

salesforce

DEUXIÈME ÉDITION

Rapport sur le secteur public connecté

Insights sur la situation actuelle des services publics et l'avenir de l'IA agentique

J'ai une question concernant ma demande d'allocations.



Bonjour, je suis Agentforce !
Je vais vérifier cela pour vous.



Requête #00001528



Prochaine action prioritaire



Résumé d'Agentforce



James Smith
ID : MD33DCFF54D02

Afficher le résumé



Note de Salesforce à l'attention du secteur public

Aujourd'hui, les agents du service public doivent composer avec des procédures complexes, rester informés des dernières réglementations en vigueur et faire face à une charge de travail croissante – le tout dans un contexte de ressources limitées et d'attentes toujours plus élevées. Trois quarts des citoyens s'attendent désormais à ce que les services publics numériques soient à la hauteur des meilleurs services du secteur privé.

Malgré ces défis, les agents publics restent profondément engagés en faveur d'un service d'excellente qualité. Leur priorité absolue : améliorer les interactions des citoyens avec l'administration.

Pourtant, les outils dont ils disposent ne sont pas toujours à la hauteur des enjeux.

L'IA, et en particulier les [agents IA](#), offrent une voie prometteuse. Nos recherches montrent que l'IA permet d'ores et déjà d'améliorer l'efficacité des services publics. Comment ? En automatisant les tâches administratives, en assurant une assistance 24 h / 24 et en personnalisant les services proposés. Les fonctionnaires peuvent désormais s'appuyer sur ces assistants pour analyser rapidement de vastes volumes de données, y compris les dernières politiques internes, et ainsi se consacrer à des missions plus complexes et à forte valeur ajoutée. Mieux encore : ces agents conversationnels reposent sur des interfaces intuitives, simples à adopter, bien loin des technologies qui nécessitent de longues formations.

Pour les citoyens, ils offrent une nouvelle manière d'interagir facilement avec l'administration grâce à un service d'assistance disponible à toute heure et à une expérience fluide, pour déclarer ses impôts ou signaler un problème de voirie.

Ce rapport vous propose un tour d'horizon des dernières avancées en matière de services publics modernes et vous montre comment l'IA, y compris les agents IA, peut être un puissant levier de transformation.

Saisissons ensemble cette opportunité de renforcer la confiance et le lien entre citoyens et institutions, pour le bénéfice de tous.



À propos de ce rapport

Chaque année, Salesforce mène des études pour aider les professionnels, tous secteurs, fonctions et régions confondus, à mieux comprendre les tendances qui les concernent. Ce rapport regroupe les enseignements tirés de plusieurs enquêtes strictement anonymes menées auprès de professionnels en contact avec le public, de spécialistes IT en back-office au sein d'organismes publics, ainsi que des citoyens eux-mêmes. Les données ont été collectées entre février 2023 et août 2024. Pour plus d'informations, consultez la [page 27](#).

Compte tenu des arrondis, les totaux des pourcentages de ce rapport ne sont pas tous égaux à 100 %. Tous les calculs de comparaison sont réalisés à partir de nombres totaux (et non de nombres arrondis).



Sommaire

Synthèse	05
----------------	----

PARTIE I

Le point de vue de la société	06
-------------------------------------	----

Chapitre 1 : Des attentes calquées sur les standards du secteur privé	07
--	----

Chapitre 2 : L'IA perçue comme une opportunité pour les services publics	11
---	----

 Perspective d'expert : l'opportunité de l'IA agentique dans le secteur public	14
--	----

PARTIE II

Le point de vue des agents publics	15
--	----

Chapitre 3 : Des agents en première ligne, chargés de faire plus avec moins	16
--	----

Chapitre 4 : Les équipes techniques amorcent la transition vers l'ère du tout-numérique et de l'IA agentique	19
--	----

 Regard vers l'avenir : l'IA agentique ouvre de nouvelles perspectives	25
--	----

Ressources complémentaires	26
----------------------------------	----



Synthèse

01 Des attentes calquées sur les standards du secteur privé

Les citoyens attendent des services publics numériques qu'ils soient aussi intuitifs et efficaces que ceux proposés par le secteur privé. Pour beaucoup, la qualité de l'expérience est aussi importante que les services proposés. Pourtant, les sites Internet et les services en ligne du secteur public – lorsqu'ils existent – se caractérisent souvent par une navigation peu fluide et par des options de libre-service limitées, bien en deçà des attentes des usagers. **Aujourd'hui, 75 % des citoyens estiment que les services publics digitaux devraient atteindre le niveau de qualité des entreprises les plus performantes.**

02 L'IA perçue comme une opportunité pour les services publics

La société voit dans l'IA un levier d'amélioration des services publics. L'usage de l'IA générative par l'administration est globalement bien accueilli, notamment lorsqu'il contribue à renforcer l'accessibilité et l'équité. En parallèle, elle attend des pouvoirs publics qu'ils assurent un cadre clair, des garanties, et des protections contre les usages abusifs. **67 % des sondés estiment que les gouvernements ont un rôle à jouer pour les protéger des dérives potentielles de l'IA.**

03 Des agents en première ligne, toujours plus sollicités avec moins de moyens

La priorité numéro un des agents du service public est d'améliorer l'expérience des usagers. Pourtant, ils font face à une charge de travail croissante, à des attentes toujours plus élevées et à des ressources limitées. Les citoyens attendent un service personnalisé, mais les agents n'ont souvent ni le temps ni les outils nécessaires pour répondre aux exigences actuelles. **Les fonctionnaires sont 43 % plus susceptibles que leurs homologues du privé d'avoir besoin de plusieurs écrans pour accomplir leurs tâches, faute d'un accès centralisé aux informations essentielles.**

04 Les équipes techniques amorcent la transition vers l'ère du tout-numérique et de l'IA agentique

Les équipes informatiques de l'administration publique s'efforcent de moderniser leurs systèmes pour répondre à des citoyens de plus en plus connectés, tout en suivant le rythme des innovations en matière d'IA, en particulier les agents autonomes. **83 % des spécialistes IT du secteur public estiment devoir intensifier leurs efforts pour répondre à l'évolution des attentes des usagers.**



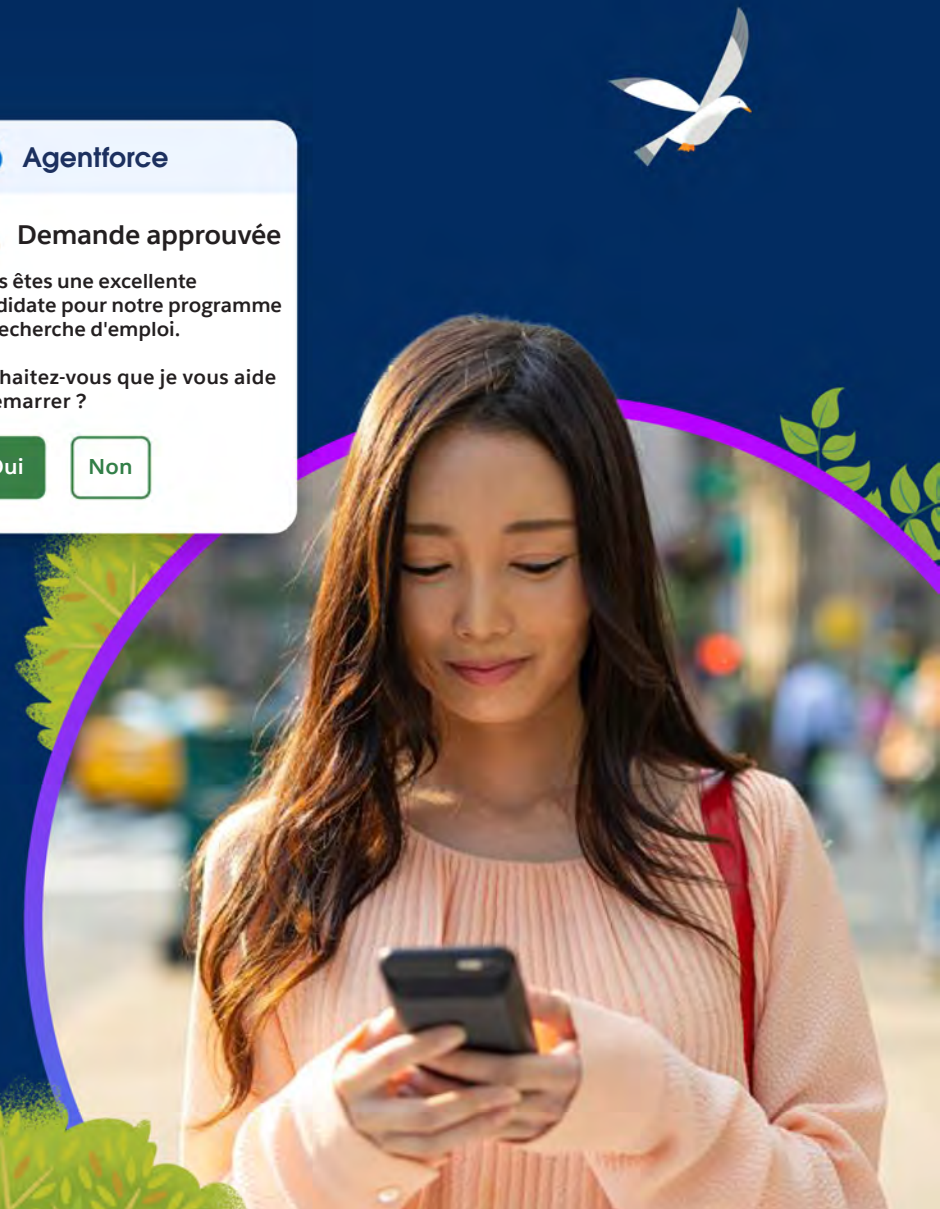
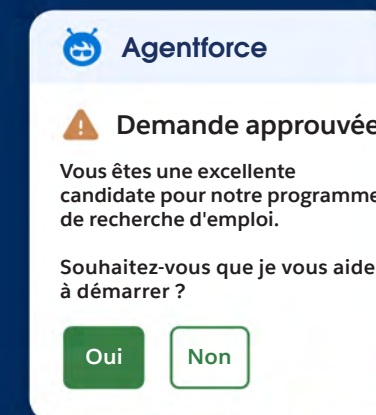
PARTIE I

