COMITE OUEST AFRICAIN D'ORGANISATION ET DE NORMALISATION BANCAIRE ET FINANCIERE

Conseil Exécutif

Secrétariat Exécutif

NEWSLETTER N°4 : CONTRIBUTION A LA REFLEXION SUR L'UTILISATION DES CHATBOTS DANS LA ZONE UEMOA

La présente note est une contribution du Comité des Services Financiers Digitaux du CONOBAFI à la réflexion sur l'utilisation des chatbots et la nécessite de mise en place d'un cadre juridique et ou réglementaire dans la zone UEMOA.

I. DEFINITION

Un chatbot, également appelé « Assistant Virtuel » ou « Agent Conversationnel » est un programme informatique qui simule une conversation (" chat " en anglais) avec une personne à l'écrit ou à l'oral. Lorsqu'un utilisateur lui pose une question ou formule une commande, le chatbot lui répond instantanément ou exécute l'action demandée.

Le terme « chatbot » est une contraction des mots conversation ("chat") et robot ("bot").

Au fil des années, les chatbots se sont beaucoup améliorés. Ils exploitent les technologies d'Intelligence Artificielle (IA), notamment le Deep learning (apprentissage profond), le traitement automatique du langage et les algorithmes d'apprentissage automatique (Machine Learning).

L'importance de l'IA se révèle au fur et à mesure que les contours de la transformation numérique se précisent. Les entreprises ont pris conscience de la valeur des données dont elles disposent. Il leur faut désormais des outils permettant de mieux les exploiter. L'émergence de l'intelligence artificielle est ainsi favorisée par un double mouvement : d'une part, celui de la numérisation de l'économie et de l'automatisation de processus existants ; d'autre part, une rupture dans l'offre de services qui se fonde sur l'exploitation de ce gisement de données qu'est le Big data.

Les entreprises utilisent les chatbots pour s'occuper des tâches simples, répétitives pour la gestion du service client, l'assistance aux utilisateurs d'un (nouveau) produit. Certaines études indiquent que 80 % des grandes entreprises utiliseront des chatbots pour gérer leurs interactions clients à l'horizon 2020.

Les raisons principales pour les entreprises qui envisagent l'utilisation de l'Intelligence Artificielle sont essentiellement le besoin de réduction de coûts, l'efficience dans la gestion de la relation avec la clientèle, la gestion optimale des risques, l'analyse approfondie de grands volumes de données (data analytics).

Dans la zone UEMOA, certaines institutions financières ont intégré l'utilisation des chatbots dans leur stratégie digitale pour booster le service client. Ainsi la Banque Atlantique, filiale du Groupe Banque Centrale Populaire (BCP), a lancé ARY en avril 2018 et la United Bank for Africa (UBA) a mis en place LEO depuis juin 2018. Ils permettent à un client de ces banques de consulter son solde, de transférer de l'argent et de payer ses factures.

Sur le Marché Financier Régional, aucune institution n'a encore mis en production un robot interactif à l'usage de ses clients. Cependant certains travaux en cours pourraient aboutir dans les mois à venir.

II. EVOLUTION DES CHATBOTS ET AVANTAGES COMPARATIFS

1. Evolution des chatbots

Dans la série des innovations en matière d'Intelligence Artificielle, les organisations recourent aux chatbots afin de promouvoir leurs activités, mieux engager les clients et améliorer leur expérience avec une assistance personnalisée continue.

Pour elles, les chatbots sont une opportunité pour gérer la concurrence croissante, la nécessité de rester en phase avec l'évolution constante du monde des affaires, l'autonomisation des consommateurs et clients, la réduction des coûts et la rationalisation des flux de travail.

Les capacités d'apprentissage automatiques (machine learning, deep learning) et les évolutions dans le traitement du langage naturel permettent d'imaginer d'énormes possibilités d'applications où le chatbot se rapproche du comportement humain.

En effet, les chatbots basés sur l'IA exploitent les évolutions dans les sciences cognitives pour devenir plus intelligents et plus précis dans la prédiction du comportement et des émotions humaines.

2. Avantages comparatifs des chatbots

Les chatbots présentent par rapport aux canaux self-service traditionnels tels que les IVR (Interactive Voice Response) et aux centres d'appels plusieurs avantages concurrentiels dont leur disponibilité, leur pertinence, une plus grande évolutivité et capacité de collecte de données.

