

# Dubaï se dote d'un concierge numérique alimenté par l'IA générative

Samia Lokmane-Khelil

L'émirat de Dubaï a lancé mi-octobre, à l'occasion d'un colloque international sur l'IA générative, un logiciel alimenté par l'intelligence artificielle pour suppléer à certaines missions des agents publics.

Baptisé Dubaï AI, le nouvel outil est décrit comme un concierge numérique de la ville. Son rôle : répondre aux besoins des usagers, qu'ils soient résidents ou visiteurs, en leur fournissant des informations et des prestations couvrant divers services publics comme l'éducation (démarches d'inscription dans les établissements scolaires), la santé et le tourisme (procédures de visa) ainsi que le secteur des affaires (projets d'investissements et création d'entreprises).

Concrètement, il s'agit d'un agent conversationnel du même type que ChatGPT, domicilié sur une plateforme gouvernementale. Le public peut interagir avec lui pour lui poser toutes sortes de questions. Cet agent est également habilité à examiner des demandes de prestations et à demander des compléments de documents. Selon Moza Suewaidan, directrice générale des services numériques dans le gouvernement de Dubaï, la création d'agents administratifs virtuels est un grand pas en avant dans la stratégie de transformation numérique de l'émirat.

L'été dernier, les Émirats-Arabs-Unis (dont Dubaï est le principal émirat) ont également annoncé leur intention d'intégrer ChatGPT directement sur le site du gouvernement pour faire le lien entre 3 000 services publics et simplifier les recherches des usagers et en les aidant dans leurs démarches grâce à des Chat personnalisés. *"C'est une nouvelle étape dans l'avenir numérique du pays"*, avait déclaré le directeur général de l'autorité de régulation des télécommunications Majed Sultan El Mesmer, ajoutant que 20 millions de personnes utilisaient régulièrement le site du gouvernement.

Misant sur les nouvelles technologies comme un moyen de développement sûr et durable, les Émirats arabes unis ont été les premiers dans le monde à se doter d'un ministère complètement dédié à l'IA. *"Nous voulons que les Émirats deviennent le pays le mieux préparé face à l'intelligence artificielle"*, avait lancé le Premier ministre émirati et souverain de Dubaï, Mohamed Ben Rached El Maktoum, lors de la nomination de son ministre de l'IA en 2017.

En attendant, l'utilisation de cette technologie gagne plusieurs secteurs névralgiques comme les transports, la santé, les énergies renouvelables et l'exploration spatiale. Dans l'administration, le déploiement de services intelligents a permis par exemple à Dubaï d'économiser un milliard d'euros ces dix dernières années.

Depuis fin 2021, l'usage du papier est proscrit dans les services de l'État. 100% des procédures administratives sont également dématérialisées. Par ailleurs, les résidents de Dubaï (environ 200 nationalités) comme toute la population des Émirats, disposent d'une identité numérique (UAE Pass) qui sert aussi de permis de conduire et de passeport. Grâce à cette carte, les habitants peuvent accéder aux services gouvernementaux à distance et signer électroniquement des documents.