



M. Thierry Tanguay
Vice-président, services-conseils

Réinventer les permis : l'IA au service des municipalités

En plein cœur de la révolution numérique, l'intelligence artificielle (IA) s'impose comme un outil indispensable pour les municipalités cherchant à améliorer leurs services. Parmi les multiples possibilités qu'elle offre, le traitement des demandes de permis représente un domaine où son potentiel est à la fois immense et transformateur.

L'IA conversationnelle au service des citoyens

L'IA conversationnelle, incarnée par des *chatbots* et des assistants virtuels, permet d'améliorer l'interaction entre les municipalités et leurs citoyens. Ces outils modernes s'appuient sur des technologies avancées telles que la Génération Augmentée par Récupération (RAG). Contrairement à une IA traditionnelle, qui répond généralement à partir de sa formation initiale, une IA intégrant le RAG peut puiser dans des bases de données volumineuses pour fournir des réponses précises et personnalisées.

Par exemple, un robot conversationnel muni de cette technologie est capable de répondre à des questions complexes en accédant à des règlements municipaux, des guides de développement urbain ou des archives documentaires. Cette capacité n'est pas seulement utile pour les citoyens, mais aussi pour les employés municipaux, qui doivent souvent naviguer dans une masse d'informations pour prendre des décisions rapides.

Aujourd'hui, plus de 30 villes au Québec ont adopté la solution AMI, un assistant municipal intelligent développé spécialement pour répondre à ces besoins. À Saint-Lin-Laurentides, par exemple, un quart des visiteurs du site Web municipal utilisent cet outil IA. Avec un taux de satisfaction de 83 %, il est clair que ces solutions répondent aux attentes croissantes des citoyens tout en allégeant la charge de travail des services administratifs.

Les agents IA : vers une automatisation intelligente

Au-delà de la simple réponse aux questions, les agents IA ont la capacité d'automatiser des séquences complètes de tâches administratives. Cela inclut des processus souvent jugés longs ou complexes, tels que la rédaction de procès-verbaux, de sommaires décisionnels ou de rapports. Mais leur potentiel ne s'arrête pas là.

Dans le contexte de la crise du logement, ces outils joueront un rôle essentiel en accélérant le traitement des permis de construction ou de rénovation. Grâce à une analyse automatisée des documents soumis, les agents IA peuvent identifier rapidement les éléments manquants ou non conformes, réduisant ainsi les délais pour approuver les projets. Une formidable occasion de répondre à la demande croissante de logements et de soutenir les municipalités dans leurs efforts de développement urbain durable.

Dans le cadre du projet AMI Permis, les villes de Contrecoeur, Carignan et Saint-Lin-Laurentides travaillent actuellement sur cette solution novatrice. L'outil permet aux citoyens de présenter une demande de permis en ligne et de recevoir des indications sur les éléments manquants ou non conformes avant même de soumettre leur dossier au service de l'urbanisme. Cette validation préliminaire évite des allers-retours inutiles et accélère le traitement des demandes.

Une révolution attendue par les citoyens

Nous sommes à un moment tournant dans notre société, où l'adoption de technologies modernes comme l'IA est cruciale pour relever les défis contemporains, notamment la crise du logement. Les citoyens s'attendent de plus en plus à ce que leur municipalité adopte des outils modernes et efficaces, peu importe sa taille. Les avantages de ces technologies vont bien au-delà de la simplicité et de la rapidité; ils renforcent la transparence, améliorent la satisfaction des citoyens et libèrent des ressources humaines afin qu'elles se concentrent sur des enjeux stratégiques.

En intégrant des solutions comme AMI, les municipalités peuvent non seulement répondre aux besoins actuels, mais aussi préparer un avenir où l'efficacité et l'innovation seront au cœur des services publics.

