



Mettre en place un agent

conversationnel intelligent

Comment mettre en place un agent conversationnel utilisant l'IA au sein d'une municipalité.

INTRODUCTION

Dans un monde où la technologie évolue à un rythme effréné, les municipalités doivent constamment chercher des moyens innovants pour améliorer leurs services. L'intelligence artificielle (IA) se positionne comme un outil puissant pour transformer ces services, en rendant l'interaction avec les citoyens plus rapide, plus efficace et plus accessible. Parmi les nombreuses applications de l'IA, l'agent conversationnel s'est révélé être un atout précieux pour les administrations locales.

Un agent conversationnel, ou chatbot, peut être un véritable allié pour les municipalités, offrant des services accessibles 24/7 et répondant aux questions des citoyens sans délai. Que ce soit pour des informations sur les horaires de collecte des déchets, des démarches administratives, ou des événements locaux, cet outil facilite l'accès à l'information et améliore l'expérience utilisateur.

Mais l'utilité d'un agent conversationnel ne se limite pas aux citoyens. Pour les employés municipaux, un agent conversationnel comme AMI Pro, développé par Activis, peut automatiser des tâches répétitives, libérant ainsi du temps pour se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée. Il peut également centraliser l'accès aux informations internes, rendant la communication interservices plus fluide et efficace.

Dans cet eBook, nous explorerons comment les municipalités peuvent tirer parti des agents conversationnels pour transformer leurs services publics. Nous détaillerons le processus d'implantation, de la compréhension des besoins à la mise en œuvre et à l'évaluation continue. Vous découvrirez également comment les solutions AMI et AMI Pro d'Activis peuvent répondre spécifiquement aux défis des administrations locales.

Préparez-vous à plonger dans l'univers des agents conversationnels et à découvrir comment ces outils peuvent faire passer votre municipalité à la vitesse supérieure, tout en répondant aux attentes croissantes des citoyens et en soutenant les efforts quotidiens de vos équipes.

CHAPITRE 1 : COMPRENDRE LES BESOINS MUNICIPAUX

Avant de mettre en place un agent conversationnel, il est essentiel de comprendre les besoins spécifiques de votre municipalité. Cela implique une analyse approfondie des interactions actuelles avec les citoyens ainsi que des processus internes des employés. Un agent conversationnel efficace doit être conçu pour répondre à ces besoins de manière pertinente et fluide.

Analyse des besoins citoyens

Les citoyens d'une municipalité interagissent avec les services municipaux pour diverses raisons. Qu'il s'agisse de demandes d'informations, de réclamations, ou de l'accès à des services, comprendre ces interactions est crucial pour la conception d'un agent conversationnel.

1. **Identifier les questions fréquentes** : Analysez les données existantes telles que les appels téléphoniques, les e-mails, et les interactions sur les réseaux sociaux pour identifier les questions les plus posées par les citoyens. Par exemple, les horaires de la bibliothèque, les dates de collecte des déchets, ou les modalités d'inscription aux activités sportives.
2. **Cartographier le parcours utilisateur** : Comprenez comment les citoyens naviguent dans les services municipaux pour obtenir des informations ou compléter des démarches. Identifiez les points de friction où un agent conversationnel pourrait simplifier le processus.
3. **Identifier les vide de données** : Voyez quels contenus sont manquants ou à mettre à jour pour fournir de l'information pertinente à vos citoyens.

Besoins des employés

Pour les employés municipaux, un agent conversationnel peut être un outil d'automatisation puissant, permettant de gagner du temps et d'améliorer l'efficacité des services.

1. **Réduction des tâches répétitives** : Identifiez les tâches administratives répétitives qui pourraient être automatisées par un agent conversationnel, telles que la gestion des rendez-vous ou la réponse à des questions courantes.

2. **Amélioration de l'accès à l'information** : Un agent conversationnel peut centraliser l'accès aux informations internes, permettant aux employés de trouver rapidement les ressources et les données dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.
3. **Réduction du temps de formation** : En utilisant des outils comme AMI Pro, les employés peuvent accéder instantanément à toutes les informations de la municipalité, sans avoir à lire plusieurs centaines de pages.

Étude de cas

Examinons l'exemple de la Ville de Saint-Lin-Laurentides, qui a mis en œuvre l'agent conversationnel AMI avec succès.