Le point de vue de la société



01

Des attentes calquées sur les standards du secteur privé



Personnalisation et réactivité au cœur des attentes

À l'heure où l'on peut se faire livrer ses courses en un clic, embarquer dans un avion grâce à une simple reconnaissance faciale, ou encore écouter des playlists adaptées à chaque moment de la journée, les citoyens ne se contentent plus de services efficaces. Ils sont habitués – et s'attendent – à vivre des expériences exceptionnelles, en toutes circonstances.

68 % des personnes interrogées considèrent l'expérience client aussi importante que les services ou produits proposés.¹

Les attentes sont élevées. Près de la moitié de la population compte sur les organisations pour anticiper leurs besoins, les comprendre et s'adapter à l'évolution des situations.

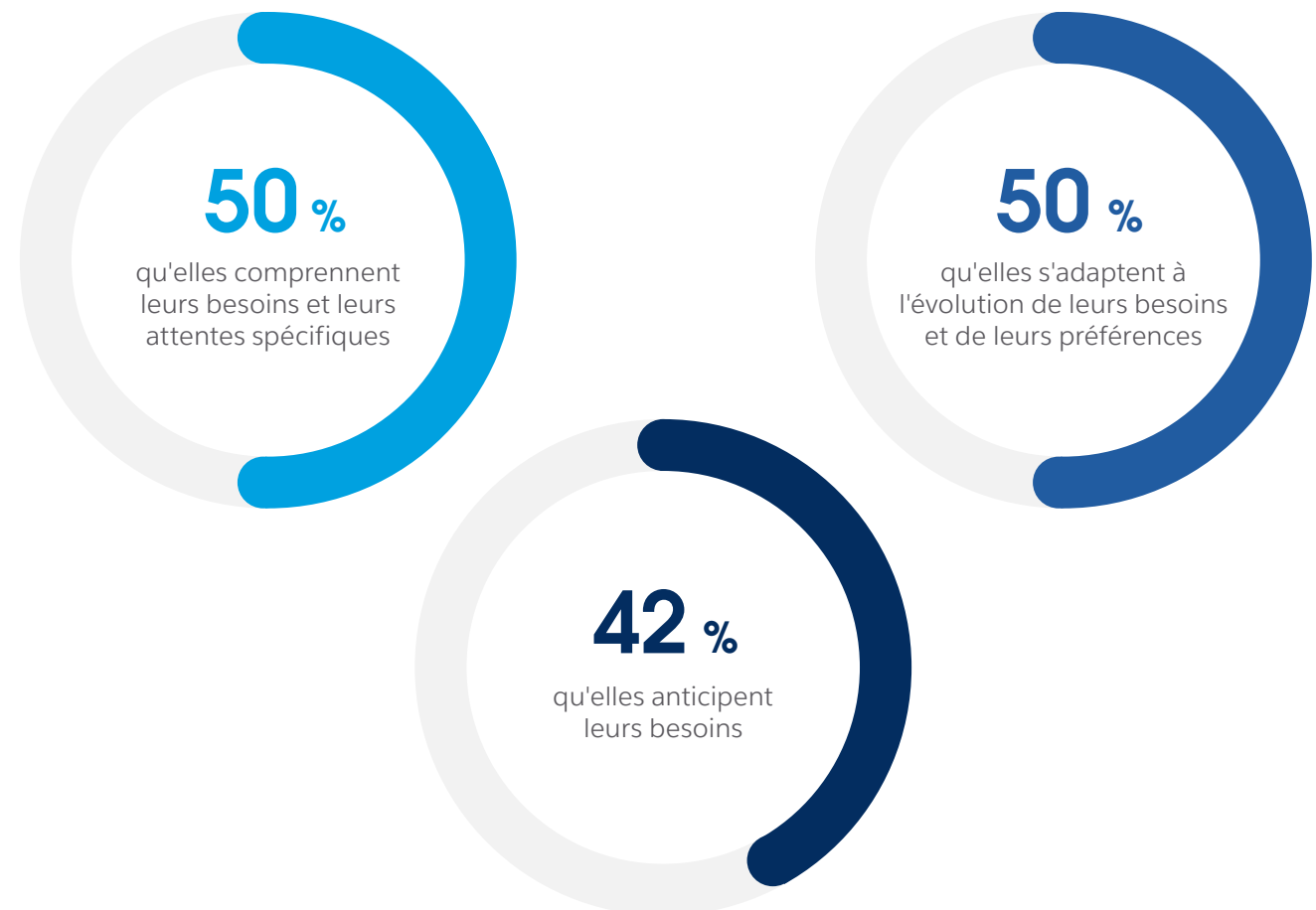
Le secteur public n'échappe pas à cette exigence : trois personnes sur quatre attendent des services publics digitaux qu'ils soient aussi rapides, fluides et personnalisés que ceux des entreprises privées les plus florissantes.

¹ Rapport « Focus sur le client connecté à l'ère de l'IA », Salesforce, octobre 2024

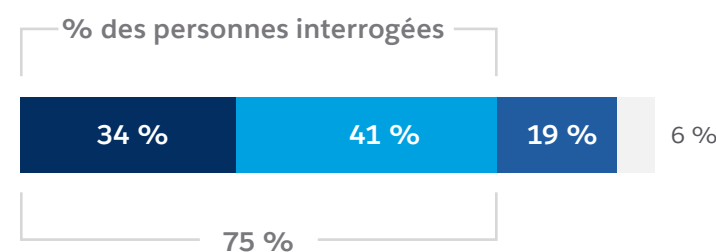
² « 2024 Global Report: Trust Imperative 4.0 », BCG, avril 2024

Les expériences personnalisées et proactives sont devenues la norme, dans le public comme dans le privé

Ce que les citoyens attendent des organisations ¹



75 % des personnes s'attendent à ce que la qualité des services publics en ligne soit à la hauteur de celle des meilleures entreprises du secteur privé ou des leaders mondiaux du numérique en termes de rapidité, de commodité, de personnalisation, d'accessibilité, etc.²



- De façon comparable aux leaders mondiaux du numérique, tels que Apple, Google, Uber, Spotify, Amazon, Alibaba, Tencent, JD.com, Baidu, Jumia, etc.
- De façon comparable aux meilleures organisations du secteur privé, telles que les banques, les compagnies aériennes, les sociétés de télécommunications, les retailers, etc.
- De façon comparable aux meilleurs services publics en ligne dans le monde
- Mes attentes sont moins élevées que celles mentionnées ci-dessus.

01

Le libre-service, un potentiel encore largement inexploité

En matière de services, les citoyens souhaitent des réponses rapides et des démarches simplifiées.

