Polaria tech



SALON DES MAIRES 2026 · CONFÉRENCE POLARIA TECH

Budget 2027 : répondre à tous vos habitants, 24h/24, sans brader vos données

Souveraineté numérique : l'IA au service des territoires

PAVILLON 7.3 · STAND G32

Thématique : Numérique et Connectivité

Polaria tech

AU PROGRAMME

Six temps en 30 minutes

1. **Le choc budgétaire** — 5 min
2. **La réalité de l'accueil** — 5 min
3. **Ce qui marche sur le terrain** — 5 min
4. **Comment ça marche : le RAG** — 4 min
5. **Le cadre : AI Act, RGPD, souveraineté** — 5 min
6. **Polaria Citoyen, exemple avec la CAF** — 4 min

Questions et échanges en fin de conférence, puis démonstration sur le stand G32.

Effort demandé aux collectivités en 2027 : 3 chiffres

5,5 Md€

selon le gouvernement

Comité des finances locales, 30 septembre 2026 (PLF 2027)

7 Md€

selon le président du CFL

En ajoutant la hausse des cotisations CNRACL (environ 1,2 à 1,3 Md€ par an)

5,4 Md€

selon la Banque des Territoires

Chiffrage publié par Localtis

Soit 13,7 % de l'effort global de 54 Md€ (plus de 17 % avec la CNRACL), selon la Gazette des communes.

Montants du projet initial : l'an dernier, l'effort a été divisé par deux au Parlement, le montant final reste donc incertain.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Trois mesures pèsent sur les budgets locaux

2,5 Md€

CPEB

Contribution progressive à l'effort budgétaire, qui remplace le Dilico. Elle touche 40 % des communes, tous les EPCI de métropole et 60 % des départements, avec un taux de 0 à 2 %.

−2,1 Md€

FCTVA

Recentré sur la transition écologique et l'aménagement : environ −25 % d'un fonds qui dépassait 8 Md€ en 2025.

1,7 à 1,8 %

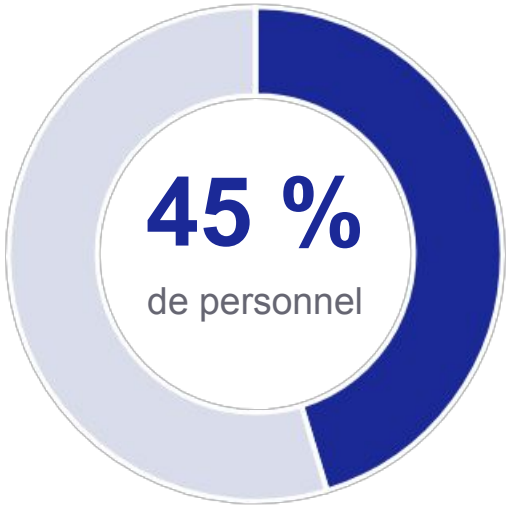
Norme de dépenses

Hausse des dépenses de fonctionnement limitée à l'inflation (1,8 % selon la Gazette, 1,7 % selon Villes de France).

Côté recettes : DGF stable à 27,4 Md€ (+150 M€ au PLF), dotation « ressources durables » de 50 M€, fonds de soutien exceptionnel de 50 M€.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Près d'un euro de fonctionnement sur deux va au personnel



Personnel : 58,7 Md€ Autres : 70,8 Md€

+3 points de cotisation employeur CNRACL par an, jusqu'en 2028

72 % des fonctionnaires territoriaux sont en catégorie C (2 017 800 agents fin 2024)

+3,8 % de hausse des frais de personnel des intercommunalités en 2025

Chaque poste d'accueil supplémentaire est la dépense la plus difficile à défendre en 2027.

Sources : OFGL, dépenses de fonctionnement du bloc communal 2024 (58,7 Md€ sur 129,5 Md€) ; DGAFP, mai 2026 ; Insee Première n° 2101 ; OFGL, pré-rapport 2026.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Polaria tech

2 · LA RÉALITÉ DE L'ACCUEIL

Avant l'IA, seuls 2 à 3 appels sur 10 obtenaient une réponse dans ces 2 villes :

Plaisir (78)

20 à 30 %

des appels décrochés (avant le callbot)

400 à 500 appels par jour pour une ville d'environ 31 000 habitants, deux standardistes « débordées ». Demandes récurrentes : passeport, état civil, rendez-vous.