2.1. Disponibilité

Le service chatbot est disponible 24/7. Il permet à cet égard de pallier deux limitations majeures inhérentes aux IVR, à savoir :

- l'impossibilité des IVR à répondre à des questions spécifiques qui n'auraient pas été pré-programmées (par exemple, sur les caractéristiques du produit, les frais, etc.) ;
- la structure hiérarchisée de l'IVR qui rend parfois inutilement complexe et inefficace son utilisation. Par exemple, après avoir parcouru quelques menus, le client peut réaliser qu'il a sélectionné la mauvaise option. Le client doit ensuite revenir au menu principal, réécouter les instructions et sélectionner une autre option.

En outre, les chatbots peuvent répondre à plus de questions qu'un IVR. Par exemple, l'assistant virtuel de DBS Singapour prend en charge plus de 10.000 questions fréquemment posées. Cela permet au chatbot de résoudre la plupart des questions répétitives et des demandes de service. De plus, grâce à la capacité de traitement du langage naturel (NLP), les chatbots sont capables d'interpréter les types de clients spécifiques, ce qui évite de passer par la structure hiérarchisée complexe de l'IVR.

2.2. Pertinence

Les chatbots peuvent filtrer de grandes quantités d'informations et ne présenter que des informations extrêmement pertinentes au client.

A l'image des moteurs de recherche, les clients des services financiers s'attendent maintenant à trouver des réponses précises en quelques clics. Le chatbot est en mesure de répondre à cette attente en analysant les besoins du client et en fournissant les informations les plus importantes.

Les chatbots peuvent également envoyer des informations aux clients de manière proactive. Par exemple, Erica, le chatbot de Bank of America, peut analyser le portefeuille d'un client et lui faire des suggestions permettant d'économiser de l'argent. Du point de vue des clients, ils ne recevront que les informations qui les concernent ; et du point de vue de la banque, le rapport coût-efficacité d'une notification push est bien supérieur à celui d'un marketing de masse, tel que les appels impromptus. Les institutions financières peuvent également ajuster le chatbot en fonction du taux de réaction du client afin d'améliorer continuellement la pertinence des informations.

2.3. Evolutivité

Les chatbots sont en mesure de fournir un service client à un groupe plus large de clients à grande échelle.

Les personnels de service clientèle ont des coûts d'exploitation élevés et ne peuvent servir qu'un seul client à la fois. Souvent, le client doit attendre quelques minutes pour contacter le responsable du service clientèle, en particulier aux heures de pointe. Les chatbots n'ont pas cette limitation : un chatbot peut servir plusieurs clients en même temps, ce qui élimine le temps d'attente.

De plus, avec une architecture évolutive, le chatbot peut facilement évoluer si nécessaire. Dans le cas des personnels de service clientèle, il est nécessaire d'embaucher et de former de nouvelles personnes, ce qui est coûteux et prend du temps. L'évolutivité du chatbot lui permet de fournir un service fiable et cohérent au client à long terme. Les chatbots n'ont pas pour objet de remplacer les centres d'appel, mais de gérer des tâches simples et répétitives (par exemple, une demande de solde de compte), de sorte que les ressources du centre d'appel puissent être réservées pour des cas plus complexes pouvant être transférés par des chatbots.

2.4. Collecte de données

Les chatbots collectent et stockent les données automatiquement pour davantage d'amélioration.

Les chatbots suppriment la communication à sens unique traditionnelle qu'offrent les canaux self-service (par exemple, la FAQ du site Web). Chaque sollicitation du chatbot par le client peut être utile - les requêtes correctement répondues aident les institutions financières à comprendre les sujets qui ont plus d'intérêt pour leurs clients ; les requêtes mal répondues les aident à ajuster et enrichir la base de données chatbot.

L'un des éléments clés du chatbot est qu'il peut apprendre des erreurs, ce qui n'est pas réalisable pour les canaux de self-service traditionnels. Par exemple, sur les sites Web d'Intermédiaires boursiers, un client ne peut pas cliquer sur un bouton qui n'existe pas, mais comme le site Web ne peut pas saisir l'intention du client, la société de gestion ne peut pas savoir si un client a une telle demande. Avec les chatbots, le cas d'utilisation peut être capturé. Si le cas d'utilisation est courant, la société peut enrichir la base de données de questions pour l'inclure.

