

DUBAÏ ET SA FEUILLE DE ROUTE POUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Progrès déjà accomplis

Interview de Wesam Lootah
PDG de Smart Dubai Government Establishment

Par Nicolas Mialhe



Wesam Lootah est PDG du Smart Dubai Government Establishment. Émirati engagé et talentueux, Wesam a plus de 18 ans d'expérience à des postes de leadership stratégique où il tire parti des technologies de l'information pour créer des supports innovants et des infrastructures de *Smart Government* permettant d'améliorer la qualité des services publics proposés aux citoyens, aux habitants, aux visiteurs et aux entreprises de Dubaï. Il a travaillé avec le gouvernement et le secteur privé dans de prestigieuses organisations. De 2009 à 2012, Wesam a été Vice-président des technologies de l'information du World Trade Centre. Il était auparavant Directeur des technologies de l'information de Emaar Properties. Wesam connaît déjà le Smart Dubai Government, dont il a été Responsable des services d'applications de 2002 à 2007. Au cours de cette période, il a dirigé la mise en œuvre de processus métiers unifiés et de PGI dans l'ensemble des entités gouvernementales de Dubaï. Wesam est titulaire d'une Maîtrise en Science informatique et ingénierie de la Pennsylvania State University et d'un Baccalauréat de la Ohio State University. Wesam a notamment publié dans la revue *Computer Security*.

MOTS CLÉS

- CONSTRUCTION DE CAPACITÉ
- GOUVERNEMENT EN TANT QUE FOURNISSEUR DE SERVICES
- DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
- INTELLIGENCE AUGMENTÉE

INTRODUCTION

Par Tarek Saeed,
Conseiller technique client, IBM Middle East

Dubaï est à la pointe de l'adoption de technologies transformatives, qu'elle a déjà mises en œuvre pour devenir l'une des villes adeptes de l'intelligence artificielle.

L'aventure a débuté en octobre 2016, quand le Smart Dubai Government Establishment, le Département du développement économique et IBM ont collaboré au lancement de « Saad », un service gouvernemental basé sur l'IA et alimenté par les capacités d'IBM en matière d'intelligence artificielle. « Saad » est un service qui permet aux utilisateurs de poser des questions sur tout ce qui concerne les entreprises et d'obtenir des réponses à jour sur les procédures d'obtention de licence et d'enregistrement à Dubaï. Exemple de question : « Bonjour Saad, quels sont les documents nécessaires pour ouvrir un café à Dubaï ? »

« Saad » a été doté de capacités d'intelligence artificielle, ce qui lui permet de comprendre le langage naturel, d'absorber et d'appréhender des quantités de données considérables, d'apprendre et de raisonner à partir de ses propres interactions et de proposer des solutions qui aideront les utilisateurs à prendre la bonne décision dans le contexte qui les intéresse.

En février 2017, Smart Dubai et IBM ont dévoilé une feuille de route pour le développement de l'intelligence artificielle, première du genre, à l'échelle du gouvernement. L'objectif de cette feuille de route : contribuer à accélérer le développement des services aux citoyens en utilisant l'IA à l'échelle de Dubaï, et doter la prochaine génération de professionnels de compétences recherchées en matière d'analyse, de cloud, de technologies cognitive et blockchain.

Smart Dubai et IBM ont également fait connaître leurs programmes visant à établir le « AI Lab » comme le centre de compétences spécialisé dans l'IA à Dubaï. Il deviendrait ainsi le support des différentes initiatives prévues par la feuille de route.

Aujourd'hui, le Lab permet aux entités du gouvernement de Dubaï de transformer leurs services numériques existants en services activés par l'IA. Le Lab propose des formations destinées aux employés du gouvernement et du secteur privé et aux étudiants locaux, accueille des ateliers permettant aux entités et particuliers de construire et expérimenter des prototypes et offre une assistance à la mise sur le marché de nouveaux services.

En tant que branche technologique de Smart Dubai, la Smart Dubai Government Establishment

pilote la mise en œuvre de nouvelles technologies et notamment l'intelligence artificielle, en activant des infrastructures et des services partagés pour le gouvernement et la ville. IBM s'implique en proposant des formations stratégiques et son savoir-faire technologique, afin de soutenir la mise en œuvre de la feuille de route municipale en matière d'IA.

Le fait de reconnaître l'intelligence artificielle comme une occasion d'amélioration et de développement des capacités humaines peut ouvrir de nouveaux horizons. En effet, l'intelligence artificielle permettra de renforcer l'intelligence humaine et, comme toute technologie transformatrice, contribuera à de nouvelles formes d'emploi. Aujourd'hui, Dubaï est l'une des seules villes à tirer réellement parti de ces possibilités pour travailler en partenariat avec les humains et créer des emplois pour ses habitants.

Nicolas Mialhe : Pouvez-vous nous expliquer ce qui vous a incité à travailler avec IBM Watson sur le projet « Saad » ? J'imagine qu'il s'agit à la fois de rentabilité et d'efficacité, mais pourriez-vous nous en dire plus ?

Wesam Lootah : L'intelligence artificielle transforme de nombreux secteurs, de la santé à l'éducation, mais 80 % des données ne sont pas structurées. L'IA peut nous aider à apporter des éléments aux organisations et aux décideurs, afin de les aider à prendre des décisions plus éclairées. L'un des domaines les plus pertinents aujourd'hui est celui de l'expérience et des retours clients. Toutefois, à mesure que l'intelligence artificielle progresse, nous verrons sans doute évoluer d'autres applications, comme les soins de santé. IBM Watson, par exemple, est un leader de la commercialisation de solutions d'intelligence artificielle, comme celle qu'utilisent aujourd'hui les médecins pour améliorer les traitements contre le cancer.

