

**Rapport final du Conseil communal au sujet du postulat n° 153 (2021-2026)
de Mme et MM. Véronique Grady (PLR), Grégory Grin (PLR)
et Jean-Pierre Wolhauser (PLR)
demandant d'étudier la possibilité d'améliorer la recherche sur le site web
de la Ville de Fribourg au moyen d'un agent conversationnel intelligent
basé sur l'intelligence artificielle générative**

En séance du 17 septembre 2024, le Conseil général transmettait au Conseil communal le postulat n° 153 de Mme et MM. V. Grady, G. Grin et J.-P. Wolhauser lui demandant d'étudier la possibilité d'améliorer la recherche sur le site web de la Ville de Fribourg au moyen d'un agent conversationnel intelligent basé sur l'intelligence artificielle générative.

Résumé du postulat

Le site internet de la Ville de Fribourg contient des filtres parfois trop restrictifs qui limitent l'internaute dans ses recherches. Les postulant·e·s demandent donc au Conseil communal d'étudier la possibilité de faire évoluer le module de recherche du site, en y ajoutant un agent conversationnel intelligent basé sur l'iA générative (chatbot) ou une sorte de ChatGPT fermé via une génération augmentée de récupération (RAG). Cela permettrait de formuler des questions (ex. "j'aimerais savoir quels sont les critères pour obtenir une subvention à l'achat d'un vélo électrique") et obtenir un contenu plus pertinent et circonstancié.

Réponse du Conseil communal

1. Contexte

Le développement fulgurant de l'intelligence artificielle permet aujourd'hui l'utilisation de nouveaux outils et de nouvelles fonctionnalités, et ce dans presque tous les domaines. Très répandus, les agents conversationnels exploitant l'intelligence artificielle générative en font évidemment partie. Ce secteur est pour l'instant largement dominé par des entreprises américaines (Alphabet, Amazon, Meta, Microsoft, OpenAI, etc.) et chinoises (Alibaba, Baidu, DeepSeek, etc.), même si l'Europe et la Suisse proposent également des solutions. Les avancées technologiques sont beaucoup plus rapides que le suivi politique, ce qui pose un certain nombre de questions, voire de problèmes aux niveaux éthique et énergétique, notamment.

2. Situation actuelle à la Ville de Fribourg

Le site internet de la Ville de Fribourg (www.ville-fribourg.ch), mis en ligne fin 2018, est tenu à jour quotidiennement depuis, tant techniquement qu'au niveau de son contenu. Il comporte un moteur de recherche sur chaque page, qui n'est en effet pas pleinement satisfaisant côté résultats. La plupart des internautes n'utilisent toutefois ni le menu du site, ni le moteur de recherche pour trouver l'information recherchée, mais passent par des moteurs de recherche externe tels que Google.

Pour l'instant, le site internet de la Ville n'offre pas d'agent conversationnel, hormis un essai mené voilà quelques années – abandonné depuis par manque d'efficacité, à l'époque – d'un *chatbot* dédié aux subventions énergétiques.

La Ville est malgré cela pleinement consciente du changement de paradigme lié aux progrès de l'intelligence artificielle. Elle a observé de près les solutions mises en place par d'autres communes du pays sur leur site internet. Plusieurs sociétés privées ont proposé leurs services à la Ville pour la mise en place d'un agent conversationnel sur son site et la Ville en a rencontré une, basée et active en Suisse. Celle-ci était également en contact avec l'État de Fribourg. La Chancellerie a donc été approchée par la Ville, afin d'étudier de potentielles synergies. En effet, les habitantes et habitants du canton ne distinguent pas toujours les finesse du partage des responsabilités entre canton et communes lorsqu'ils ou elles ont besoin d'une information ou d'un service. Un groupe de travail a été créé par la Chancellerie et des communes pilotes (dont Fribourg) y ont été intégrées.

3. Faisabilité de la demande des postulant·e·s

Sur le plan technique, il est tout à fait possible d'intégrer un agent conversationnel au site internet de la Ville. Cela pose toutefois en amont un certain nombre de questions juridiques, notamment au niveau de la protection des données. Il est évident que l'éventuel outil ne pourrait se "nourrir" que d'informations totalement publiques et déjà disponibles en ligne, sur le site internet de la Ville. Toute autre information dont dispose l'Administration communale doit rester totalement confidentielle.

4. Mise en œuvre des demandes des postulant·e·s à la Ville de Fribourg

La mise en œuvre d'un agent conversationnel sur le site de la Ville est donc étudiée actuellement, via le groupe de travail mené par la Chancellerie d'État. Les premiers tests seront effectués début 2026, d'abord sur le site de l'État, puis celui de la Ville suivra la même année. Il est prévu que les coûts de ces tests soient entièrement pris en charge par l'État. La Ville devrait s'acquitter du financement d'éventuelles options spécifiques à son propre site internet.

5. Conclusion

La mise en place d'un agent conversationnel est techniquement possible. Elle est actuellement à l'étude au travers d'un groupe de travail mené par la Chancellerie d'État. En cas de tests concluants, un tel outil pourra être mis en place pour le site internet de la Ville. Il convient toutefois de se montrer prudent sur le point de la confidentialité des données mises à disposition de l'outil.

Le postulat n° 153 est ainsi liquidé.