En outre, certaines solutions de chatbot demandent de manière proactive aux clients de faire des commentaires pour améliorer eux-mêmes l'algorithme. Par exemple, la solution chatbot proposée par Clare.AI dispose d'un mécanisme de retour d'informations qui permet aux clients d'évaluer l'utilité de la réponse du chatbot. Les commentaires aident le chatbot à améliorer lui-même l'algorithme afin de fournir des réponses plus précises à l'avenir.

III. RISQUES POUR LES SERVICES FINANCIERS

Il est identifié un certain nombre de risques financiers et opérationnels que l'utilisation des chatbots pourrait engendrer :

1. Risques opérationnels identifiés

- fraudes internes sur les comptes (système d'information) ;
- fraudes externes sur les comptes (cybercriminalité) ;

- divulgation des données personnelles collectées ;
- risque d'image (réputation).

2. Risques financiers identifiés

- paiements découlant des litiges et contentieux à venir à la suite de la survenance des risques.

3. Risques juridiques identifiés

- vide juridique (absence de lois, de conventions, de contrats d'adhésion, etc.) ;
- responsabilité juridique de la banque / absence de personnalité juridique des chatbots.

4. Autres Risques identifiés

- erreurs découlant d'une probable mauvaise qualité des données collectées et/ou de l'inefficacité des algorithmes utilisés ;
- problématique de la confidentialité des données collectées (protection des données à caractère personnel) ;
- problématiques liées à l'éthique, à la déontologie et au respect de la dignité humaine (cas de racisme, sexisme, etc.) ;
- risque d'attaques informatiques (investissements continus pour la sécurité des systèmes d'information) ;
- adaptation tardive des Régulateurs.

IV. NECESSITE D'UN CADRE REGLEMENTAIRE

Les évolutions des chatbots mettent en évidence la nécessité de les responsabiliser et de les réguler. En effet, le fait que les chatbots traitent très souvent de données privées et de sujets sensibles, l'absence totale de règles et d'éthique pour leur mise en place ne saurait être une option viable sur le long terme.

De nombreuses juridictions commencent maintenant à examiner leur approche politique en matière d'IA, par exemple la création par les États-Unis d'un Comité Consultatif du Congrès sur l'IA sous l'acte « 2017 FUTURE of AI Act ».

En Europe, il existe des exigences réglementaires que l'on peut considérer comme couvrant (partiellement) l'IA. Il s'agit notamment de :

- la Directive MiFID II / MiFIR (entrée en vigueur en janvier 2018) a instauré une réglementation et une surveillance plus strictes de l' « algorithmic trading », y compris l'intelligence artificielle ;
- le RPGD (Règlement Général sur la Protection des Données, entrée en vigueur en mai 2018) permet aux particuliers de comprendre comment des décisions automatisées ont été prises à partir de leurs données. L'article 22 de la législation relative aux RGPD stipule qu'il est illégal pour les constructeurs de chatbots de concevoir et de développer des robots afin de servir de source principale pour un processus de décision d'approbation du consommateur. Le meilleur exemple est qu'un chatbot ne peut approuver un prêt pour un consommateur.

Les points ci-dessous présentent les domaines dans lesquels un cadre législatif et/ou réglementaire autour de l'application du chatbot semble nécessaire.

1. Responsabilité civile et pénale

La démocratisation du chatbot remet au centre des questions juridiques toutes les problématiques qui s'y rapportent, en particulier celle de la responsabilité. En effet, les chatbots peuvent commettre des erreurs ayant vocation à être sanctionnées civilement, voire pénalement. En témoigne Tay, un chatbot lancé par Microsoft qui avait vocation à participer à des conversations sur les réseaux sociaux. Ce dernier a, en moins de 24 heures (v. Le Monde.fr, 24 mars 2016), tenu des propos racistes, antisémites et sexistes pouvant notamment être qualifiés pénalement d'incitation à la haine, d'injure raciale publique et de discrimination raciale.