- Mis en place en décembre 2023 à la Ville de Saint-Lin-Laurentides, l'AMI a montré des résultats remarquables. Au cours du premier trimestre après le déploiement:
 - Diminution de près de 20% des requêtes faites sur le site Web de la Ville.
 - 84,5% des utilisateurs se sont déclarés satisfaits de l'AMI.
 - 80 % des utilisateurs ont affirmé que leurs demandes avaient été répondues avec succès par l'AMI.

CHAPITRE 2 : PLANIFICATION ET SÉLECTION DE L'AGENT CONVERSATIONNEL

Une fois les besoins des citoyens et des employés municipaux identifiés, la prochaine étape consiste à planifier et concevoir un agent conversationnel qui répond efficacement à ces attentes. Cette phase est cruciale pour s'assurer que l'agent soit non seulement fonctionnel, mais aussi convivial et adaptable.

Définir les objectifs

Avant de commencer la conception technique de l'agent conversationnel, il est essentiel de définir des objectifs clairs :

1. **Amélioration du service client** : L'agent doit être capable de traiter un grand volume de requêtes en temps réel, améliorant ainsi la rapidité et l'efficacité des réponses fournies aux citoyens.

2. **Automatisation des tâches répétitives** : Identifiez les processus et les questions qui peuvent être automatisés pour libérer du temps pour les employés municipaux.
3. **Accessibilité et inclusivité** : L'agent doit être conçu pour être accessible à tous les citoyens, y compris ceux ayant des besoins spécifiques ou un accès limité à la technologie.

Choisir la bonne technologie

La sélection de la technologie est une étape critique qui influencera la performance et l'efficacité de l'agent conversationnel :

1. **Plateforme d'IA** : Optez pour une plateforme qui offre des fonctionnalités robustes de traitement du langage naturel (NLP) et d'apprentissage automatique. Les solutions comme AMI et AMI Pro d'Activis sont spécialement conçues pour répondre aux besoins des municipalités.
2. **Intégration** : Assurez-vous que la technologie choisie s'intègre facilement aux systèmes existants de la municipalité, tels que le site Internet de la municipalité et les bases de données internes.
3. **Sécurité et confidentialité** : La technologie doit garantir la protection des données des utilisateurs, en conformité avec les réglementations locales et nationales.

Conception de l'interface utilisateur

La conception de l'interface utilisateur est un aspect essentiel pour garantir une interaction fluide et intuitive avec l'agent conversationnel :

1. **Simplicité d'utilisation** : L'interface doit être simple et intuitive, permettant aux utilisateurs de naviguer facilement et de trouver rapidement les informations dont ils ont besoin.
2. **Multicanal** : L'agent doit être accessible via plusieurs canaux, tels que le site web de la municipalité, les applications mobiles, et les plateformes de messagerie comme Facebook Messenger et WhatsApp.
3. **Personnalisation** : Adaptez l'expérience utilisateur en fonction des besoins spécifiques des différents segments de population, en offrant par exemple des options multilingues ou des services spécifiques aux personnes âgées.

Intégration aux systèmes existants

Pour maximiser l'efficacité de l'agent conversationnel, il est crucial de l'intégrer harmonieusement aux systèmes municipaux existants :

1. **Systèmes de gestion de contenu** : Gérez l'agent avec un outil de gestion des contenus pour assurer une réponse conforme et à jour.
2. **Bases de données internes** : Assurez une communication fluide entre l'agent et les bases de données internes pour fournir des réponses précises et actualisées.
3. **Coordination interservices** : Favorisez la collaboration entre les différents services municipaux pour garantir que l'agent conversationnel dispose de toutes les informations nécessaires pour répondre aux demandes des citoyens.

En conclusion, la planification et la conception d'un agent conversationnel nécessitent une approche réfléchie et stratégique pour garantir son efficacité et sa pertinence. Dans le prochain chapitre, nous aborderons la mise en œuvre et le déploiement de l'agent conversationnel, en s'assurant qu'il fonctionne de manière optimale dès son lancement.

CHAPITRE 3 : MISE EN ŒUVRE ET DÉPLOIEMENT

La mise en œuvre et le déploiement d'un agent conversationnel sont des étapes critiques qui déterminent la réussite de votre projet. Travailler avec des experts dans le domaine, comme Activis, peut grandement faciliter ce processus et garantir que l'agent conversationnel soit opérationnel, efficace et bien accueilli dès le début.

