

Le Bot de demain : vers un service citoyen universel ?

Le bot de demain sera celui qui accède à l'ensemble de vos données et pourra vous soumettre les informations pertinentes et personnalisées au bon moment. Nous passons ainsi d'un schéma classique de résolution de problème à un schéma de prévention.

En effet, les chatbots [d'aujourd'hui](#) s'appuient sur des bases de données de questions préalablement rédigées, tandis que ceux de demain seront alimentés par des données disponibles via nos différentes applications ou sur le web.

Dans la logique d'État Plateforme et de son objectif de passer à 100% de démarches dématérialisées à l'horizon 2022, une solution connectant toutes les données serait alors une véritable innovation.

Tous les services publics deviendraient accessibles via une même application de discussion « Mon Service Public », permettant ainsi d'accéder aux informations et services auxquels chaque citoyen a besoin selon sa situation. Le robot, via une authentification forte (tel que le propose « FranceConnect »), pourrait alors accéder à votre profil et vous proposer des services en fonction de votre situation (entrepreneurs, étudiants, parents, jeunes actifs, chômeurs, retraités ou encore entreprises).

Imaginons alors qu'il sera possible d'avoir une conversation avec un agent du service public polyvalent, capable de répondre à n'importe quelle question mais également d'anticiper vos besoins en amont, en vous poussant des informations déjà ciblées.

À l'instar des travaux de Google, qui cherche avant tout à améliorer l'expérience des utilisateurs en anticipant leurs routines (journée de travail, week-end, etc.), avec l'application « Mon Service public » nous serions davantage dans une logique d'accompagnement du citoyen tout au long de sa vie, en lui offrant des services du quotidien mais également pour des événements particuliers de la vie (mariage, maladie, naissance, décès, déménagement, etc.).

Au-delà des services publics, une connexion élargie de ce robot à d'autres sources de données issues du privé (banques, assurances, consommation énergétique, transports...) permettrait d'améliorer la qualité de l'information proposée aux usagers.

Pour mettre en place une telle solution, plusieurs pré-requis sont nécessaires, voire indispensables.

L'interopérabilité

Le Règlement Général d'Interopérabilité (RGI) pose un cadre de recommandations référençant des normes et standards qui favorisent l'interopérabilité au sein des systèmes d'information de l'administration. Cependant, il n'a aucune forme exécutoire, ce qui limite l'application de ces principes pourtant essentiels, afin de permettre la mise en place de services interconnectés.

Les logiciels « Open Source » proposent une réelle opportunité face au logiciel propriétaire puisque tout le monde peut s'approprier la solution et ainsi développer un écosystème de composant complémentaire.

La sécurité des données

En outre, une telle solution doit pouvoir être hautement sécurisée et respecter la vie privée des usagers (Règlement Général de la Protection des données, Informatique et Libertés).

La technologie Blockchain, permettant la transmission d'informations transparentes, sécurisées et fonctionnant sans organe central de contrôle (définition de Blockchain France), représente une opportunité pour développer cette solution. En effet, l'application de la blockchain en smart contract permet d'anticiper les besoins et de pousser l'information ou le service à l'utilisateur, en fonction des données entrantes.

Coopération entre les acteurs

Pour réussir un tel projet, il est nécessaire d'avoir une coopération entre tous les acteurs, d'autant plus lorsque la solution envisagée s'appuie sur une logique horizontale, autrement dit conversationnelle.

Les partenariats public-privé, tel que le partenariat d'innovation, représentent des opportunités pour croiser des expertises et avancer dans un intérêt commun au développement d'une solution universelle et, dans le même temps, personnalisée pour chaque citoyen.

Les initiatives

Cette solution idéale n'existe pas encore mais des initiatives permettent de voir qu'on en prend le chemin. Des petits acteurs tel que Clevery proposent justement un nouveau langage OpenSource CSML ultra simplifié, permettant de créer des chatbots de plus en plus complexes, avec une capacité de communication accrue et une offre de service enrichie.

À plus grande échelle, Microsoft intervient auprès d'Arte avec l'ambition de développer un chatbot conversationnel intelligent qui, à terme, grâce aux informations accessibles en ligne, pourra pousser de l'information aux téléspectateurs en fonction de leur consommation de médias télévisés.

En s'appuyant sur les initiatives privées, l'État doit prendre le rôle de facilitateur en finançant et en mettant en lien les acteurs désireux de mener à bien le développement d'une technologie commune, permettant d'interconnecter différents services. Ce partenariat de long terme permettrait au gouvernement de développer des savoir-faire et de s'approprier la solution pour simplifier son organisation et créer un nouveau service d'accompagnement aux usagers.