N.M. : Pouvez-vous nous donner un exemple d'expérience utilisateur qui serait représentative de la valeur que peuvent apporter ces services aux chefs d'entreprise et aux citoyens ?

W.L. : Saad fait appel à un conseiller cognitif qui aide les chefs d'entreprise et les entrepreneurs à obtenir les bonnes informations au bon moment, quand ils veulent démarrer leur activité à Dubaï. Saad apprend à fournir des informations plus précises et plus personnalisées sur la vie à Dubaï, pour ses habitants comme pour ses ressortissants.

N.M. : Qu'avez-vous prévu en termes de responsabilité en cas d'erreur ou d'information erronée (par exemple, sur la réglementation fiscale ou l'octroi de licences) ?

W.L. : Saad est en lien avec les systèmes internes des entités gouvernementales qui fournissent les toutes dernières informations. Ainsi, les

“LES INITIATIVES CI-DESSUS SONT GRATUITES POUR LES ENTITÉS GOUVERNEMENTALES, CAR L'OBJECTIF EST DE RENFORCER LA SENSIBILISATION ET D'ACCÉLÉRER LE PROCESSUS D'INTÉGRATION DES SOLUTIONS D'IA DANS LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX.”

apprentissages et formations de Saad reposent sur des données de première main provenant du gouvernement sur les nouveaux domaines/sujets qui intéressent les utilisateurs finaux.

N.M. : Quel est le mode de paiement retenu pour ce service ? Je suppose qu'il est gratuit pour les chefs d'entreprise par le biais du Smart Dubai Office, mais quel est le modèle de coopération entre Smart Dubai Office et IBM Watson ?

W.L. : Saad est actuellement gratuit pour tous et dans le monde entier. En outre, le Smart Dubai Office a créé l'« AI Lab » avec IBM. Il s'agit d'un centre d'excellence dans le cadre duquel IBM fournit une expertise en IA, des habilitations et des formations sur les technologies d'IA à l'intention des entités gouvernementales, ainsi que la mise en œuvre d'une validation de principe pour différents cas d'utilisation d'entités gouvernementales. Les initiatives ci-dessus sont gratuites pour les entités gouvernementales, car l'objectif est de renforcer la sensibilisation et d'accélérer le processus d'intégration des solutions d'IA dans les services gouvernementaux.

N.M. : Comment les citoyens et les opérateurs ont-ils accueilli ce service ? Avez-vous réalisé des enquêtes quantitatives et des entretiens qualitatifs et, si oui, quels ont été les résultats et les principales conclusions ?

W.L. : Entre octobre 2016 et juillet 2017, Saad a eu en moyenne 1 054 conversations par mois avec des entrepreneurs et des chefs d'entreprise. Au cours de la même période, le nombre moyen de questions posées à Saad s'est élevé à 8 034 par mois. La durée moyenne de ces conversations était de 4,23 minutes.

N.M. : Pourriez-vous nous en dire plus sur la feuille de route que vous avez élaborée pour les services aux citoyens et infrastructures utilisant l'IA ? En particulier, quels services et infrastructures ciblez-vous en priorité, et pourquoi ?

W.L. : Les cas d'utilisation potentiels sélectionnés par les entités gouvernementales se basent sur la complexité des cas d'utilisation (viabilité de l'IA, qualité des données) et l'impact du service (alignement stratégique / innovation / bonheur / avantages financiers).



N.M. : La feuille de route semble comporter deux volets : développement des compétences et déploiement des services. Pouvez-vous expliquer ce qui vous a mené à cette approche innovante et ce que vous en attendez ?

W.L. : La stratégie première du AI Lab consiste à transformer l'engagement citoyen, en intégrant l'IA aux services et opérations, et en repensant complètement les processus commerciaux.

Les principaux objectifs :

1. Faire de Dubaï la ville la plus « heureuse » / renforcer le degré de bonheur des clients en transformant l'engagement citoyen
2. Intégrer l'IA dans les processus du gouvernement, pour :
 - Utiliser plus efficacement les ressources gouvernementales
 - Réduire les délais de traitement
 - Soutenir la prise de décision
 - Réduire les coûts
3. Identifier et faire appel aux meilleurs experts de Dubaï en utilisant l'IA pour capitaliser sur l'expérience et l'intelligence collective des employés du gouvernement spécialisés dans ce domaine.

N.M. : Pourriez-vous partager plus d'informations sur l'AI Lab, son organisation et son fonctionnement ?

W.L. : Smart Dubai Office (SDO) et IBM se sont associés pour lancer le Smart Dubai Cognitive Lab, dans le cadre d'un programme conjoint visant à développer les connaissances en informatique à Dubaï et à la préparer à devenir LA ville de l'intelligence artificielle.

Principaux objectifs du AI Lab :

1. SDO investit dans le développement des talents pour l'intelligence artificielle à Dubaï, en fournissant des opportunités dans le développement des compétences des employés du gouvernement et des étudiants d'université, afin de leur apprendre les meilleures pratiques sur le plan technologique et de la conception, qui permettront d'envisager de nouvelles solutions cognitives pour la ville.
2. SDO accueille des ateliers permettant au personnel du gouvernement de cocréer, développer et concevoir des prototypes à partir de nouvelles idées, mais donne aussi accès à des systèmes, des outils et des experts pour que les différentes entités puissent concevoir et construire des solutions cognitives en vue d'améliorer les processus et services municipaux.
3. SDO soutient le développement de nouvelles solutions reposant sur l'IA pour la ville en aidant les entités à mettre en œuvre des solutions développées dans l'esprit de la feuille de route de Smart Dubai sur l'intelligence artificielle.