La question se pose donc de déterminer la personne responsable de l'erreur commise par le chatbot, c'est-à-dire un robot. Il semble difficile de savoir si la responsabilité doit peser sur le chatbot lui-même, son concepteur, son propriétaire son utilisateur ou son superviseur.

Qu'il s'agisse de la responsabilité civile ou pénale, il semble essentiel que le juge ou le législateur se prononce enfin sur la question de la responsabilité en matière de chatbot et, plus généralement, d'intelligence artificielle pour remédier à une situation d'insécurité juridique grandissante.

2. Confidentialité et sécurité des données

Vu qu'ils sont en interaction continue avec les humains, les chatbots collectent de grands volumes de données personnelles auprès des utilisateurs.

Ils sont en contact direct avec des personnes physiques (client, ou salarié de l'entreprise, notamment). Les utilisateurs y ont recours pour avoir une information ou bénéficier d'un service sous la forme d'une simple discussion.

Or, au cours de cet échange, l'utilisateur fournit (consciemment ou non) un certain nombre d'informations à son interlocuteur chatbot. Certaines d'entre elles rendent l'utilisateur identifiable et s'apparentent, à ce titre, à des données personnelles :

- nom et prénoms ;
- numéro de téléphone mobile ;
- numéro de carte d'identité ou de passeport (ex : sur un site de courtage en bourse) ;
- adresse (ex : pour la livraison d'un produit) ;
- géolocalisation de l'utilisateur (ex : pour un itinéraire).

La protection et la confidentialité des données deviennent alors une préoccupation majeure et la législation sur la protection de la vie privée tend donc à s'appliquer aux chatbots.

La plupart des pays de l'UEMOA dispose déjà d'une législation sur la protection des données à caractère personnelle dont il faut envisager la mise à jour pour tenir compte de l'évolution des chatbots.

3. Cybercriminalité

Il existe de plus en plus de chatbots dit « chatbots voyous » qui peuvent nuire aux utilisateurs de plusieurs manières. Quelques exemples sont le vol de données personnelles et de détails de compte bancaire, les abus, les sentiments négatifs, les réponses trompeuses, etc. De plus, l'on ne sait jamais à quel moment, même les robots les plus sophistiqués et les mieux entraînés peuvent devenir malveillants.

V. CONTEXTE EUROPEEN

Le cadre législatif sur l'intelligence artificielle en général est en construction en Europe et il n'existe pas encore de lois spécifiques pour les chatbots. Toutefois, une résolution du 12 février 2019 du Parlement Européen insiste sur l'intérêt d'une approche sectorielle de la législation à venir, plutôt qu'une approche générale des mécanismes de responsabilité liée à l'IA.

1. Responsabilité civile

Les cas de responsabilité civile actuellement appréhendés impliquent la responsabilité des acteurs pour leurs propres actes, ainsi que celle des acteurs pour les manquements des tiers auxquels les acteurs régulés prêtent leur concours. C'est ainsi le cas sur les marchés financiers, des prestataires fournissant un « accès électronique direct », c'est-à-dire permettant à leurs clients d'utiliser leur code de négociation de manière à ce que ces clients puissent transmettre électroniquement et directement à la plate-forme de négociation des ordres relatifs à un instrument financier. Les prestataires offrant ce type de services sont en particulier tenus de veiller à ce que leurs clients se conforment aux exigences de la réglementation. Ainsi, un broker donnant un accès électronique direct à une entreprise d'investissement cliente utilisant des techniques d'« algorithmic trading » doit s'assurer que cette dernière respecte les obligations mises à la charge des entreprises d'investissement recourant à l'« algorithmic trading ». A défaut, la responsabilité du broker peut être engagée au titre des manquements de sa cliente.

Comme tout régime de responsabilité civile, le régime de responsabilité du fait de l'utilisation de l'IA impose que plusieurs conditions minimales soient réunies : un fait générateur (fautif ou non), un préjudice, un lien de causalité entre les deux et un responsable (auteur du fait générateur, ou non).

