



# Des chatbots «sauvages» créés pour les villes suisses

BORIS BUSSLINGER  
X @BorisBusslinger

**ASSISTANCE** Certaines communes disposent désormais de chatbots qui répondent aux questions concernant l'administration. Développé par la société Liip, le service intéresse déjà en plus haut lieu

Combien de temps vont durer les travaux dans ma rue? Quels sont les horaires de la décharge? Où est le service des habitants? Comment obtenir une attestation de résidence? A quels subsides ai-je droit? Puis-je obtenir une place de parc? Quand a été construite la cathédrale? Et comment faire taire mes voisins après 22h? Autant de questions cruciales auxquelles les dédales de l'administration communale peinent parfois à répondre, à moins de laborieux appels – pour les partisans de la vieille école – ou de recherches internet parasitées de sites contenant un mot-clé correspondant sans lien avec notre requête. Gageure. La solution est cependant peut-être arrivée: l'intelligence artificielle «limitée», circonscrite aux informations officielles fournies par la ville.

## «Moins d'hallucinations de l'IA»

Genève, Lausanne ou encore le canton de Fribourg. Chacune et chacun a désormais son «GPT». Parfaitement fonctionnels, les portails (que nous avons essayés) sont relativement efficaces, permettant de se renseigner en toutes choses sur la circonscription choisie. De manière surprenante, ils n'ont cependant pas été développés par les villes concernées, ni même en coopération avec ces dernières, qui ignoraient parfois jusqu'à l'existence même du service alors que celui-ci était déjà en ligne.

«Nous avons découvert le site par hasard il y a quelques semaines, concède Amélie Nappey, porte-parole de la ville

de Lausanne. Nous ne sommes pas une marque déposée et LausanneGPT fonctionne avec des données publiques. L'existence d'un tel portail n'est au fond pas plus anormal que celle de ChatGPT, qui se sert également du contenu de notre site.» Le chef-lieu vaudois a-t-il cependant contrôlé la pertinence des données fournies par ce qui ressemble beaucoup à une page officielle? «Nos tests montrent que les réponses sont plutôt fiables, répond la communicante. Le site précise par ailleurs clairement qu'il n'est pas affilié à la ville de Lausanne et qu'il n'y a pas de garantie complète d'exactitude.» Mais pourquoi développer ce genre de site – gratuit – sans consulter la cité concernée en amont?

«Chez Liip, nous aimons dire que la pratique vient avant la théorie, dit Thomas Botton, «partenaire client» de l'entreprise. Nous avons voulu voir si notre vision pouvait devenir réalité en commençant par développer une IA de recherche pour la ville de Zurich, puis nous avons fait Genève, Lausanne, Fribourg, Yverdon, Berne... Nous nous

## «Nos tests montrent que les réponses sont plutôt fiables»

AMÉLIE NAPPEY,  
PORTE-PAROLE DE LA VILLE DE LAUSANNE

sommes basés sur les solutions proposées par OpenAI (éditeur de ChatGPT) mais nous hébergeons les données, ce qui permet d'éviter de nourrir le système américain avec les questions des utilisateurs. Le corpus restreint permet de limiter les hallucinations de l'outil (réponses erronées). Et même si les sites des villes ne sont qu'en français ou en allemand, il est possible de poser des questions et

d'obtenir des réponses dans la langue de son choix.»

## L'IA pourrait a minima compléter les centrales téléphoniques

Développée de manière «sauvage», l'IA ne passe pas pour autant inaperçue auprès des principaux concernés – avec des réponses contrastées. A Zurich, contrairement à Lausanne, la ville dit «avoir rencontré les développeurs» et considère l'application «intéressante». Toutefois, «nous ne recommandons pas l'utilisation de la solution, précise Christina Stücheli, porte-parole de la ville. Il s'agit d'un travail indépendant, aux résultats pas toujours exacts, dont on ne sait combien de temps il restera en ligne ni à quel point il sera amélioré.» La cité précise par exemple travailler sur un nouveau site web «sans savoir si ZüriGPT prendra en compte les changements».

Nonobstant ces réserves, la communicante concède «pouvoir s'imaginer que l'IA complète les centrales téléphoniques dans le futur» (sachant que celles-ci ne sont atteignables que lors des horaires de bureau). Contacté par «plusieurs administrations», Liip indique qu'à la suite de sa démonstration gratuite, le TCS, mais également «un canton» – dont le projet est pour le moment confidentiel, raison pour laquelle il n'est pas nommé – ont passé contrat avec l'entreprise pour développer une IA dédiée. Quelle que soit son efficacité, certains casse-têtes continueront cependant de passer par des interactions bien humaines. A la question de savoir comment faire taire les voisins, LausanneGPT recommande par exemple «d'aborder le problème de manière courtoise et trouver un terrain d'entente». Plus facile à dire qu'à faire. ■