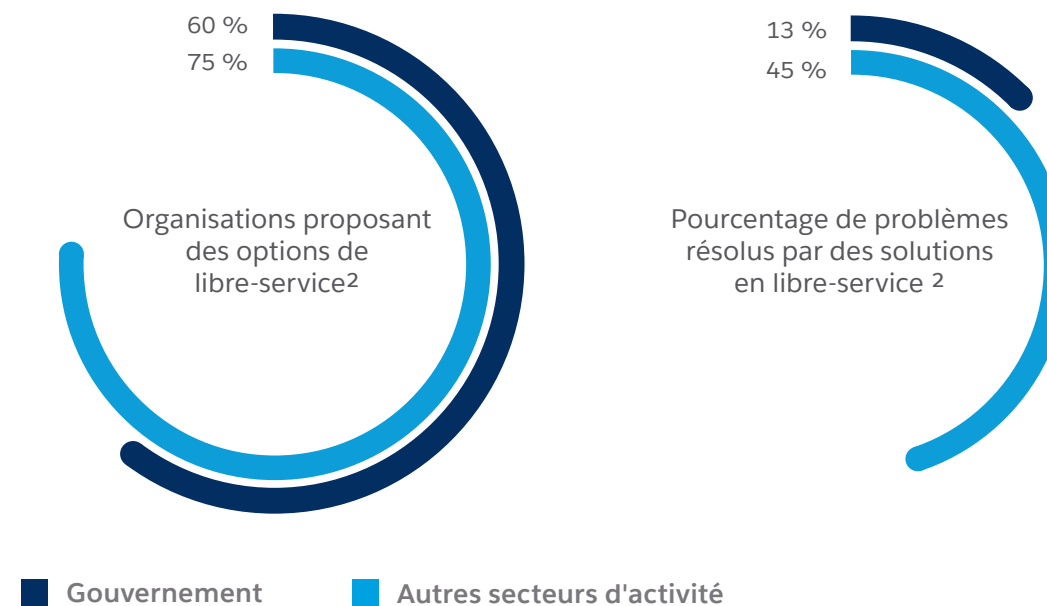
56 % d'entre eux préfèrent limiter le nombre de points de contact pour obtenir une information ou accomplir une tâche.¹

Pourtant, les interactions avec le secteur public restent bien plus complexes que celles avec le secteur privé. Un indicateur révélateur : les agents des services publics sont près de deux fois plus sollicités que ceux d'autres secteurs pour des demandes simples qui pourraient être résolues à l'aide d'outils en libre-service.

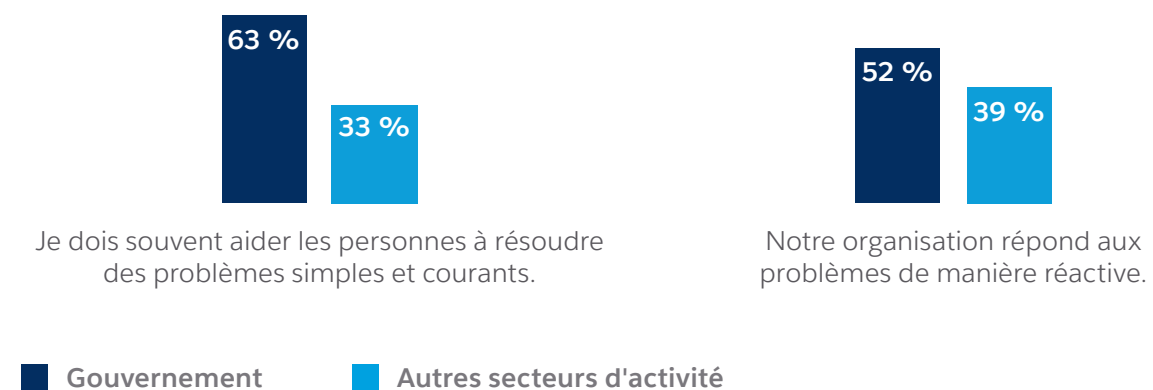
Dans l'ensemble, les agents estiment que seulement 13 % des demandes sont actuellement prises en charge par les solutions de libre-service existantes, soit moins d'un tiers de ce que parviennent à traiter efficacement d'autres secteurs.²

Les interactions sont d'autant plus complexes que les services publics adoptent souvent une approche réactive. Plus de la moitié des agents reconnaissent intervenir uniquement *après* que le problème a été signalé par l'utilisateur, au lieu de le résoudre de manière proactive pour limiter les efforts à fournir par ce dernier.²

Les options de libre-service des administrations publiques peuvent être améliorées



Pourcentage d'agents de service en accord avec les énoncés suivants



¹ Rapport « Focus sur le client connecté à l'ère de l'IA », Salesforce, octobre 2024

² Focus sur le service client, Salesforce, avril 2024

Des services publics digitaux qui laissent à désirer

Au-delà du service client, l'expérience digitale proposée par l'administration publique présente elle aussi des axes d'amélioration. Au cours des deux dernières années, près de trois quarts des citoyens ont rencontré des difficultés en utilisant des services publics en ligne, tels que la demande ou le renouvellement de permis, le dépôt de plaintes ou l'accès à d'autres services publics.

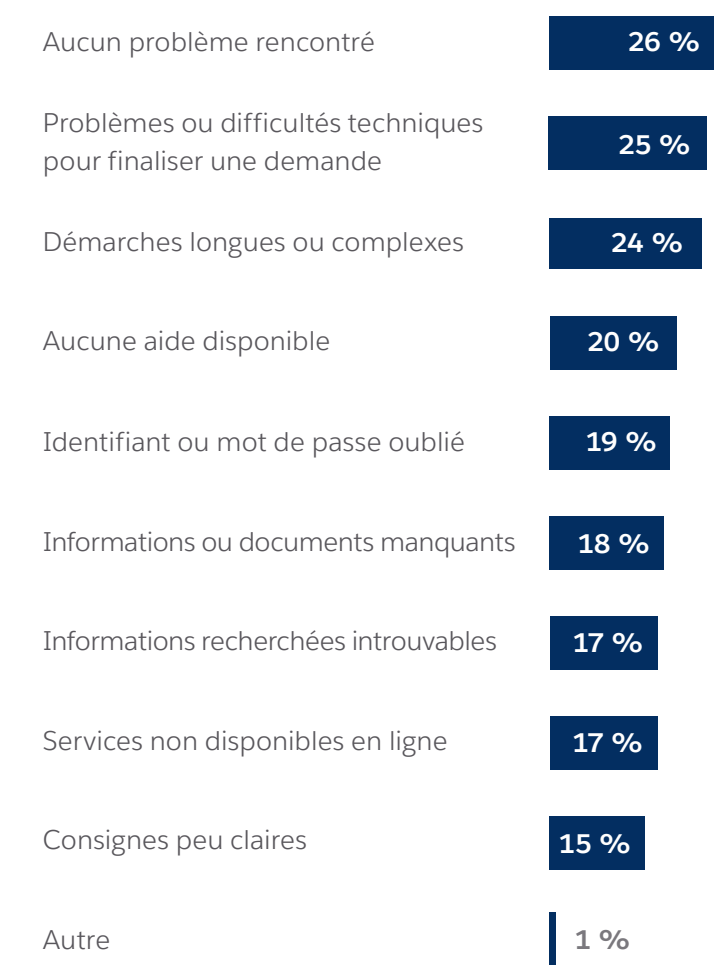
74 % des personnes ont rencontré des problèmes lors de l'utilisation de services publics en ligne au cours des deux dernières années.¹

Parmi les difficultés les plus fréquemment signalées figurent des problèmes techniques et une navigation peu intuitive. Près d'une personne sur quatre estime que la procédure était trop longue ou trop complexe.¹

À titre d'exemple, aux États-Unis – pourtant berceau de la Silicon Valley –, 45 % des sites web fédéraux ne disposent d'aucune version mobile, et 60 % présenteraient des problèmes d'accessibilité.² De telles lacunes risquent de compromettre l'accès aux services essentiels, notamment pour les citoyens dépendant de leur appareil mobile ou en situation de handicap.

La majorité de la population peine à utiliser les services publics en ligne

Pourcentage d'utilisateurs ayant rencontré des difficultés avec les services publics en ligne¹



¹ « 2024 Global Report: Trust Imperative 4.0 », BCG, avril 2024

² Fact Sheet : Building Digital Experiences for the American People, The White House, septembre 2023



02

L'IA perçue comme une opportunité pour les services publics

 Dossier
Demande d'invalidité grave

 Mme Clara
Citoyenne
Numéro du dossier #00001528

 Recommandations de l'IA

Numéro de dossier #00001528





L'IA gagne la confiance des citoyens

Alors que l'IA prédictive aide déjà les gouvernements à optimiser leurs opérations¹, l'IA générative permet, quant à elle, de faire évoluer les interactions avec les citoyens. En effet, elle facilite l'accès à l'information, personnalise les services et améliore l'efficacité administrative. Dans l'ensemble, le grand public se montre réceptif, même si le niveau d'adhésion varie selon les cas d'usage.