Suresnes (92)

≈ 30 %

des appels résolus dès le premier appel

« À peine 30 % » au premier appel, avant la mise en place d'un guichet unique assisté par IA.

Un problème de volume, pas d'équipe : 400 à 500 appels par jour pour deux standardistes.

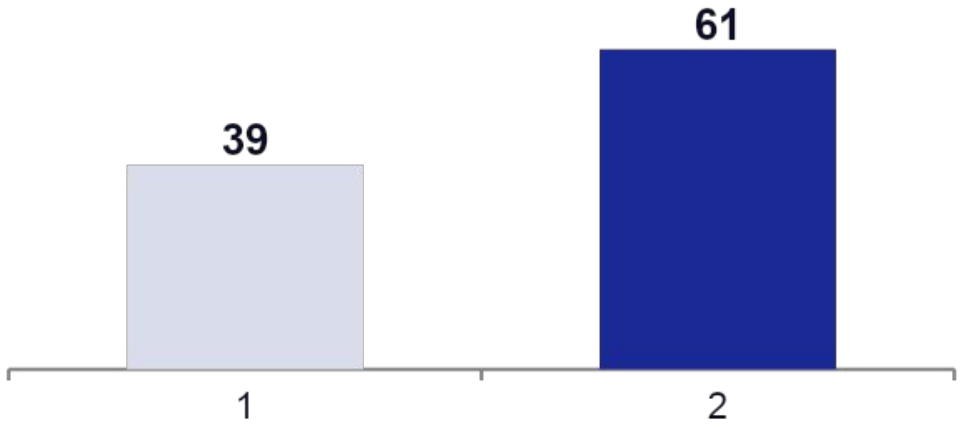
À savoir : aucune statistique nationale publique sur le décroché des mairies, nous partons de cas documentés.

Sources : Banque des Territoires / Localtis ; France Info ; Paroles d'élus (9 janv. 2026) ; Cap'Com.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Le guichet se raréfie, les difficultés des usagers augmentent

Usagers déclarant des difficultés dans leurs démarches



165 011

réclamations, demandes d'information et orientations reçues par le Défenseur des droits en 2025 (+17 %)

+20 %

dans le champ des relations avec les services publics, en lien avec la dématérialisation et la raréfaction des guichets

40 %

des appels n'aboutissent pas dans quatre organismes : CAF, Pôle emploi, Assurance maladie, Assurance retraite

L'IA doit compléter le guichet humain, pas le remplacer.

Sources : Défenseur des droits, rapport annuel 2025 (9 avril 2026) et enquête « Accès aux droits » (octobre 2025) ; enquête client mystère Défenseur des droits / INC (juillet 2023).

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Trois collectivités, trois preuves de marché

Plaisir (78)

Callbot YeldaAI, en service depuis septembre 2022

- Décroché instantané, y compris en pic
- La moitié des demandes résolues en moins de 2 minutes
- De 100 € à quelques centaines d'euros par mois

Suresnes (92)

Chatbot et voicebot 24h/24, guichet unique assisté par IA

- Réponse au premier appel : de 30 % à plus de 60 %
- Budget réel : 150 000 € sur 3 ans
- « L'IA permet de valoriser le métier des agents d'accueil »

Bar-le-Duc (55) et Saint-Cloud (92)

Agent IA omnicanal DialOnce

- 80 % de demandes résolues
- −20 % d'appels
- 73 % des habitants de Bar-le-Duc trouvent seuls leur réponse

Sources : Localtis, Relation Client Mag, Cap'Com, Archimag, France Info ; Paroles d'élus (9 janv. 2026), Numérique360 ; étude de cas de l'éditeur DialOnce.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Comment lire ces chiffres

50 à 80 %

des demandes trouvent une réponse sans agent dans les cas publiés, selon le canal et le périmètre.

Entre la moitié et quatre demandes sur cinq.

Des sources à relativiser

Résultats d'éditeurs ou de villes clientes, sans audit indépendant. Pour Plaisir, nous retenons la version prudente : la moitié des demandes, pas 70 %.

Une adoption encore partielle

En 2025, 20 % des collectivités avaient déployé, ou prévoyaient de déployer, un cas d'usage IA pour la relation aux usagers.

Un prérequis : la donnée

« Pas d'IA sans data de qualité » : la Banque des Territoires recommande de cartographier les données avant tout projet.

