

Albert, le ChatGPT des services publics : un allié de confiance ou une illusion numérique ?

Albert : L'Intelligence Artificielle au Service des Fonctionnaires

Publié le 10 avril 2025

Temps de lecture : **3 minutes** – vidéo : **3 minutes**



Regarder la vidéo (3min)

L'État français a récemment lancé une initiative ambitieuse pour améliorer le quotidien des fonctionnaires à travers l'intelligence artificielle. L'outil phare de cette initiative est un programme nommé Albert, développé pour assister les agents des maisons France Services. Un reportage de "Cash Investigation" a mis en lumière le potentiel et les écueils de cette technologie lors de son test en avril 2025.

L'Engagement de l'État

En 2024, Gabriel Attal, alors Premier ministre, annonçait qu'Albert "révolutionnerait" le travail des agents de ces

structures essentielles. Les maisons France Services ont pour mission d'aider les citoyens dans leurs démarches administratives, en recevant quotidiennement de nombreuses demandes concernant des sujets variés tels que les retraites, les impôts, et les documents d'identité.

Le Test Pratique

Pour évaluer la performance d'Albert, un journaliste de "Cash Investigation" a infiltré une maison France Services en tant que stagiaire. Lors de ses échanges avec une employée, Nathalie, la première impression sur l'outil fut désastreuse. Elle a qualifié ses réponses de *"de pire en pire"*, indiquant que sur certaines questions simples, Albert était tout simplement à côté de la plaque.

Des Promesses Non Tenues

Nathalie, qui s'attendait à ce qu'Albert simplifie son travail, a été désillusionnée par la réalité. Lorsqu'elle a demandé si le renouvellement d'une carte d'identité perdue était gratuit, l'IA a répondu par la négative, énonçant une information incorrecte. C'est une vérité élémentaire, mais cette réponse inexacte a soulevé des inquiétudes quant à la fiabilité de l'outil.

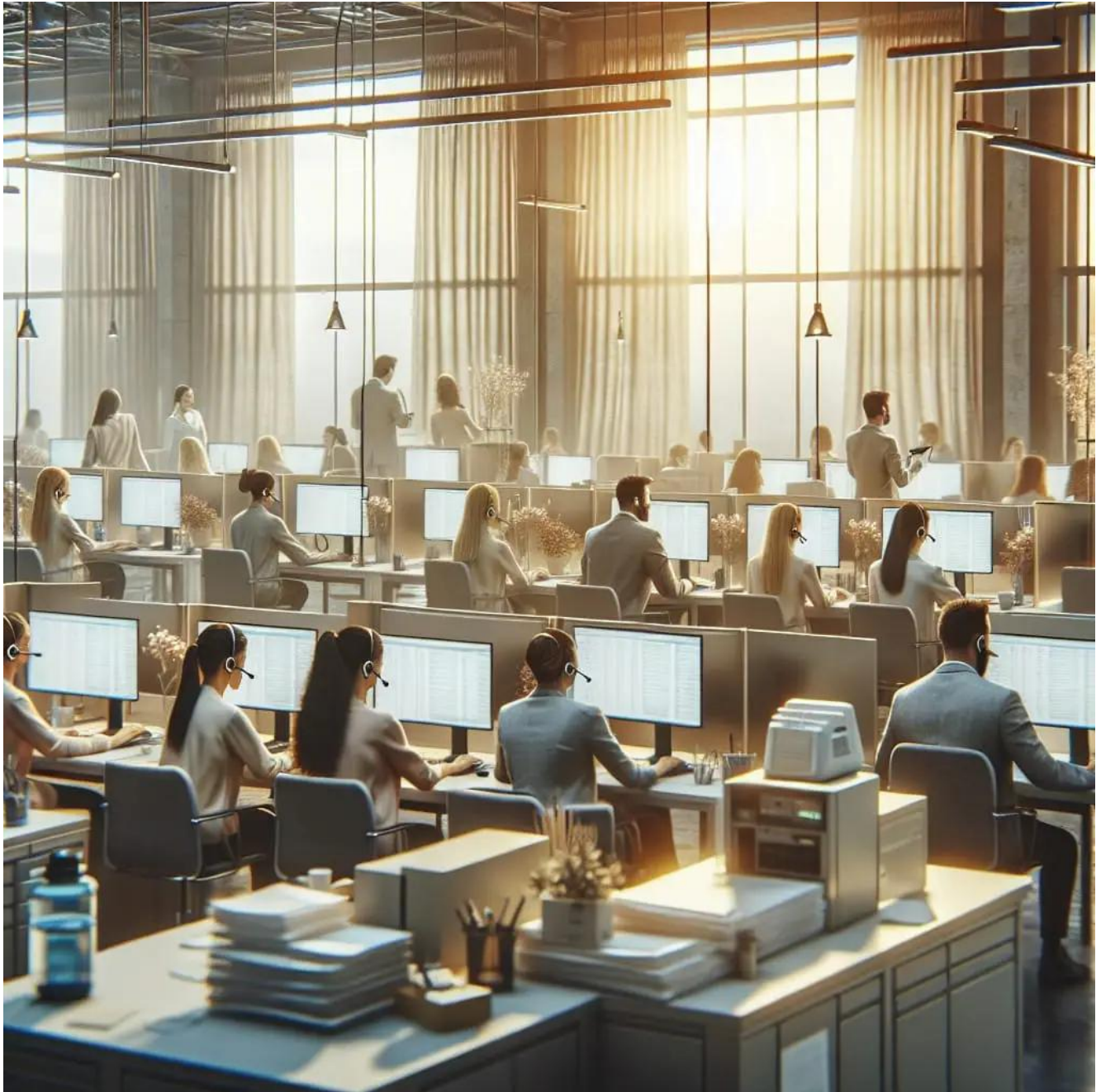
Résultats Décevants

Sur une centaine de questions posées à Albert, Nathalie n'a compté qu'une dizaine de réponses jugées correctes. Une de ses collègues a également exprimé sa frustration, se remémorant l'enthousiasme initial qu'elle avait pour le projet, espérant un outil d'une utilité comparable à celle d'un ChatGPT, mais qui ne correspondait finalement pas aux attentes.

La Réaction du Gouvernement

Élise Lucet, journaliste, a interrogé Clara Chappaz, la ministre déléguée chargée de l'Intelligence artificielle et du Numérique. Cette dernière a décrit Albert comme un projet d'expérimentation en cours, avec ses forces et faiblesses, soulignant l'importance de l'apprentissage et de l'amélioration de l'outil.

Ce reportage est un extrait de "[L'intelligence artificielle a-t-elle pris le contrôle sur notre quotidien ?](#)", à découvrir dans "Cash Investigation" le 10 avril 2025.



> Découvrez les replays des magazines d'info sur le site de France Télévisions, dans la rubrique "[Magazines](#)".

Source : www.francetvinfo.fr

→ ☐ Accéder à [CHAT GPT](#) en cliquant dessus