



Accès à la nationalité française : puis-je vous aider ?

Un chatbot baptisé « Chathy » est désormais intégré directement au portail usager pour assister les usagers candidats à la nationalité française. Il vise à lui apporter une réponse instantanée 24h/24, 7j/7, lorsqu'il est en cours de dépôt de son dossier en ligne.

Une innovation au service de l'utilisateur

En 2023, les outils d'accompagnement de l'utilisateur s'enrichissent avec la mise en place d'un chatbot usager (« chat » comme discussion en ligne et « bot » comme robot : un chatbot, aussi nommé dialogueur ou agent conversationnel, est un agent logiciel qui dialogue avec un utilisateur).

- « Chathy » permet à l'utilisateur d'obtenir un premier niveau de réponse générique sans fournir les détails sur le dossier de l'utilisateur.
- « Chathy » est un outil interactif dynamique pour l'utilisateur ; il humanise également la relation d'assistance par comparaison avec les FAQ (Foire aux questions) classiques.
- « Chathy » est disponible de manière illimitée 24h24, 7j/7.

Il renforce l'assistance déjà existante, celle du Centre de Contact Citoyens de l'ANTS (plus de 23 000 appels et 60 000 mails traités en 2022) ou des Points d'Accueil Public (PAN) en préfectures, dédiés aux procédures étrangers et équipés de matériels informatiques.

Comment répond le Chatbot « Chathy » ?

Le Chatbot « Chathy » répond aux questions de l'utilisateur à partir des bases de connaissances préexistantes ; celle réalisée par le Centre de Contact Citoyens de l'ANTS durant l'ensemble de l'expérimentation du téléservice ou encore celle de la Préfecture de Police, qui a déjà lancé un chatbot sur les questions orientées «étrangers».

Un outil facilitateur pour effectuer ses démarches en ligne

Un accompagnement efficace des usagers représente un facteur clé de succès dans le cadre de la dématérialisation des procédures. Le Chatbot « Chathy » répond à cette exigence.