui garantit qu'une IA conversationnelle au guichet ne reproduise pas — ou n'accentue pas — le même effet de seuil, pour les mêmes personnes ? Ce n'est pas une objection à l'IA au guichet ; c'est un rappel que le problème du guichet numérique n'a jamais été seulement la lenteur — c'est qu'une partie des usagers n'y arrive pas, point final, quelle que soit la technologie derrière.

Devant le guichet, ce n'est pas l'âge qui décide — c'est le métier qu'on a eu

Le renoncement se ventile par âge ; la compétence numérique, elle, se ventile par métier — et l'écart y est plus massif que tout ce qui précède. En 2023, **15,7 %** des personnes de 15 ans ou plus sont en situation d'illectronisme, et **30,3 %** de plus ont des compétences numériques faibles²⁵. Le détail par catégorie socioprofessionnelle, chez les seuls retraités, montre que l'écart n'est pas d'âge, il est de trajectoire professionnelle.

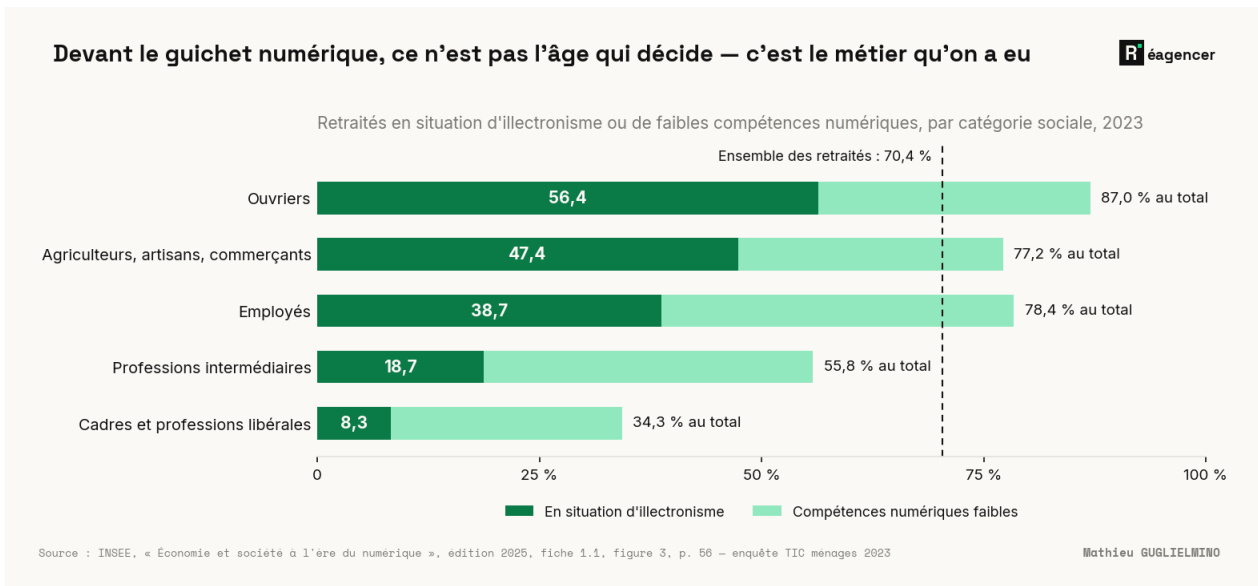
```
analyse.fig_illectronisme(d);
```

²²INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>

²³INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>

²⁴INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>

²⁵INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>



56,4 % des ouvriers retraités sont en situation d'illectronisme, contre **8,3 %** des anciens cadres — un rapport de **1 à 6,8** à l'intérieur d'une même classe d'âge²⁶. Cumulé aux compétences faibles, l'écart reste tout aussi massif : **87,0 %** des ouvriers retraités contre **34,3 %** des anciens cadres²⁷. Ce que ce schéma dit, c'est qu'« adapter le guichet numérique aux personnes âgées » est une formulation trop grossière pour être utile : deux retraités du même âge, ayant eu deux métiers différents, n'ont pas la même relation à un écran, un formulaire ou un assistant conversationnel. La fracture qui compte ici n'est pas générationnelle, elle est professionnelle — et elle continue de produire ses effets bien après la fin de la vie active.