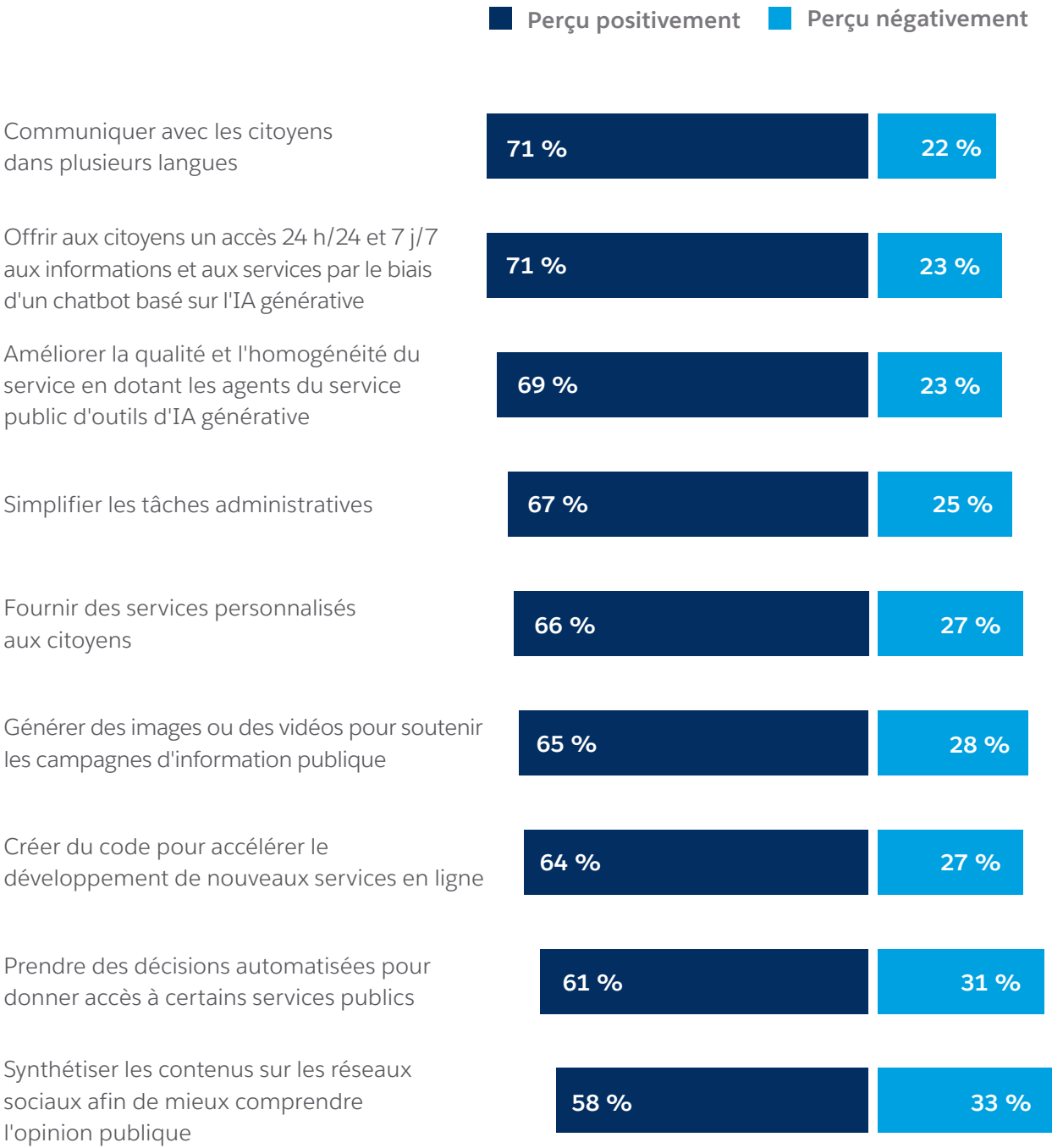
Les applications les mieux accueillies sont celles qui élargissent l'accès à l'information et aux services, comme l'assistance multilingue ou la disponibilité des services 24 h/24 et 7 j/7. Cela signifie, par exemple, offrir un accompagnement dans la langue de préférence des citoyens, un atout majeur dans les endroits où l'on parle plusieurs langues ou dans des pays comme l'Indonésie, le Nigeria ou l'Inde, qui en comptent plusieurs centaines.³

Les usagers peuvent ainsi accéder aux services aux horaires qui leur conviennent le mieux, en dehors des heures de bureau, pendant les jours fériés ou le week-end, un réel bénéfice pour celles et ceux dont les obligations professionnelles ou familiales en semaine entravent l'accès aux services ouverts de 9 h à 17 h.

En offrant une expérience optimisée, les gouvernements peuvent mieux répondre à leurs objectifs d'équité et d'accessibilité, en atteignant plus efficacement des communautés diverses et souvent mal desservies.

Perception globale des cas d'usage de l'IA générative : un bilan positif

Niveau de confiance envers les cas d'usage suivants de l'IA générative²



¹ Salesforce, « [AI in Government : Top Use Cases in the Public Sector](#) »

² « [2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#) », BCG, avril 2024

³ Ethnologue, « [Countries with the most languages](#) », 2024



La population souhaite une plus grande implication des gouvernements dans l'IA

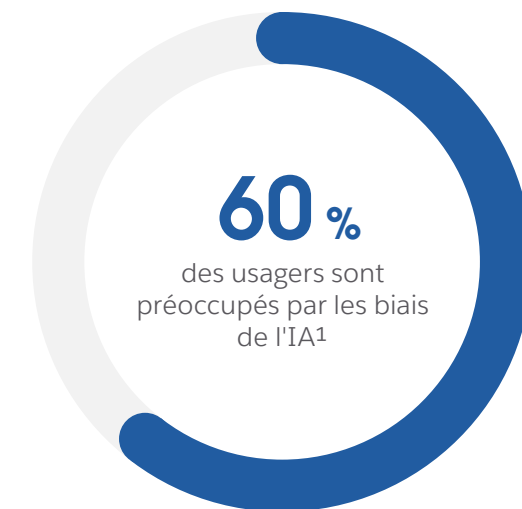
Des itinéraires optimisés dans les applications de navigation à la détection automatique de fraudes dans les services bancaires, l'IA fait désormais partie intégrante de notre quotidien. Si beaucoup apprécient les avantages qu'elle offre, elle suscite aussi des inquiétudes, notamment sur les risques de biais ou d'utilisations non éthiques.

À mesure que les préoccupations autour d'un usage non encadré de l'IA grandissent, les attentes envers les gouvernements augmentent. De nombreux citoyens estiment que les pouvoirs publics doivent surveiller de près les avancées technologiques, et deux tiers d'entre eux considèrent qu'il revient aux administrations publiques de les protéger contre les dérives potentielles de l'IA.

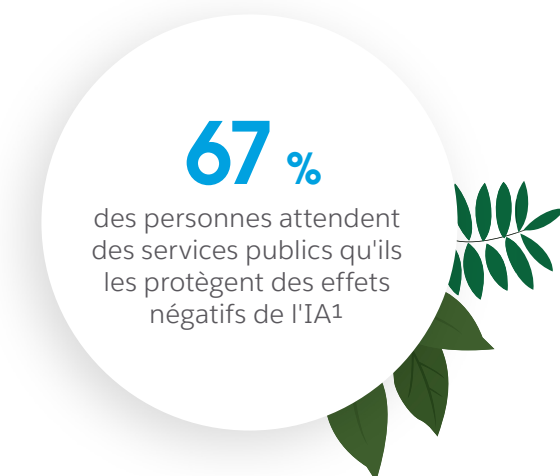
¹ Rapport « Focus sur le client connecté à l'ère de l'IA », Salesforce, octobre 2024

² Trust Barometer 2024 d'Edelman, janvier 2024

Des citoyens inquiets des risques de dérive et de biais liés à l'IA



Les citoyens souhaitent que les services publics encadrent l'utilisation de l'IA





Perspective d'expert : l'opportunité de l'IA agentique dans le secteur public

L'IA générative est en passe d'être détrônée par les agents autonomes. S'agit-il d'un simple outil de plus ou d'un véritable tournant ?

Une nouvelle ère s'ouvre : l'IA ne se contente plus de faire des suggestions, elle peut désormais passer à l'action. Alors que l'IA générative crée du contenu à partir de répliques, les agents IA sont capables d'exécuter des tâches de manière autonome. Ces assistants sont des logiciels intelligents qui accomplissent des missions avec plus ou moins d'intervention humaine, selon les besoins.

En quoi les agents autonomes peuvent-ils être utiles au secteur public ?

L'IA agentique offre une palette d'outils puissants pour renforcer les capacités des agents publics et améliorer l'efficacité des services proposés aux usagers. Comment ? En s'attaquant à des problèmes courants dans le secteur public, comme la résolution plus rapide des requêtes, la réduction des retards ou encore l'amélioration du service personnalisé en temps réel. Les agents IA autonomes peuvent par exemple :

- aider les fonctionnaires à gérer les pics saisonniers dans les centres d'appels, comme l'afflux de demandes avant les déclarations d'impôt, grâce à leur disponibilité 24 h/24, 7 j/7 ;
- rechercher des données fiables et pertinentes pour fournir des conseils proactifs et adaptés à chaque situation ;
- répondre aux citoyens sur les canaux et dans les langues de leur choix, renforçant ainsi l'accessibilité des services.