Étapes clés de l'implantation

1. **Planification détaillée** : Élaborez un plan de projet détaillé, incluant un calendrier des étapes clés, des ressources nécessaires, et des indicateurs de succès. Une bonne planification permet d'anticiper les défis et d'assurer un déploiement sans heurts.
2. **Développement et tests** : Collaborez avec des experts pour développer l'agent conversationnel, en mettant l'accent sur la précision du traitement du langage naturel (NLP) et l'intégration aux systèmes municipaux existants. Testez l'agent dans divers scénarios pour vous assurer qu'il répond de manière précise et efficace aux demandes.

3. **Formation du personnel** : Organisez des sessions de formation pour familiariser le personnel municipal avec l'agent conversationnel. Assurez-vous qu'ils comprennent comment l'utiliser et comment intégrer ses capacités dans leurs flux de travail quotidiens.

Utilisation de la solution AMI

Activis propose la solution AMI, spécifiquement conçue pour répondre aux besoins des municipalités :

1. **Configuration personnalisée** : AMI peut être configuré pour répondre précisément aux questions fréquentes des citoyens, fournissant des réponses rapides et pertinentes. Grâce à son interface intuitive, il est facile pour les municipalités d'adapter AMI à leurs besoins spécifiques.
2. **Support continu** : Activis offre un support technique continu pour s'assurer que l'agent conversationnel fonctionne toujours de manière optimale. Cela inclut la mise à jour régulière du contenu et des capacités de l'agent pour refléter les changements dans les services municipaux.
3. **Suivi et analyse** : AMI permet de suivre les interactions des utilisateurs et d'analyser les données pour identifier des tendances et améliorer continuellement l'expérience utilisateur.

Introduction à AMI Pro

Pour les employés municipaux, AMI Pro est un outil puissant qui améliore la communication interne et automatise les tâches répétitives :

1. **Automatisation des processus internes** : AMI Pro peut automatiser des tâches administratives courantes, libérant ainsi du temps pour les employés de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.
2. **Accès centralisé à l'information** : AMI Pro offre un accès rapide et centralisé aux données internes, facilitant la prise de décisions éclairées et la coordination entre les différents services.
3. **Formation et support** : Activis propose une formation complète et un support continu pour s'assurer que les employés peuvent utiliser efficacement AMI Pro dès son déploiement.

Sécurité et confidentialité

1. **Protection des données** : Travailler avec des experts comme Activis garantit que toutes les mesures de sécurité sont en place pour protéger les données des citoyens et des employés. Cela inclut le chiffrement des communications et la conformité aux réglementations sur la protection des données.
2. **Mises à jour régulières** : Activis veille à ce que l'agent conversationnel soit régulièrement mis à jour pour inclure les dernières avancées en matière de sécurité et de fonctionnalité.

En conclusion, la collaboration avec des experts tels qu'Activis est essentielle pour assurer un déploiement réussi de l'agent conversationnel dans votre municipalité. Grâce à leur expertise et à leurs solutions adaptées, vous pouvez maximiser l'impact positif de votre agent conversationnel sur les services municipaux et la satisfaction des citoyens. Dans le prochain chapitre, nous aborderons l'évaluation et l'amélioration continue de l'agent conversationnel pour qu'il reste un outil efficace et pertinent.

CHAPITRE 4 : ÉVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Après le déploiement de l'agent conversationnel, l'évaluation continue de ses performances et son amélioration sont essentielles pour garantir qu'il reste un outil efficace et pertinent pour la municipalité. Une approche proactive dans l'optimisation de l'agent permet non seulement d'améliorer l'expérience utilisateur, mais aussi de maximiser les avantages pour la municipalité.

Mesurer le succès

1. **Indicateurs de performance clés (KPI)** : Définissez des KPI clairs pour évaluer le succès de l'agent conversationnel. Ceux-ci peuvent inclure le taux de satisfaction des utilisateurs, le temps moyen de réponse, et le nombre de requêtes traitées avec succès.
2. **Analyse des interactions** : Utilisez les données collectées par l'agent pour analyser les interactions et identifier les domaines d'amélioration. Cela peut inclure

l'identification des questions fréquemment mal comprises ou des parcours utilisateurs qui nécessitent une optimisation.

3. **Retour sur investissement (ROI)** : Évaluez le ROI de l'agent conversationnel en mesurant les gains d'efficacité, la réduction des coûts opérationnels, et l'amélioration de la satisfaction des citoyens et des employés.

Feedback utilisateur

1. **Collecte de feedback** : Mettez en place des mécanismes pour recueillir le feedback des utilisateurs après leurs interactions avec l'agent. Cela peut inclure des enquêtes de satisfaction ou des boutons de retour d'expérience directement intégrés à l'interface utilisateur.
2. **Analyse qualitative** : Analysez le feedback des utilisateurs pour identifier des points d'amélioration et des opportunités d'enrichir les capacités de l'agent.
3. **Collaboration avec les employés** : Engagez les employés municipaux dans le processus d'amélioration en sollicitant leur retour sur l'efficacité de l'agent dans leurs tâches quotidiennes.