Sources : Observatoire Data Publica, cité par Numérique360 ; Banque des Territoires, fiche-action « Utiliser l'IA pour renforcer sa relation avec les citoyens ».

RAG : l'IA qui ouvre le classeur officiel avant de répondre



IA générative seule

Elle répond à tout, mais de mémoire.

Elle peut inventer une réponse : c'est l'hallucination.

RAG : génération augmentée par la recherche

1. L'habitant pose sa question en langage naturel.
2. L'IA cherche d'abord dans les documents validés de la mairie : délibérations, pages du site, tarifs de cantine.
3. Elle rédige la réponse en citant sa source.

« Un agent qui ouvre le classeur officiel avant de répondre, et vous montre la page. »

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Albert, le RAG de l'État : une leçon de prudence

Juin 2023

Lancement par le DataLab de la DINUM.

Février 2024

Prix Innovation ; expérimentation dans 48 maisons France Services.

9 janvier 2026

Albert « pas généralisé dans sa forme actuelle » : réponses erronées et dysfonctionnements.

16 juin 2026

Généralisation de L'Assistant (modèles Mistral) à tous les agents de l'État ; 75 % des testeurs le jugent utile.

Un RAG qui cite ses sources ne suffit pas : la qualité de la base documentaire et la supervision font la différence.

Sources : DINUM ; DITP, synthèse officielle de l'expérimentation de L'Assistant ; Next.ink.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Ce que nous ne promettons pas : « zéro erreur »

Le RAG réduit fortement le risque d'erreur et rend chaque réponse vérifiable.

Il ne l'élimine pas.

1. La qualité des réponses prime : la souveraineté ne suffit pas.
2. Une base documentaire à jour et un référent métier sont indispensables.
3. Mieux vaut un périmètre restreint et maîtrisé qu'un assistant qui répond à tout.
4. Acheter une solution éprouvée coûte moins cher que développer en interne.

En cas de doute, l'IA passe la main à un agent.

Trois textes à connaître avant de lancer un chatbot

AI Act, article 50

Applicable depuis le 2 août 2026

- Informer l'usager qu'il parle à une IA, au plus tard au premier échange
- Le Digital Omnibus (27 juillet 2026) n'a pas reporté cette obligation
- Un chatbot d'information sans décision sur les droits n'est a priori pas « à haut risque »

RGPD

Obligations de la collectivité

- Délégué à la protection des données ; inscription au registre des traitements
- Information des usagers ; base légale : mission de service public
- Conservation limitée (la CAF supprime les conversations après 15 jours) ; AIPD si risque élevé

Circulaire du 5 février 2026

Souveraineté : 2e critère d'achat

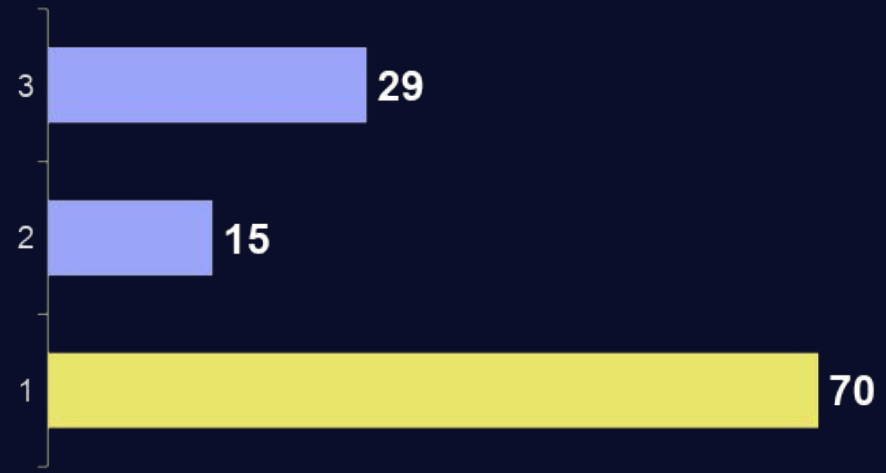
- Après la performance métier, devant la sécurité
- Elle vise l'État : non contraignante pour les collectivités
- « L'État s'impose ce critère ; vous pouvez l'adopter dans vos cahiers des charges »

Un chatbot conforme à l'AI Act peut rester non conforme au RGPD s'il enregistre les conversations sans information ni base légale.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Qui peut accéder aux données de vos habitants ?