Quand l'administration mesure du côté de l'utilisateur, le gain se voit

Un seul dispositif, dans toute la matière disponible, mesure explicitement ce que l'utilisateur reçoit avant et après l'introduction d'une IA. « Je donne mon avis » (Services publics +) intègre depuis fin 2023 une solution d'IA générative d'aide à la rédaction des réponses aux usagers, dans les services déconcentrés²⁸.

```
analyse.fig_gain_mesure(d);
```

²⁶INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>

²⁷INSEE, « Économie et société à l'ère du numérique », édition 2025 (Insee Références), 128 p. — enquêtes TIC ménages 2023 et 2024. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616863>

²⁸IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

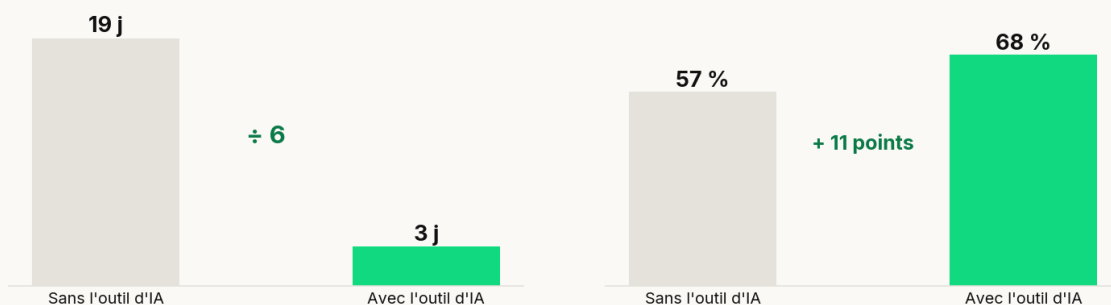
Quand l'administration mesure du côté de l'utilisateur, le gain se voit

Réagencer

Dispositif « Je donne mon avis » (Services publics +) — aide à la réponse par IA générative, depuis fin 2023

Délai moyen de réponse à l'utilisateur

Part d'utilisateurs jugeant la réponse utile



Bilan communiqué par le porteur du dispositif — comparaison avant/après, non une évaluation contrôlée indépendante.
Source : DITP, in IGF/IGAS/IGA, « Le déploiement de l'IA dans les administrations publiques », avril 2026, p. 120

Mathieu GUGLIELMINO

Le bilan communiqué par la DITP est net : le délai moyen de réponse à l'utilisateur passe de **19 à 3 jours**, soit un délai divisé par six ; la part d'utilisateurs jugeant la réponse utile passe de **57 % à 68 %**, soit **+11 points** ; et **75 %** des agents considèrent la solution comme un outil d'aide utile²⁹. Le dispositif garde deux garanties simples : l'agent reste responsable du contenu et peut modifier la suggestion avant envoi, et l'utilisateur est informé que la réponse a été rédigée avec l'aide d'une IA³⁰. Il faut cependant le dire avec la même rigueur que pour les chiffres précédents : c'est une comparaison avant/après communiquée par le porteur du dispositif, **pas** une évaluation contrôlée indépendante³¹. Ce qui fait la valeur de ce cas n'est donc pas l'ampleur du gain en tant que tel — c'est le fait, rarissime dans cette étude, que quelqu'un ait choisi de mesurer du côté de l'utilisateur plutôt que du seul côté de l'agent qui produit la réponse. Si ce réflexe de mesure se généralisait, ce dossier aurait beaucoup moins de trous à signaler.

Trois ans d'IA publique recensée pèsent moins de 10 € par agent

Dernier axe : l'argent, et ce qu'il révèle plutôt que ce qu'il pèse. Les dépenses engagées entre 2023 et 2025 sur le déploiement de l'IA dans l'État se décomposent ainsi : DINUM, **8,7 M€** sur le déploiement plus **0,75 M€** d'animation ; ministères, **26,2 M€** (hors AMIAD, l'agence IA de défense) ; France Travail, **18,7 M€**³². Total recensé : **54,35 M€**.