Agents autonomes : par où commencer dans le secteur public ?

Les cas d'usage les plus prometteurs concernent des tâches très manuelles, avec de fortes variations de volume, des retards accumulés ou une collaboration complexe entre services. Ou, plus simplement, des situations où les citoyens expriment souvent leur frustration face à des démarches jugées inefficaces. Il s'agit de commencer par identifier les données nécessaires, les raisonnements à mobiliser et les actions que l'agent devra accomplir pour fournir un accompagnement fiable et personnalisé à l'utilisateur final.

Il est recommandé de débiter avec des cas d'usage simples, avant de passer progressivement à des scénarios plus complexes et plus autonomes. Prenons un exemple : un citoyen contacte un service administratif pour connaître l'état d'avancement de sa demande d'allocation. Une première réponse possible serait que l'agent fournisse le statut de sa demande et suggère d'autres services pertinents en s'appuyant sur les données disponibles. Une réponse plus élaborée consisterait à guider l'usager dans les démarches à suivre, voire à soumettre directement la demande en son nom.

Cette approche progressive permet une adoption maîtrisée de l'IA : les résultats sont fondés sur des sources de données sélectionnées et fiables, et l'intervention humaine est ajustée en fonction des besoins, dans le but d'optimiser les services publics.

Rita Tehan

Vice-présidente adjointe, Stratégie et développement commercial, EMEA, Secteur public



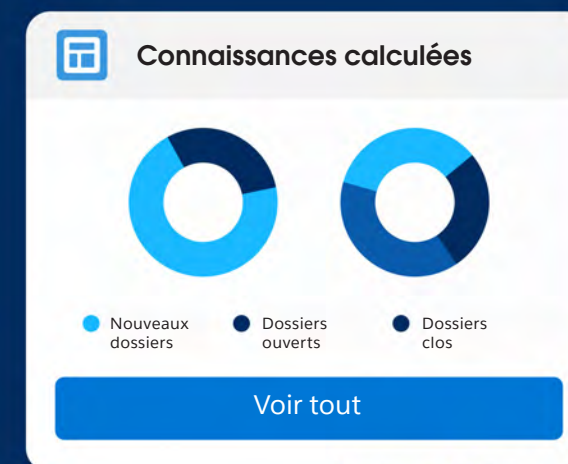
PARTIE II

Le point de vue des agents publics



03

Des agents en
première ligne,
chargés de faire
plus avec moins



Les attentes en hausse pèsent sur les agents

La relation entre les citoyens et les services publics est en pleine transformation. Les agents du service public constatent que les citoyens sont de plus en plus pressés tout en exigeant un accompagnement plus personnalisé. Cette double exigence complique le quotidien des équipes, déjà confrontées à une hausse continue du nombre de demandes et à des ressources limitées.

Autre constat préoccupant : si la plupart des fonctionnaires reconnaissent l'importance de la relation humaine dans leur mission, 26 % ne le considèrent pas comme une priorité.

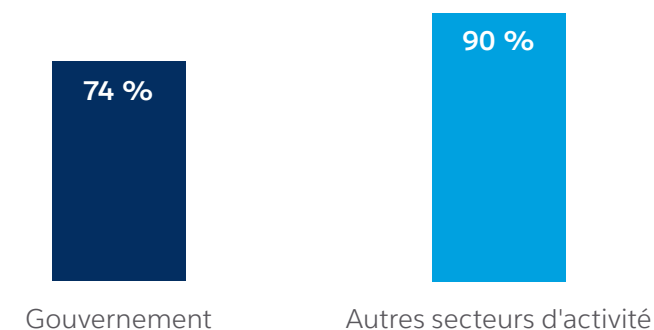
Ce manque de considération pour la relation de proximité entre administration et citoyens va à l'encontre des attentes exprimées sur le terrain. Il renforce une image froide, impersonnelle, voire bureaucratique des services publics, avec, à la clé, un risque de perte de confiance et de baisse de la satisfaction.

¹ [Focus sur le service client](#), Salesforce, avril 2024

Les équipes du secteur public font face à une pression croissante



Part des fonctionnaires qui estiment que développer une relation personnalisée avec les citoyens fait partie intégrante de leur mission



Les agents du service public ne sont pas équipés pour répondre aux attentes des citoyens

Les agents du service public œuvrent à améliorer l'expérience citoyenne, mais ils font face à des défis plus complexes que leurs homologues du secteur privé.

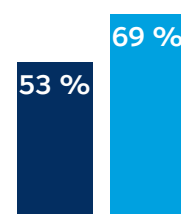
Améliorer l'expérience des citoyens est la priorité numéro un des agents du service public.¹

Un obstacle majeur : bien connaître leur public. Souvent, les agents n'ont pas une vision complète des personnes qu'ils accompagnent et doivent donc gérer des situations sans disposer des informations essentielles.

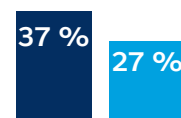
Les outils et processus internes qu'ils utilisent ralentissent leur capacité à résoudre les problèmes. Faute d'avoir les données clés centralisées, ils sont près de 50 % plus susceptibles que leurs collègues du secteur privé d'avoir recours à plusieurs écrans pour accomplir leurs tâches. Il n'est donc pas surprenant que les agents publics souhaitent disposer d'outils modernes pour mieux répondre aux attentes des citoyens.

Des moyens insuffisants pour résoudre efficacement les problèmes

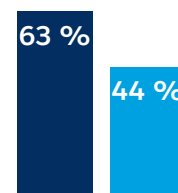
Pourcentage d'agents de service en accord avec les affirmations suivantes¹



Je comprends toujours parfaitement la relation du citoyen avec l'ensemble de mon organisation.



Je manque souvent de contexte sur la situation du citoyen.



Je dois passer d'un écran à l'autre pour obtenir toutes les informations dont j'ai besoin pour résoudre les problèmes.

■ Agents du secteur public

■ Agents des autres secteurs

63 % des agents publics estiment qu'ils ont besoin de meilleurs outils et technologies numériques dans leur travail²



¹ [Focus sur le service client](#), Salesforce, avril 2024

² [Enquête EY Work Reimagined](#), octobre 2022

04

Les équipes techniques amorcent la transition vers l'ère du tout-numérique et de l'IA agentique



La transformation digitale : un processus en constante évolution

Longtemps perçue comme une institution analogique, l'administration publique est aujourd'hui pleinement ancrée dans l'ère numérique. On estime que 73 % des interactions entre les citoyens et les services publics sont désormais digitales, ce qui exerce une pression croissante sur les départements informatiques pour moderniser et intégrer leurs systèmes.¹ Pourtant, dans de nombreuses équipes informatiques, un sentiment domine : celui de ne pas avancer au rythme imposé par cette transformation continue.

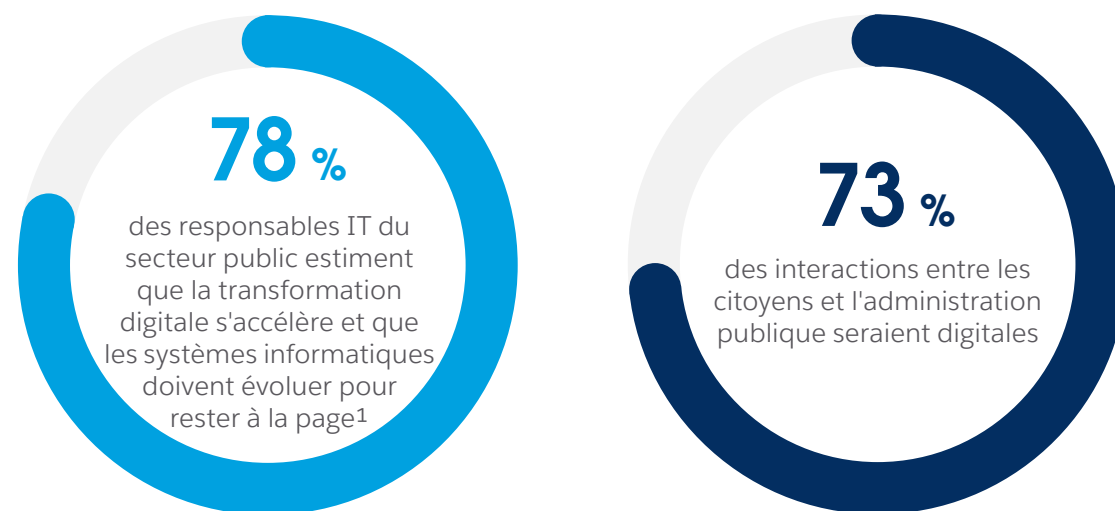
83 % des spécialistes informatiques des administrations publiques reconnaissent devoir intensifier leurs efforts pour répondre aux nouvelles attentes citoyennes.²

Il ne s'agit plus seulement de rattraper un retard technologique, mais bien de garder une longueur d'avance dans un environnement en constante évolution.