Part de marché du cloud en Europe (%)



Cloud Act (2018)

Les autorités américaines peuvent exiger des données d'un fournisseur américain, où qu'elles soient stockées.

Ce qui est en jeu

État civil, action sociale (CCAS), familles inscrites à la cantine, signalements.

Data Privacy Framework

Validé par le Tribunal de l'UE le 3 septembre 2025, mais pourvoi en cours : troisième cadre après Safe Harbor (2015) et Privacy Shield (2020).

Légal aujourd'hui, mais juridiquement fragile : vous ne pouvez pas garantir à vos habitants qui y a accès.

Source : Synergy Research Group, 2025 (marché européen du cloud, pas spécifique au secteur public français) ; Tribunal de l'UE, affaire T-553/23.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Polaria Citoyen, un assistant souverain pour les habitants

Informer les habitants

Un accès simple, 24h/24, aux informations dont ils ont besoin.

IA de type RAG agentique

Des réponses fondées sur les contenus de la collectivité, à partir de modèles open source.

Hébergement souverain

Hébergé chez OVHcloud : les données ne transitent pas à l'étranger, élus et agents en gardent la maîtrise.

Chaque réponse est sourcée et vérifiable ; en cas de doute, l'IA passe la main à un agent.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

La CAF a bâti son chatbot IA sur la technologie de Polaria Tech

13,6 M d'allocataires (32 millions de personnes couvertes)

33,5 M d'appels téléphoniques reçus en 2025

Les garanties publiées par la CAF pour son chatbot

- Disponible 24h/24, avec prise en compte du référentiel d'accessibilité RGAA
- Aucune décision automatique : il ne remplace pas un conseiller et ne modifie jamais un dossier
- Polaria Tech n'a aucun accès aux données personnelles ni aux dossiers des allocataires
- La CAF définit entièrement le contenu et le fonctionnement
- Conversations anonymes, supprimées après 15 jours

Ces garanties répondent une à une aux objections : RGPD, AI Act, Défenseur des droits, accessibilité.

Sources : CNAF, rapport d'activité 2025 (juillet 2026) ; caf.fr, actualité du 20 mai 2026 et page « Chatbot IA du site de la Caf » (chatbot en expérimentation).

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Le calcul : un poste évité, pas un agent remplacé

CE QU'ELLE ABSORBE

≈ 200 à 250 appels par jour

À Plaisir : 400 à 500 appels par jour, dont environ la moitié résolue par le callbot.

CE QU'ELLE COÛTE

De 100 € à quelques centaines d'euros par mois

Coût annoncé par l'éditeur à Plaisir. À Suresnes : budget réel de 150 000 € sur 3 ans.

CE QU'ELLE ÉVITE

≈ 35 000 à 42 000 € par an

Coût chargé d'un adjoint administratif titulaire : estimation à adapter à votre grille et à valider avec votre DRH ou votre centre de gestion.

L'économie vient du poste qu'on n'ouvre pas en 2027 et de la réaffectation des agents vers les cas complexes.

Ordres de grandeur calculés à partir de cas publiés, pas des statistiques. Sources : Localtis, France Info, Paroles d'élus ; estimation de coût à valider.

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32

Polaria tech

CONCLUSION

De la commune à l'intercommunalité : quatre clés de réussite

Confiance

Des réponses sourcées sur les contenus officiels, vérifiables par l'habitant, avec renvoi vers un agent en cas de doute.

Conformité

Respect du RGPD, information de l'usager sur l'IA (AI Act) et maîtrise de l'hébergement des données.

Pilotage

Suivi des usages et de la satisfaction, mise à jour des contenus par les agents, référent métier.

Passage à l'échelle

Un périmètre maîtrisé au départ, puis un déploiement adapté à une commune comme à une intercommunalité.

Polaria tech

EN RÉSUMÉ

Trois idées à retenir

1. **L'accueil est un sujet budgétaire autant qu'un sujet de qualité de service.**
2. **L'IA complète le guichet humain : réponses sourcées, renvoi vers un agent en cas de doute.**
3. **La souveraineté se vérifie : le modèle, l'hébergement et le contrat.**

Retrouvez-nous au Pavillon 7.3 · Stand G32

Démonstration de Polaria Citoyen sur le stand · Vos questions

© 2026 Polaria Tech · Salon des Maires 2026 · Pavillon 7.3 · Stand G32