²⁹IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³⁰IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³¹IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³²IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan

analyse.fig_depense_par_agent(d);

Trois ans d'IA publique recensée : moins de 10 € par agent

Réagencer

Dépenses engagées sur le déploiement de l'IA, 2023-2025, rapportées aux 5,80 millions d'agents publics

Total recensé : 54,35 M€



DINUM — déploiement de l'IA dans l'État

DINUM — animation du déploiement

Ministères (hors AMIAD)

France Travail

Recensement explicitement non exhaustif : aucune administration ne suit sa dépense d'IA de façon homogène. Ce total est un plancher, hors IA de défense.
Source : IGF/IGAS/IGA, « Le déploiement de l'IA dans les administrations publiques », avril 2026, p. 30 ; effectifs DGAFP 2023 · calculs Réagencer

Mathieu GUGLIELMINO

Rapporté aux 5,80 millions d'agents publics, ce total donne **9,37 € par agent, sur trois ans** — environ **3,12 € par agent et par an**³³. Ce chiffre n'est pas une dépense consolidée : le rapport souligne lui-même que le recensement n'est pas exhaustif et que les administrations ne suivent pas leur dépense d'IA de façon homogène³⁴. C'est un **plancher**, hors IA de défense, qui mêle par ailleurs État et opérateur (France Travail) au numérateur, et l'ensemble des trois versants au dénominateur — un ordre de grandeur, pas un ratio budgétaire à citer au chiffre près. Le rapport note aussi que « les organismes de sécurité sociale hormis la CNAM, les collectivités territoriales et les établissements de santé mettent en avant les contraintes budgétaires comme frein majeur », et que le choix de solutions certifiées SecNumCloud entraîne un surcoût « souvent estimé entre 20 % et 40 % »³⁵.

Le contraste le plus parlant du dossier tient en deux chiffres posés côte à côte. D'un côté, l'expérimentation « Assistant IA » — qui prend la suite du projet « Albert », annoncé en 2024 comme devant devenir l'outil généralisable pour tous les agents publics et jamais concrétisé — était limitée à **10 000 testeurs** à la date du rapport, sur **5,80 millions** d'agents, soit **0,17 %**³⁶. De

DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³³IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³⁴IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³⁵IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³⁶IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

l'autre, la synthèse du rapport estime que l'usage spontané et non régulé d'IA pourrait concerner « jusqu'à **40 %** » des agents publics³⁷.

Ce second chiffre mérite qu'on s'y arrête, parce qu'il ne dit pas ce qu'on lui fait dire. En note de bas de page, le rapport le source ainsi : 40 % des agents **dans les collectivités** utiliseraient des outils d'IA de façon clandestine, selon une enquête du Syndicat national des directions générales des collectivités territoriales de septembre 2025³⁸. Le chiffre porte donc sur les **agents territoriaux** — 1,99 million de personnes, 34 % de la fonction publique³⁹ — et provient d'une **enquête professionnelle**, pas d'un comptage d'usage. En remontant de la note vers la synthèse, il s'est élargi à l'ensemble des agents publics. Ce n'est pas un détail de scrupule : c'est le chiffre qui circulera, et il vaut la peine de le citer pour ce qu'il est. On écrira donc : une enquête professionnelle situe l'usage clandestin autour de 40 % chez les agents territoriaux. On n'écrira pas : 40 % des agents publics.

Reste que le contraste tient, et qu'il est même plus net une fois le chiffre remis à sa place. L'État compte, à l'unité près, ce qu'il équipe officiellement — 10 000 personnes — et il ne compte pas, il estime de seconde main, ce que les agents font par eux-mêmes sur leurs propres outils. La DINUM recense plus de **140 produits d'IA** en circulation, avec une hétérogénéité forte entre ministères — de **0 à 74 projets** selon le ministère⁴⁰ — sans que l'État se soit doté d'une doctrine d'utilisation des solutions du marché par les agents⁴¹. L'argent n'est donc pas encore le sujet : à 9,37 € par agent sur trois ans, l'ampleur de l'investissement n'est pas le problème. Le problème, c'est l'absence de boussole — on sait combien on a dépensé sur ce qu'on a officiellement déployé, on ignore ce que les agents font réellement.