Parmi les principaux freins identifiés : le déficit de compétences au sein des équipes informatiques du secteur public, qui complique l'adoption de nouvelles technologies comme les agents IA autonomes.

Le gouvernement britannique s'est saisi de cet enjeu avec « Government Campus », sa plateforme centrale de formation dédiée aux fonctionnaires. Ce dispositif comprend, entre autres, un programme d'apprentissage pour les métiers du développement logiciel et de la cybersécurité, ainsi que des modules de formation aux compétences numériques, à la gestion des données et aux nouvelles technologies. L'objectif est de permettre à tous les agents publics de répondre efficacement aux exigences actuelles.³

L'IT du secteur public en première ligne de la transformation numérique



Principaux défis de la transformation numérique selon les responsables IT du secteur public¹

- 1 Manque de compétences et d'expérience au sein des équipes IT
- 2 Migration des anciens systèmes ou du code hérité
- 3 Obtenir une visibilité unique sur les clients

¹ Source : [Rapport comparatif sur la connectivité](#), Mulesoft, janvier 2024

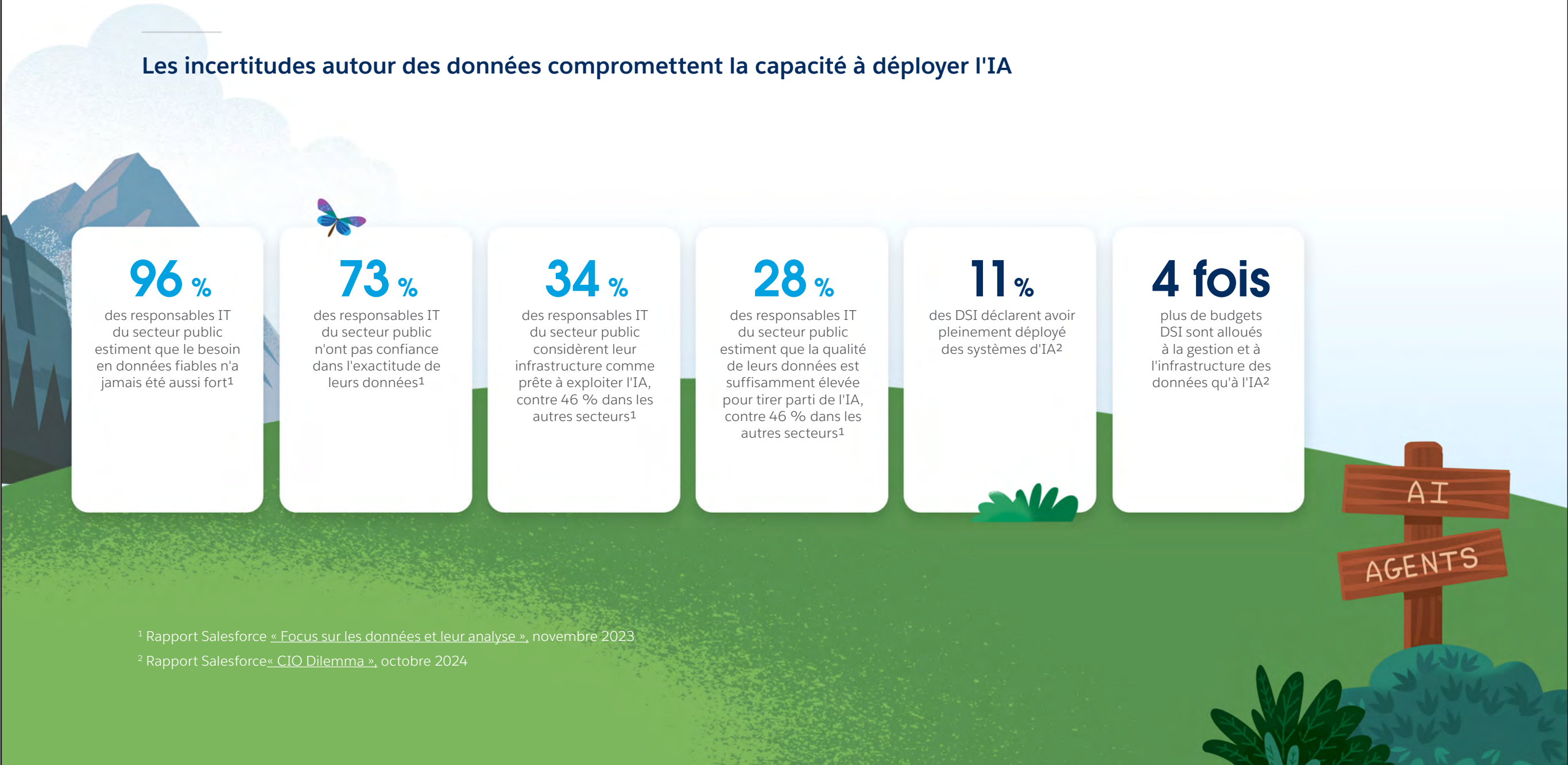
² Salesforce, [Focus sur l'IT](#), juillet 2023

³ Gov.UK [Skilled: How the Government Campus Supports Your Learning and Development](#), août 2023

Les données, pierre angulaire de l'IA

La qualité des données est essentielle à toute transformation numérique et à la mise en œuvre de l'IA. Aujourd'hui, la demande en données fiables n'a jamais été aussi forte. Pourtant, la confiance dans leur précision reste fragile. Et les responsables techniques du secteur public ne sont pas les seuls concernés : moins de la moitié des décideurs IT (46 %) d'autres secteurs considèrent leur pile technologique et la qualité de leurs données comme adaptées à un déploiement efficace de l'IA.¹ En réalité, la plupart des DSI n'ont pas encore déployé l'IA à grande échelle et investissent actuellement quatre fois plus dans l'infrastructure de données que dans l'IA elle-même.²

Les incertitudes autour des données compromettent la capacité à déployer l'IA



96 %

des responsables IT du secteur public estiment que le besoin en données fiables n'a jamais été aussi fort¹

73 %

des responsables IT du secteur public n'ont pas confiance dans l'exactitude de leurs données¹

34 %

des responsables IT du secteur public considèrent leur infrastructure comme prête à exploiter l'IA, contre 46 % dans les autres secteurs¹

28 %

des responsables IT du secteur public estiment que la qualité de leurs données est suffisamment élevée pour tirer parti de l'IA, contre 46 % dans les autres secteurs¹

11 %

des DSI déclarent avoir pleinement déployé des systèmes d'IA²

4 fois

plus de budgets DSI sont alloués à la gestion et à l'infrastructure des données qu'à l'IA²

¹ Rapport Salesforce « Focus sur les données et leur analyse », novembre 2023

² Rapport Salesforce « CIO Dilemma », octobre 2024

Les silos de données font obstacle à une expérience fluide

Dans le secteur public, les responsables informatiques font face à un défi de taille : une multiplication des applications... sans réelle intégration. Dans les grandes organisations publiques (plus de 1 000 collaborateurs), on recense en moyenne près de 1 000 applications différentes, mais seule une infime partie communiquent entre elles.¹

Ce cloisonnement constitue un véritable frein : une majorité de décideurs reconnaît que cela ralentit leurs efforts de transformation numérique. Les conséquences sont loin d'être anecdotiques. Sans intégration efficace, les bénéfices de l'IA, et notamment de l'IA agentique, risquent de rester théoriques. Plus d'un responsable informatique sur deux estime d'ailleurs que ses systèmes ne sont pas encore prêts à tirer pleinement parti de l'IA.

¹ Source : [Rapport comparatif sur la connectivité](#), Mulesoft, janvier 2024

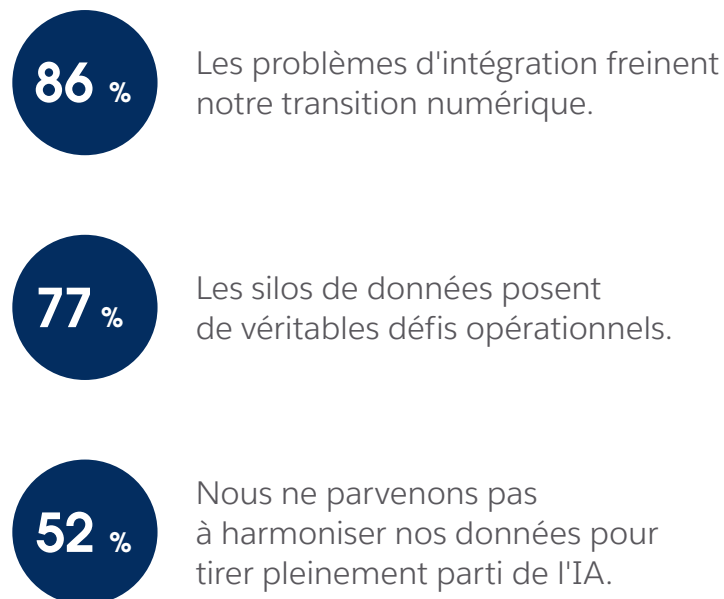
² Rapport Salesforce « [Focus sur les données et leur analyse](#) », novembre 2023

Les problèmes d'intégration ralentissent le progrès numérique

Origine des données du secteur public²



DSI du secteur public en accord avec les affirmations suivantes¹



Les grandes organisations publiques utilisent en moyenne **973** applications différentes, dont seulement **28 %** sont intégrées¹.



