

Directive ePrivacy : à mort les chatbots ?

C'est le jour J pour l'API Messenger. Ce 16 décembre, Facebook en [désactive](#) plusieurs fonctionnalités pour certains utilisateurs.

Objectif de la démarche : se conformer à l'évolution de la réglementation européenne*. En ligne de mire, la directive ePrivacy, que les États membres de l'UE devront avoir transposée au plus tard le 21 décembre. Elle soumet Facebook à davantage d'exigences de protection de la vie privée.

Les restrictions sur l'API Messenger s'appliqueront :

- aux pages Facebook enregistrées dans l'EEA (Union européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège et Royaume-Uni) ;
- à celles dont au moins un administrateur est basé dans l'EEA ;
- à toute conversation impliquant un citoyen de l'EEA.

Elles auront des conséquences sur les campagnes publicitaires. En particulier, l'inaccessibilité de métriques et d'options de ciblage. Ce qui aura – entre autres – pour effet de compliquer la génération de *leads* et la création d'audiences personnalisées.

L'ampleur du phénomène se reflète dans le nombre de vues sur la [page](#) dédiée dans l'aide en ligne Facebook for Business : plus d'un million, quand les autres articles tournent plutôt autour du millier.

Autres victimes : les *chatbots*. Jusqu'à nouvel ordre, dans les cas susmentionnés, l'API Messenger ne prend plus en charge :

- L'envoi et la réception de médias autres que les images (applicable uniquement sur la version web)
- Les boutons qui permettent de déclencher des actions telles que visiter un site ou passer un appel (également applicable uniquement sur la version web)
- Les menus persistants (qui consistent en fait en un bouton fixe)
- Les [modèles](#) de type reçu, carte d'embarquement ou fiche produit (version web)
- Les indicateurs de frappe (y compris du côté des *bots*)
- Les [notifications](#) après 24 heures d'inactivité

Chatbots : entre inquiétudes et opportunités

Facebook affirme qu'il restaurera ces fonctionnalités, sans toutefois donner d'échéance. En attendant, il propose divers palliatifs fondés essentiellement sur l'usage de liens, de mots-clés et de [réponses rapides](#). Et ajoute en parallèle à l'[API Messenger Profile](#) un drapeau `subject_to_new_eu_privacy_rules`. Lequel permet aux développeurs d'estimer l'impact sur des pages Facebook.

SendPulse fait partie des entreprises qui [suivent](#) la situation de près. Et pour cause : sa plate-forme d'automatisation marketing inclut un outil de création de *chatbots*, principalement pour Messenger.

Du côté de la start-up française Clevy, on ne donne pas dans la *marketing automation*. Mais on fournit de quoi développer des *chatbots*. Dont un [langage](#) de programmation *open source* : CSML (Conversational Standard Meta Language).

La start-up française (née en 2017) a monté, sur cette base, une opération « [Save Your Chatbot](#) ». Sa promesse : récupérez pleinement la propriété de votre *chatbot*. Le levier : un moteur d'extraction et de conversion en CSML. Il fonctionne pour le moment avec les plates-formes Chatfuel et Manychat. Clevy fournit des *builds* macOS et Linux (arm64), une image Docker et un accès via l'IDE web CSML Studio.

* *Réglementation européenne qui semble aussi avoir précipité la [fin](#) de l'offre gratuite de Facebook Workplace.*

Illustration principale © [Ars Electronica](#) via [Visual Hunt](#) / [CC BY-NC-ND](#)