Ce qu'il reste à mesurer, et ce que décide « Réagencer »

Cinq trous de mesure structurent ce qui manque encore pour tenir la thèse au-delà de l'ordre de grandeur. Le premier, et le plus central : **l'usage réel des agents publics**. Le « jusqu'à 40 % » de shadow IA est une estimation au conditionnel, tirée d'une enquête professionnelle portant sur les seuls agents territoriaux — aucune fréquence, aucun taux de délégation, aucune ventilation par versant ni par catégorie. Le deuxième : **ce que le temps gagné devient**. Aucune source ne dit si le temps libéré en back-office se traduit par du délai en moins pour l'utilisateur, du service en

³⁷IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³⁸IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

³⁹DGAFP, « Rapport annuel sur l'état de la fonction publique », édition 2025, octobre 2025, 196 p. <https://www.fonction-publique.gouv.fr/toutes-les-publications/rapport-annuel-sur-letat-de-la-fonction-publique-edition-2025>

⁴⁰IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

⁴¹IGF n° 2025-E-081-03, IGAS n° 2025-089R, IGA n° 26008R, « Le déploiement de l'intelligence artificielle dans les administrations publiques : analyse comparée, enjeux et conditions de réussite », avril 2026 (publié juillet 2026), 709 p. — comprend en annexe IV les résultats du baromètre Data Publica 2025 et en annexe III le bilan DITP « Je donne mon avis ». <https://igas.gouv.fr/le-deploiement-de-lintelligence-artificielle-dans-les-administrations-publiques-analyse-comparee-enjeux-et-conditions-de-reussite>

plus, ou rien de visible — le cas « Je donne mon avis » est le seul contre-exemple, et il est auto-rapporté. Le troisième : **ce que l'utilisateur perçoit** d'une réponse produite avec l'aide d'une IA — le dispositif l'en informe, personne ne mesure l'effet de cette information sur la confiance. Le quatrième : **les garanties effectivement en place** — recours humain, transparence, traçabilité — que le rapport prescrit sans que personne ne compte qui les a mises en œuvre. Le cinquième : **le versant collectivités côté agent** — le baromètre Data Publica interroge l'institution (« avez-vous un projet ? »), jamais l'agent territorial (« l'utilisez-vous ? »).

C'est exactement ce que le questionnaire propriétaire doit produire, en miroir. Côté décideurs publics : l'existence d'une doctrine d'usage écrite, la part d'agents effectivement équipés d'un outil fourni par l'employeur, les garanties mises en place, et surtout — ce qui est mesuré, et si l'utilisateur y figure. Côté agent : l'usage réel d'outils d'IA au travail, fournis par l'employeur ou personnels — c'est ce delta-là, et lui seul, qui pourra un jour remplacer l'estimation « jusqu'à 40 % » par un chiffre compté. L'angle est le même que celui qui avait fonctionné pour le shadow IA en entreprise : ce que l'institution déclare équiper, comparé à ce que l'agent déclare utiliser — posé sur la **même vague**, pour que l'écart soit lisible.

En attendant cette mesure, la question qui reste posée à toute administration qui s'équipe n'est pas « faut-il mettre de l'IA au guichet ? ». C'est plus étroit, et plus praticien : **qu'est-ce qu'on décide de rendre au guichet, avec le temps gagné derrière — et comment le vérifie-t-on ?** Tant que cette question n'a pas de réponse instrumentée, chaque euro dépensé en back-office reste un pari sur la bonne foi de l'organisation, pas une politique publique qu'on peut auditer.

Sources et références

Journal de recherche en cours — Réagencer, août 2026. Données ouvertes au 2026-08-17.