À la une : La sécurité, une préoccupation majeure pour les spécialistes IT du secteur public

La sécurité est une priorité pour tous les professionnels de l'informatique. Mais dans le secteur public, les enjeux sont encore plus élevés. Face à la multiplication des cyberattaques visant les collectivités locales, les menaces numériques mettent en péril la sécurité à tous les niveaux de l'administration, et risquent surtout de saper la confiance du public.¹ En outre, les piles technologiques du secteur public reposent souvent sur des systèmes anciens, particulièrement vulnérables face aux attaques sophistiquées d'aujourd'hui.

Ainsi, 55 % des agents informatiques du secteur public considèrent les systèmes obsolètes comme une source majeure d'inquiétude, contre seulement un tiers dans les autres secteurs.²

Conscients de ces risques accrus, certains responsables informatiques du secteur public déploient des mesures de sécurité encore plus poussées que dans le privé. Par exemple, 70 % d'entre eux utilisent des outils de gestion des identités et des accès, contre 52 % dans l'ensemble du secteur.²

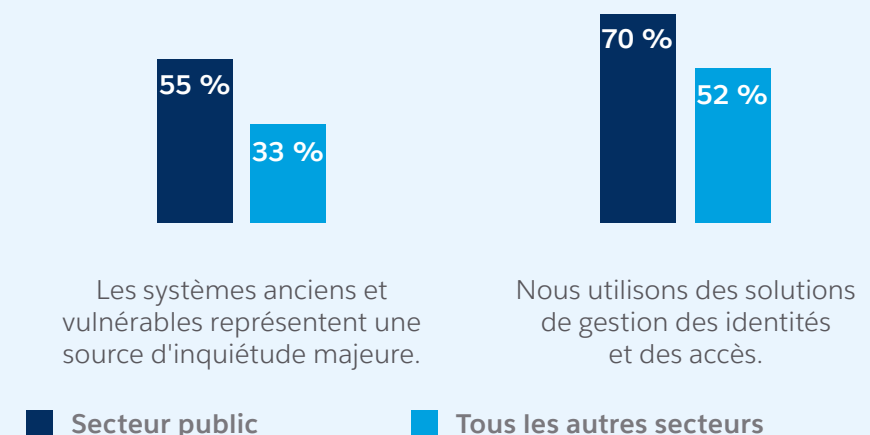
Au-delà des enjeux de sécurité, ils font face à des défis bien spécifiques : contraintes budgétaires, complexité réglementaire... Autant d'obstacles qui les distinguent de leurs homologues du privé, davantage préoccupés par la qualité des données ou l'alignement entre stratégie IT et objectifs métier.²

La sécurité, une priorité pour les services informatiques du secteur public

Principaux défis informatiques²



Part des responsables informatiques en accord avec les affirmations suivantes²



¹ Center for Internet Security [Nationwide Cybersecurity Review](#), janvier 2024

² Salesforce, [Focus sur l'IT](#), juillet 2023

Les équipes IT du secteur public se projettent avec l'IA

Pour améliorer la productivité des fonctionnaires, les cas d'usage de l'IA prédictive ne sont qu'un début. Les avancées récentes, comme l'IA générative ou les agents autonomes, ouvrent de nouvelles perspectives. Selon le BCG, l'IA générative à elle seule pourrait générer des gains de productivité pour le secteur public à hauteur de 1 750 milliards de dollars d'ici 2033.¹

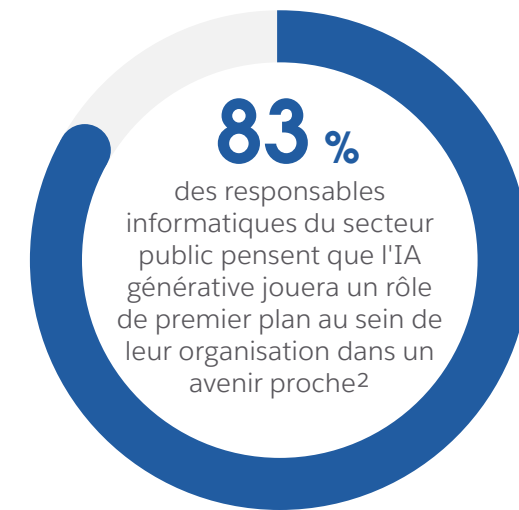
Les équipes informatiques du secteur public ont bien conscience du potentiel de l'IA et perçoivent déjà des cas d'usage concrets au sein de leur organisation. Plus de 80 % estiment d'ailleurs que l'IA générative jouera un rôle important dans leur structure d'ici peu.² Aujourd'hui, 12 % des agents publics ont déjà testé l'IA générative dans leur travail.³

¹ BCG, « [2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#) », avril 2024

² Salesforce, [Focus sur l'IT](#), juillet 2023

³ Salesforce, [New Era in Data Stewardship in Government](#), avril 2023

Un fort potentiel... mais une approche prudente





Regard vers l'avenir : l'IA agentique ouvre de nouvelles perspectives

Près d'un tiers des citoyens estiment que la rapidité du service est essentielle pour instaurer un climat de confiance. À ce titre, [l'IA agentique](#) pourrait bien changer la donne. Ces systèmes intelligents sont capables de répondre instantanément aux demandes les plus fréquentes, d'accélérer le traitement des dossiers et de fournir des informations précises à tout moment, en s'appuyant sur la compréhension des textes réglementaires – le tout, sans intervention humaine.

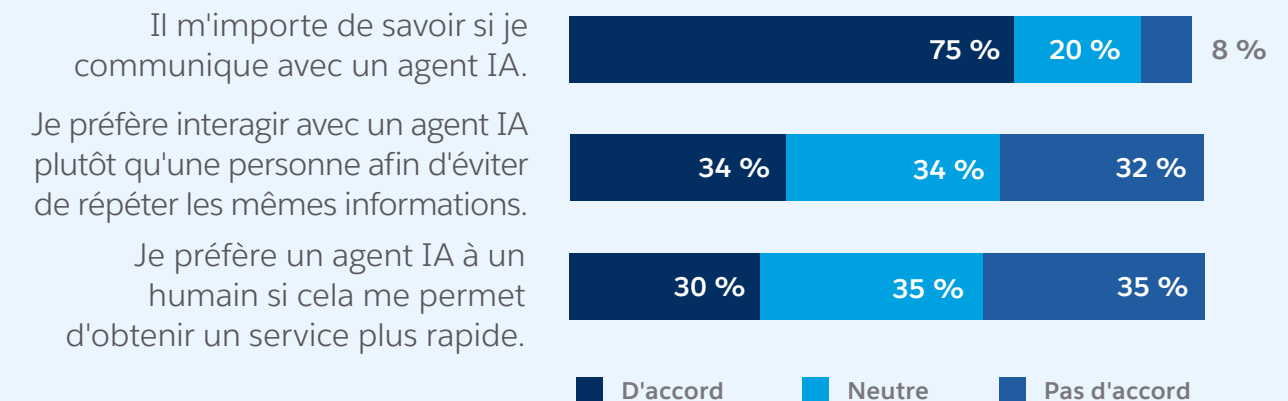
Bien que cette technologie n'en soit qu'à ses balbutiements, près d'un tiers des citoyens se disent prêts à l'adopter, notamment si elle permet d'améliorer l'expérience, d'accélérer les démarches ou d'éviter de devoir se répéter. Les individus se montrent aussi plus à l'aise avec les usages à faible enjeu, comme la prise de rendez-vous, mais restent réticents face à des actions plus sensibles, notamment celles susceptibles d'affecter leur situation financière.

Pour gagner la confiance et encourager l'adoption, la transparence et la protection des données sont essentielles : trois personnes sur quatre souhaitent savoir si elles interagissent avec un agent IA ou un humain, et plus d'un tiers jugent que la sécurité de leurs données personnelles est un critère fondamental de confiance.

