

Service de Presse

Rennes, Ville et Métropole

Tél. 02 23 62 22 34

 @Rennes_presse

Mardi 16 juillet 2019

Information locale

Lancement de *Roaz*, assistant virtuel de service public



Mardi 16 juillet 2019, la Ville et la Métropole de Rennes lancent un **nouveau service** à destination des habitants : *Roaz*, un assistant virtuel de service public.

Un « assistant de service public » pour guider les usagers dans leurs démarches administratives

Robot conversationnel (ou « *chatbot* »), *Roaz* est un assistant virtuel de service public destiné à guider les usagers de A à Z dans leurs démarches administratives les plus fréquentes :

- actes d'état civil,
- cartes d'identité,
- passeports,
- inscriptions scolaires,
- PACS,
- inscriptions sur les listes électorales,
- recensement à 16 ans.

Sur l'ensemble de ces démarches, *Roaz* peut dialoguer avec l'utilisateur à partir de questions fermées ou à choix multiples, afin de l'accompagner jusqu'à l'information dont il a besoin. Pour répondre, *Roaz* s'appuie sur les données ouvertes de Service-public.fr et sur l'expérience des services aux usagers de la Ville de Rennes et de Rennes Métropole.

Ce nouvel outil, opérationnel 24h/24h, vient en complément de l'action du service des prestations administratives à la population (ouvert au public rue Victor-Hugo), déjà reconnu pour l'efficacité de son organisation (prises de rendez-vous et délais d'instruction).

Un assistant vocal pour lutter contre l'exclusion

Roaz est accessible depuis le site internet metropole.rennes.fr, via un ordinateur ou en version mobile, ainsi que via les assistants vocaux des smartphones et les enceintes connectées. Pour faire appel à *Roaz* sur les enceintes connectées ou via les assistants vocaux, il suffit d'invoquer « Démarches Rennes Métropole ».

Roaz fonctionne de manière textuelle mais aussi vocale, et ce afin de proposer un accès simplifié au service public et aux démarches administratives pour les 10 % de personnes qui éprouvent des difficultés avec la lecture.

Une nouvelle offre d'information numérique pour faciliter l'accès au service public

Après le site internet 100 % serviciel metropole.rennes.fr et *Ici Rennes*, le média d'information 100 % numérique et 100 % mobile, *Roaz* vient compléter la nouvelle offre d'information numérique que la Ville et la Métropole de Rennes ont construite avec la société Niji.

Une nouvelle offre qui vise à améliorer l'accessibilité des services publics, faciliter l'accès à l'information sur l'action publique et lutter contre l'exclusion.

- *metropole.rennes.fr* : nouveau site mis en ligne en novembre 2018. Hausse de 300% des connexions uniques mensuelles (400.000 connexions uniques par mois) ;
- *Ici Rennes*: 7.500 téléchargements de l'application depuis novembre 2018 ;
- *Roaz*: mise en service en juillet 2019.

Cette démarche d'innovation en trois temps, entièrement menée en mode contributif avec les habitants, a été soutenue par l'Union européenne via les fonds Feder, dans le cadre d'un programme visant à « Favoriser le développement des pratiques et cultures numériques en Bretagne ».
