



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Un premier chatbot
pour l'administration publique

Un chatbot pour l'administration publique



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

- POLI : Personal Operator for users of Luxembourgish Institutions
- Principe de l'eGovernment
 - Tester des nouveaux médias pour l'interaction entre l'administration et les citoyens
 - Projet pilote
 - Si succès : ajout d'autres thématiques
 - Soyez clément avec Poli, il apprend !
- Interaction pseudo-humaine
 - Prédestinée pour simplifier des sujets complexes
 - Questions et réponses simples
 - Désengorger les helpdesks
 - Disponible 24h/24, 7j/7

Choix d'une technologie adaptée



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

- Offrir un guidage efficace à l'utilisateur
 - Utilisation judicieuse de trois concepts
 - Boutons et menus pour suggérer des réponses
 - Moteur de langage naturel pour converser avec l'utilisateur
 - Machine learning
 - Habituer les utilisateurs à un nouveau média de communication
 - Eviter les frustrations
- Accessible sur ordinateur, tablette et smartphone
- Répondre au mieux aux critères Renow (accessibilité web)
 - Rendre accessibles les informations et les nouvelles technologies aux personnes à handicap ou à mobilité réduite

Choix d'une technologie adaptée au futur



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

- API ouverte à d'autres technologies
 - Communication avec le bot via Whatsapp / Facebook Messenger / Skype
 - » Atteindre les jeunes générations

- Adaptée au multilinguisme
 - Doter le bot d'autres langues (actuellement uniquement en français)
 - Moteur de langage naturel capable de comprendre plusieurs langues
 - » Elargissement du public cible
 - » Diminution d'éventuelles réticences des utilisateurs par rapport à une nouvelle technologie

- Architecture flexible
 - Extension des domaines de connaissances
 - » Utilisation généralisée sur d'autres thématiques (ex: Guichet.lu)

Exemple de conversation



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dialogue humanisé

*Guidage de l'utilisateur
grâce à des suggestions
de réponses*

Personal Operator for users of Luxembourgish Institutions

Bonjour mon train a eu du retard

Moien, je m'appelle Poli.

Avez-vous été informé du retard avant l'achat du billet ?

Quel était la durée du retard de votre train ?

il y a eu deux heures de retard

Taper votre message

*Utilisation du
langage naturel
pour initier une
conversation*

Réponses par l'utilisateur

- en langage naturel
- en cliquant sur une réponse proposée

Exemple de conversation



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

*Conseil de Poli
à l'utilisateur*

*Guidage vers les
organismes
compétents*

Personal Operator for users of Luxembourgish Institutions

Pourriez-vous maintenant me dire si vous avez décidé d'annuler le voyage suite à ce retard ?

D'après ces informations, vous avez droit à une indemnisation équivalent à 50% du prix du transport.

Pour plus d'informations vous pouvez contacter les autorités compétentes suivantes : [Centre Européen des Consommateurs](#) ou [Verkeiesverbond](#) ou [CFL](#). Vous pouvez aussi consulter les sites web suivants pour plus d'informations: [Centre Européen des Consommateurs](#).

J'espère vous avoir fourni les informations que vous recherchez. Avez-vous d'autres questions ?

Taper votre message



<http://poli.guide>