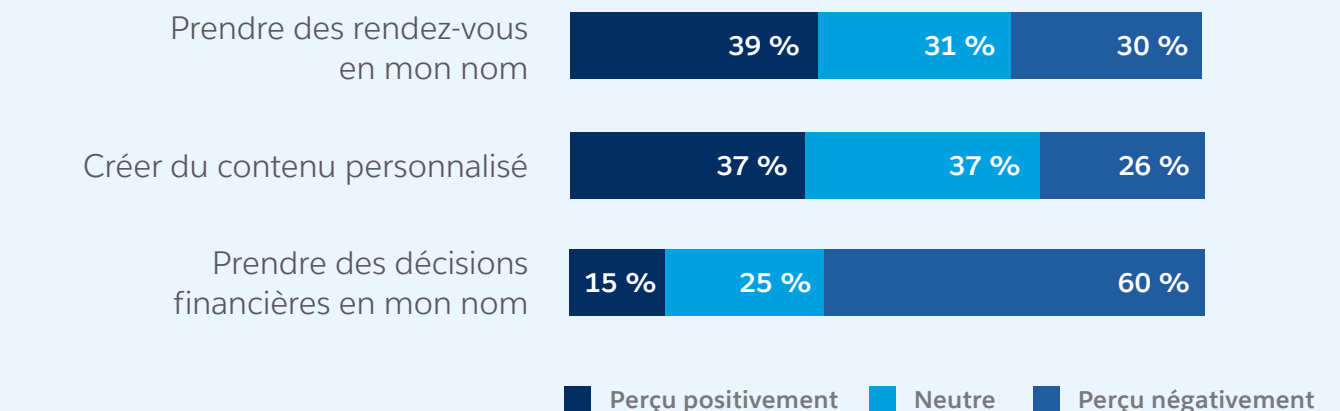
¹ [Rapport « Focus sur le client connecté à l'ère de l'IA »](#), Salesforce, octobre 2024

Un rapport nuancé à l'innovation technologique

Degré d'accord avec les affirmations suivantes¹



Perception des citoyens à l'égard des agents IA qui effectuent les tâches suivantes¹



29 %

des personnes interrogées déclarent que la rapidité du service client est un élément clé pour instaurer la confiance¹

36 %

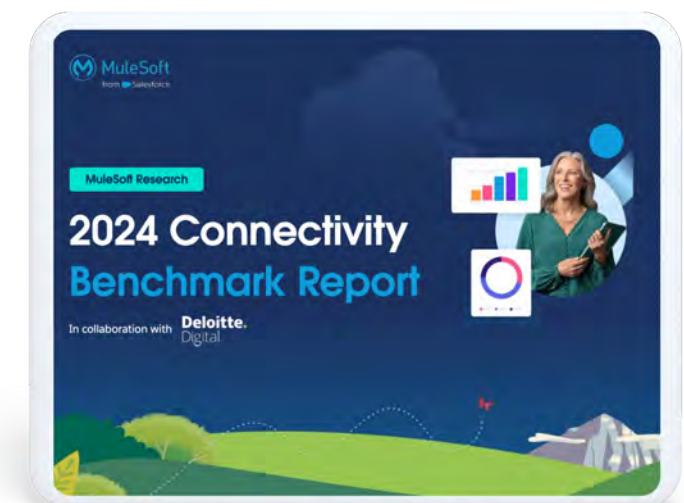
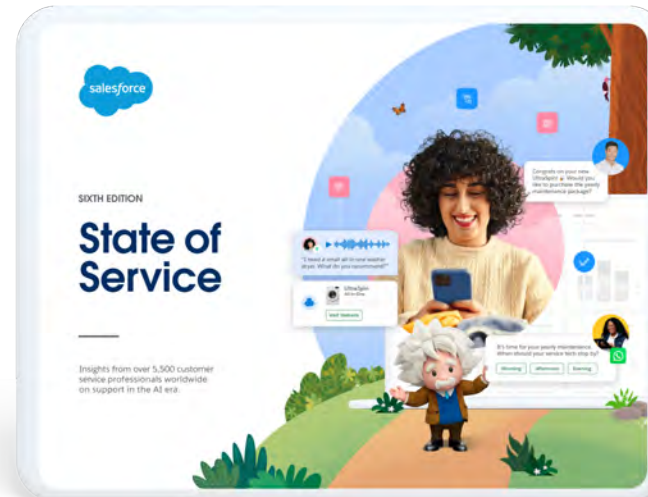
des personnes interrogées considèrent que la protection de leurs données est essentielle pour instaurer la confiance¹

Ressources complémentaires



Rapports de recherche associés

Outre les autres sources citées dans ce rapport, les données proviennent des études récentes suivantes menées par Salesforce. Consultez chaque rapport pour en savoir plus sur la méthodologie, les personnes interrogées et la couverture géographique.



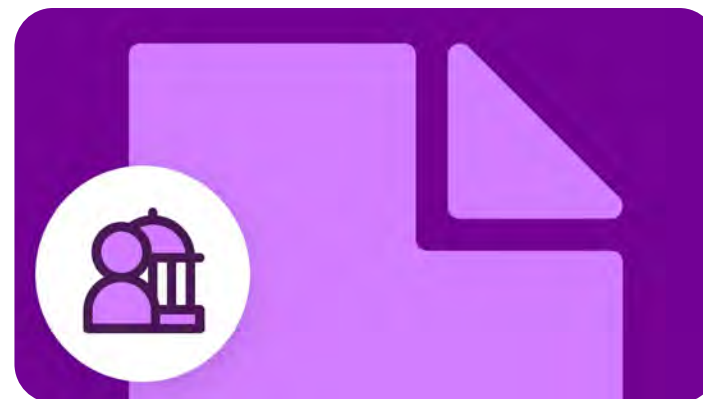
Envie d'en savoir plus ?



Guide de la culture des données

Découvrez comment instaurer une culture des données dans votre organisation du secteur public.

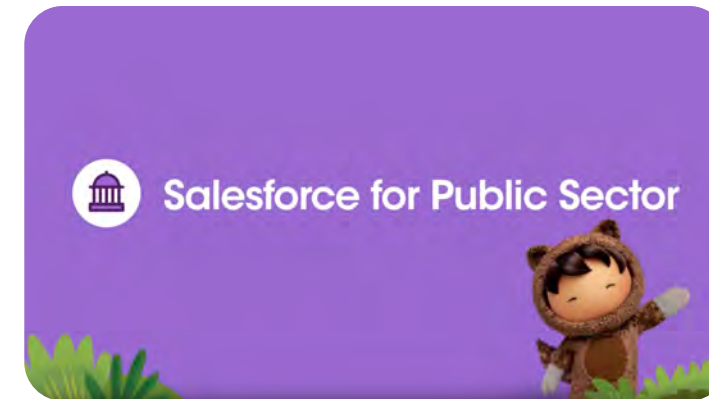
EN SAVOIR PLUS



Livre blanc : la transition numérique du secteur public

Découvrez les quatre éléments clés d'une transformation digitale réussie dans le secteur public.

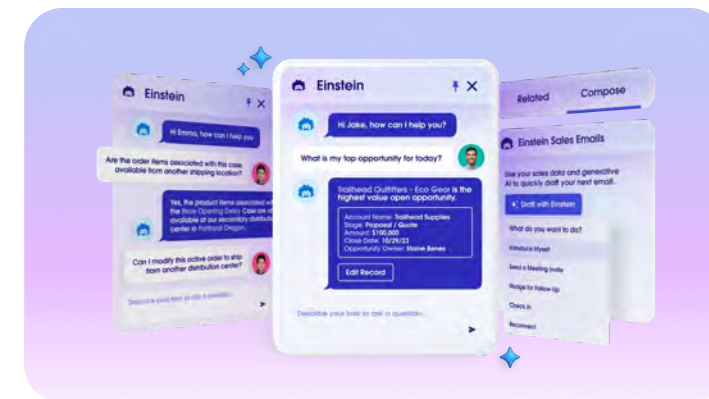
EN SAVOIR PLUS



Salesforce pour le secteur public

Découvrez comment Salesforce aide les organisations du secteur public à moderniser leur prestation de services.

EN SAVOIR PLUS



Cas d'usage de l'IA dans le secteur public

Parcourez les cas d'usage pratiques de l'IA dans le secteur public.

EN SAVOIR PLUS





Les renseignements du présent rapport sont fournis uniquement à des fins de commodité pour nos clients et sont communiqués à titre informatif. Leur publication par Salesforce ne reflète pas nécessairement son point de vue. Salesforce ne garantit pas l'exactitude ni l'exhaustivité de tout renseignement, texte, élément graphique, lien ou autre élément contenu dans le présent guide. Salesforce ne garantit pas l'obtention de résultats spécifiques en suivant les conseils fournis dans ce rapport. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis et adaptés à votre situation.