activis



M. Thierry Tanguay

Votre municipalité n'a pas encore de robot conversationnel ? Vos citoyens, eux, en ont déjà l'habitude

Pourquoi l'assistant virtuel est-il en train de passer du « gadget innovant » à une attente de base, même dans les plus petites municipalités ?

Un réflexe devenu quotidien

Il y a trois ans, poser une question à une intelligence artificielle relevait de la curiosité technologique. Aujourd'hui, c'est un geste banal pour des centaines de millions de personnes. En février 2026, ChatGPT comptait à lui seul plus de 900 millions d'utilisateurs actifs par semaine et franchissait le cap du milliard d'utilisateurs mensuels au printemps 2026; il s'agit de l'application ayant grandi le plus vite de l'histoire. On y traite plus de deux milliards de requêtes par jour.

Derrière ces chiffres se cache un changement d'usage profond. Vos citoyens – jeunes et moins jeunes – se sont habitués à écrire une question en langage courant et à obtenir une réponse claire, immédiate, à toute heure. Ils le font pour magasiner, pour cuisiner, pour rédiger un courriel, pour comprendre un document. Et ce nouveau réflexe ne s'arrête pas à la porte de l'hôtel de ville, il redéfinit ce qu'ils attendent quand vient le temps de connaître l'horaire des collectes, les règles d'un permis ou les heures d'ouverture de la bibliothèque.

Les villes du monde ont emboîté le pas

Cette attente citoyenne rencontre une offre qui se généralise à grande vitesse. Aux États-Unis, une enquête auprès des 250 plus grandes villes révèle que 56 % d'entre elles utilisent l'IA ou en sont à l'étape des projets pilotes, et que 83 % prévoient l'implanter d'ici trois ans. Plus précisément, pour les robots conversationnels : près de 44 % des villes répondantes en ont déjà un, et 44 % de plus affirment qu'il s'en vient.

Les motivations sont concrètes. Les administrations municipales font face, un peu partout, à une pénurie de main-d'œuvre. Le robot conversationnel absorbe les questions routinières et libère le personnel pour qu'il puisse se concentrer sur les dossiers complexes. Le retour sur investissement est documenté : l'agence fédérale américaine CDC rapporte que son assistant virtuel a permis d'économiser 3,7 millions de dollars, pour un rendement de plus de 500 %. Des villes comme San José et New York s'en servent pour répondre aux demandes courantes – permis, collectes, requêtes non urgentes – 24 heures sur 24, en acheminant automatiquement les cas au bon service.

Le Québec n'est pas en reste

Ici aussi, le mouvement est bien réel. Selon une analyse relayée par l'Union des municipalités du Québec, près de 29 % des applications d'IA dans les municipalités québécoises sont déjà consacrées aux agents conversationnels – ce qui en fait l'un des usages les plus répandus.

Une recherche présentée au 93e congrès de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences (Acfas) par le chercheur Leandry Jieutsa (Université de Montréal), fondée sur l'analyse de 77 documents et une vingtaine d'entrevues avec des responsables municipaux, arrive à un constat qui devrait retenir l'attention des petites municipalités : **il n'y a pas de fracture numérique marquée entre les grandes et les petites villes**. Au contraire, les plus petites se servent justement de l'IA pour compenser leurs ressources limitées, plusieurs affirmant même qu'elles « ne pourraient plus s'en passer » dans certains domaines.

L'exemple de Saint-Lin-Laurentides l'illustre bien. La Municipalité a déployé sur son site un assistant municipal intelligent, « Linotte », qui répond aux citoyens en tout temps. Depuis son lancement, l'outil a traité avec succès plus d'un millier de demandes, avec une satisfaction élevée des utilisateurs.

Ce que ça change pour une petite municipalité

C'est peut-être le point le plus important : le robot conversationnel n'est pas un luxe réservé aux grands centres. Il est particulièrement bien adapté aux réalités des petites municipalités.

- **Un service 24/7 sans embaucher.** Le citoyen qui cherche l'heure de la collecte un dimanche soir obtient sa réponse sans que personne ait à décrocher le téléphone le lundi matin.
- **Un allègement réel pour une équipe réduite.** Les questions répétitives, celles qui reviennent des dizaines de fois par semaine, sont absorbées par l'assistant, laissant le personnel se concentrer sur ce qui exige un vrai jugement humain.
- **Une égalité de service.** Un assistant bien conçu offre au citoyen d'une municipalité de 3 000 habitants la même qualité de réponse instantanée que celle d'une grande ville. L'IA nivelle l'accès à l'information.
- **Une information toujours à jour et cohérente.** Fini le risque de réponses contradictoires selon la personne au comptoir : l'assistant puise dans une source unique et actuelle.



L'attente est déjà là

Le véritable basculement n'est pas technologique, il est culturel. Le Center for Digital Government observe que 72 % des citoyens veulent accéder à l'information gouvernementale depuis leur téléphone et que 62 % souhaitent que leur administration adopte des technologies plus innovantes. Habitués à la fluidité des services privés, ils s'attendent désormais à retrouver la même simplicité du côté public.

Autrement dit, la question que se posent les citoyens n'est plus : « Est-ce que ma municipalité a un robot conversationnel ? » Mais bien : « Pourquoi n'en a-t-elle pas encore ? » Ce qui était hier un facteur de distinction devient tranquillement une attente de base. À terme, l'absence d'un tel outil pourrait être perçue comme un retard de service.

Par où commencer ?

Bonne nouvelle : se lancer ne veut pas dire tout révolutionner d'un coup. Une petite municipalité peut démarrer modestement et grandir par étapes :

1. **Cibler les questions les plus fréquentes (collectes, permis, taxes, horaires, coordonnées), car c'est là que l'assistant crée de la valeur immédiatement.**
2. **Choisir un outil conçu pour le contexte municipal québécois, capable de répondre en français, dans le respect de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels.**
3. **Alimenter l'assistant avec une information fiable et à jour, puisqu'il ne vaudra jamais mieux que les données qu'on lui confie.**
4. **Mesurer, ajuster, bonifier : suivre les questions posées permet non seulement d'améliorer le robot, mais aussi de mieux comprendre les besoins réels des citoyens.**

Conclusion

Les robots conversationnels ne sont plus une vitrine futuriste. Ils sont en train de devenir le nouveau visage de la relation entre une municipalité et ses citoyens. La population a pris l'habitude de dialoguer avec l'IA au quotidien, les villes d'ici et d'ailleurs adoptent la technologie à un rythme soutenu, et les études montrent que les plus petites municipalités ont tout à fait leur place dans ce virage. Le train est en marche. Pour une petite municipalité, la vraie question n'est plus : « Faut-il embarquer ? », mais : « Comment le faire simplement, et à notre rythme ? »

Sources

ChatGPT Statistics (September 2026) – DemandSage

Number of ChatGPT Users – Exploding Topics

Enhancing Citizen Engagement : The Rise of AI Chatbots in Municipal Services – My AI Front Desk

How AI Chatbots Improve Local Government Services – Velaro

Chatbots for Government in 2026 : Examples, Use Cases, Statistics – Botpress

Les municipalités innovent grâce à l'intelligence artificielle – Union des municipalités du Québec (UMQ)

Comment l'intelligence artificielle est-elle utilisée par les villes du Québec ? – UdeMNouvelles

Comment les municipalités du Québec adoptent l'IA – Les Affaires