2. Responsabilité propre

Dans le cas où l'IA est véritablement autonome et où l'institution financière n'a pas été à l'origine de sa programmation, cette dernière pourrait soutenir que :

- la responsabilité de son fait personnel devrait être exclue, dès lors que le fait générateur ne lui est pas imputable directement ;
- la responsabilité du fait d'autrui doit également être exclue, l'IA n'étant pas humaine ;
- la responsabilité du fait des choses mais la décision dommageable ayant par hypothèse été prise en parfaite autonomie, l'institution financière pourrait soutenir ne pas avoir eu la direction, le contrôle, l'usage de la chose, c'est-à-dire sa garde ;
- la responsabilité du fait des produits défectueux mais à supposer qu'une IA causant un dommage, alors même qu'elle fonctionne parfaitement, puisse être qualifiée de défectueuse au sens de ce régime, il semble que certaines causes d'exonération seront par hypothèse toujours applicables. Par ailleurs, ce régime ne s'applique en

principe qu'aux dommages corporels et matériels. La nature exclusivement financière des préjudices en cause n'est-elle pas susceptible de poser difficulté ?

- la responsabilité du fait de la personne électronique : il a été proposé de conférer une personnalité juridique dite électronique et un patrimoine aux robots les plus intelligents pour les rendre responsables de leurs actes. Outre les considérations philosophiques et éthiques ayant conduit plus de 200 membres de la société civile experts en robotique à rédiger une lettre ouverte pour s'opposer farouchement à cette idée. Il a, à juste titre, fait remarquer que cette solution qui ne responsabilise pas les concepteurs d'IA ne présentait même pas d'avantage particulier quant à l'objectif d'indemnisation. Telle que formulée, cette proposition semble par ailleurs exiger une corporéité là où l'intelligence artificielle peut causer des dommages sans prendre la forme d'un robot ;
- l'adaptation de l'un des régimes existants, afin d'aboutir par exemple à une responsabilité du fait des choses intelligentes, ou à celle du fait des produits intelligents.

3. Position de l'Union Européenne

Il semble que la solution que le Parlement européen souhaite dessiner consiste à adapter le régime existant de responsabilité du fait des produits défectueux.

Il pourrait être imaginé qu'en application de ce régime, la responsabilité civile de la société de gestion utilisatrice d'IA puisse être engagée par la personne lésée in fine et retenue, lorsque celle du concepteur de l'IA ne peut pas l'être. Le concepteur de l'IA serait ainsi responsable de plein droit, sauf à ce qu'il s'exonère en démontrant cumulativement :

- (i) qu'il avait pris toutes les précautions utiles au moment de la conception et pendant l'utilisation ;
- (ii) que l'utilisateur a délibérément donné des instructions fautives à l'IA ou ne pouvait ignorer les risques prévisibles attachés au développement de l'IA (compte tenu, par exemple, des informations qui lui étaient transmises dans le cadre du suivi régulier du développement de l'intelligence que le concepteur devait assurer) et aurait dû arrêter l'IA (étant compris que bien que l'IA puisse prendre des décisions de manière parfaitement autonome, l'humain conserve un contrôle minimal consistant à pouvoir arrêter la machine) ; auquel cas, l'utilisateur serait seul responsable.

Ce système aurait le mérite de :

- faire peser la complexe charge de la preuve sur celui le mieux à même, techniquement, de la rapporter (le concepteur) ;
- responsabiliser raisonnablement tant les concepteurs que les utilisateurs ;
- répartir la charge de l'indemnisation sur l'ensemble des opérateurs ;
- être prêt à l'emploi et à la disposition des magistrats.

VI. CONTEXTE AMERICAIN

Devant l'extension massive des chatbots, la législation californienne s'est sentie obligée d'intervenir. Il est de plus en difficile de savoir si on discute avec une personne réelle ou un agent conversationnel digital doté d'une IA sur-développée.

En Californie, dès le 1er juillet 2019, les chatbots devront se présenter comme étant des « bots » auprès de leurs utilisateurs. Cette nouvelle législation a été votée fin septembre 2018. Elle impose une transparence optimale aux entreprises qui développent ces assistants virtuels conversationnels, afin de ne pas méprendre les internautes.

La Californie cherche avec cette loi à surtout mettre de l'ordre dans les chatbots ayant des fins commerciales ou politiques. Les chatbots en charge d'assister un utilisateur dans ses démarches, régler une facture par exemple seront moins concernés par cette loi. Cela dit, la législation cite tout de même tous les types de bots.