Évolution des besoins

1. **Adaptation aux nouvelles demandes** : Surveillez l'évolution des besoins des citoyens et des employés pour adapter l'agent en conséquence. Cela peut inclure l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou la mise à jour du contenu pour refléter les changements dans les services municipaux.
2. **Évolution technologique** : Restez informé des avancées technologiques dans le domaine des agents conversationnels pour intégrer les dernières innovations, comme les améliorations dans le traitement du langage naturel ou les nouvelles options d'intégration multicanal.
3. **Planification stratégique** : Intégrez l'agent conversationnel dans la stratégie numérique globale de la municipalité pour qu'il devienne un pilier des services digitaux offerts aux citoyens et employés.

Exemples de réussite

1. **Partage des bonnes pratiques** : Identifiez et partagez les meilleures pratiques issues de votre propre expérience et de celles d'autres municipalités ayant réussi à optimiser leur agent conversationnel.

2. **Témoignages d'utilisateurs** : Recueillez des témoignages positifs d'utilisateurs pour démontrer l'impact de l'agent sur l'amélioration des services municipaux et pour inspirer d'autres départements à adopter des solutions similaires.
3. **Partenariat avec Activis** : Collaborer avec Activis pour bénéficier de leur expertise et de leur support dans l'optimisation continue de votre agent conversationnel.

En conclusion, l'évaluation et l'amélioration continue de l'agent conversationnel sont essentielles pour garantir qu'il reste un outil pertinent et performant. Grâce à une approche proactive et stratégique, votre municipalité peut tirer le meilleur parti de cet outil innovant, améliorant ainsi l'expérience utilisateur et l'efficacité opérationnelle. En travaillant avec des experts comme Activis, vous pouvez vous assurer que votre agent conversationnel reste à la pointe de la technologie et continue à répondre aux besoins en constante évolution de votre municipalité.

CONCLUSION

L'intégration d'un agent conversationnel dans le milieu municipal représente une avancée significative vers une transformation numérique plus efficace et accessible. Grâce à l'IA, les municipalités peuvent offrir des services optimisés qui répondent rapidement et précisément aux attentes des citoyens tout en allégeant la charge de travail des employés municipaux.

Les étapes décrites dans ce guide – de la compréhension des besoins municipaux à la planification, la mise en œuvre, et l'évaluation continue de l'agent conversationnel – soulignent l'importance d'une approche stratégique et bien réfléchie. En s'appuyant sur des experts comme Activis, qui proposent des solutions sur mesure comme AMI et AMI Pro, les municipalités peuvent non seulement garantir un déploiement réussi mais aussi maximiser l'impact positif de ces outils innovants.

Les résultats obtenus par des municipalités comme Saint-Lin-Laurentides démontrent que les agents conversationnels ne sont pas simplement des outils technologiques, mais des vecteurs de changement capables d'améliorer considérablement l'expérience utilisateur et l'efficacité opérationnelle. En adoptant une approche proactive et en restant ouverts aux évolutions technologiques, les municipalités peuvent continuer à offrir des services de haute qualité qui répondent aux besoins croissants des citoyens.

À l'ère du numérique, les agents conversationnels représentent une opportunité de réinventer la manière dont les municipalités interagissent avec leurs citoyens et gèrent

leurs opérations internes. En exploitant pleinement le potentiel de l'IA, les administrations locales peuvent non seulement améliorer leur efficacité mais aussi renforcer la confiance et la satisfaction des citoyens.

Nous espérons que ce guide vous a fourni les connaissances nécessaires pour envisager et mettre en œuvre avec succès un agent conversationnel dans votre municipalité. Avec les bonnes ressources et partenaires, vous êtes désormais prêt à transformer vos services publics pour le mieux, en faisant de l'innovation un pilier de votre stratégie municipale.

Vous envisagez de mettre en place un assistant intelligent dans votre municipalité ? Planifiez une démonstration de l'AMI (Assistant Municipal Intelligent) ou de l'AMI Pro pour découvrir comment l'IA peut transformer vos services et répondre efficacement à vos besoins.



Thierry Tanguay

Associé et Chef de produits IA

ttanguay@activis.ca

450 464-6422 poste 232

438 821-5477

