



DILA

Direction d'administration centrale des services du Premier ministre

LÉGIFRANCE | SERVICE-PUBLIC.FR | LA DOCUMENTATION FRANÇAISE



Service-public.fr
Projet Chatbots

5 décembre 2017

Un acteur majeur de l'administration numérique





Le rôle de Service-public.fr

Le site officiel de l'administration française



Donner **accès** à l'ensemble de l'**information administrative** en la rendant plus simple et plus claire,



orienter l'utilisateur dans l'administration



et offrir des **services pratiques** qui facilitent les **démarches quotidiennes**





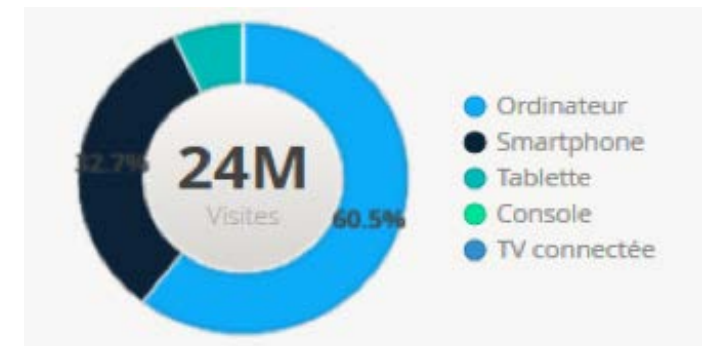
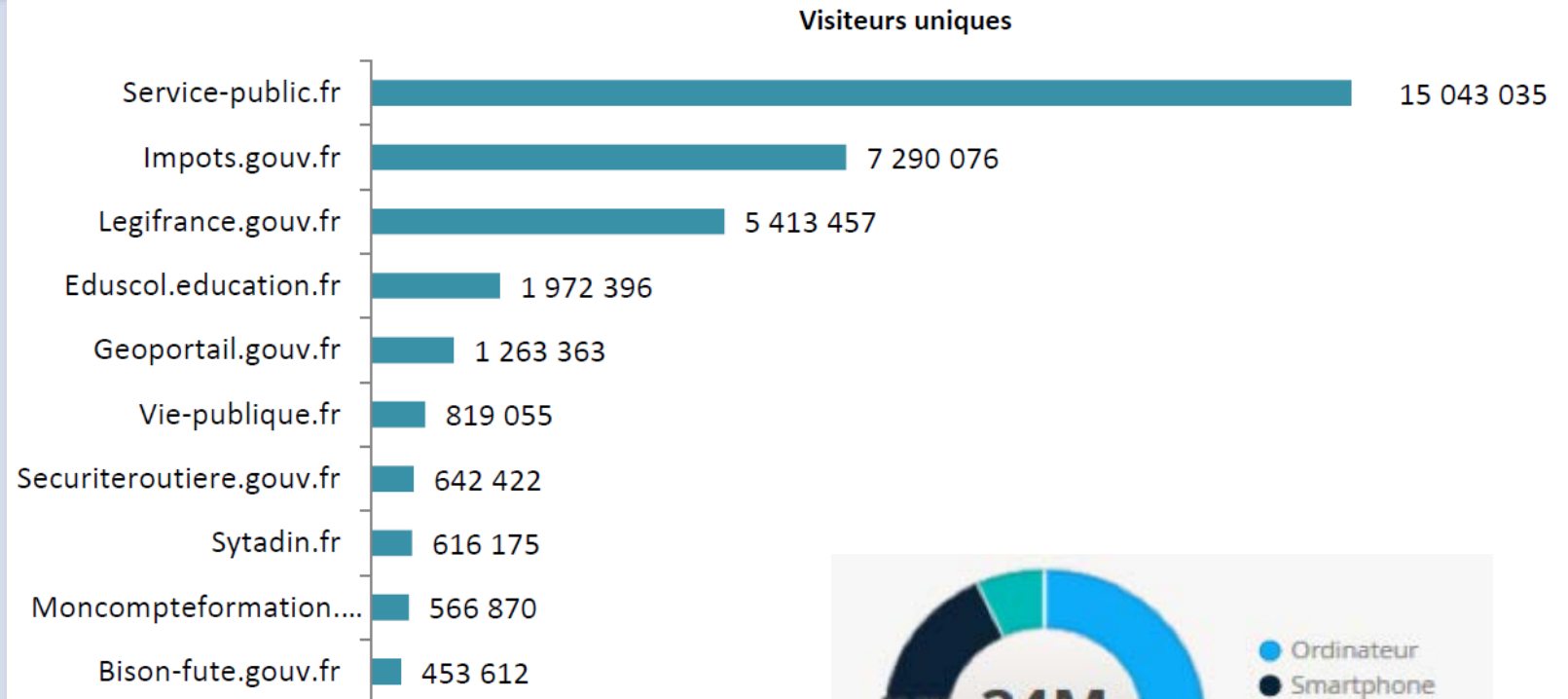
Quelques chiffres

Service-public.fr

- 2,6 million de comptes personnels
- 260 000 comptes associations
- 50 000 comptes créés/mois
- 200 000 emails/an au support (16 000/mois)

Top 10 des sites les plus consultés

Nombre de visiteurs uniques et temps passé par visite (en moyenne) en octobre 2017

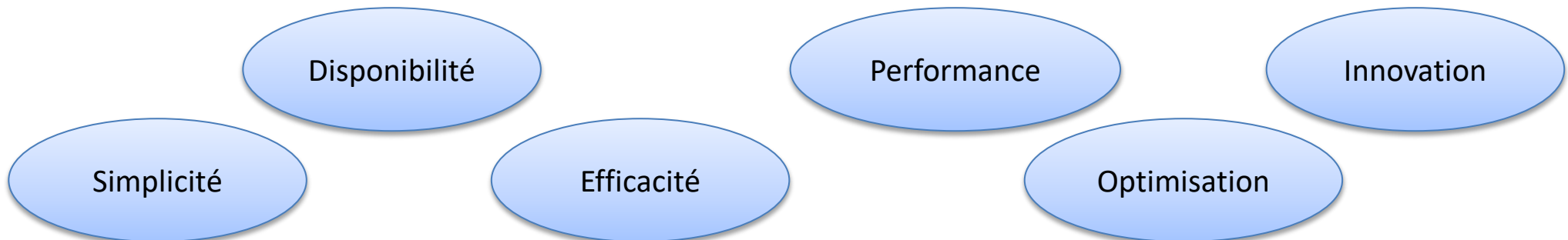


Projet Chatbot : Enjeux

- Satisfaire au maximum les demandes des internautes en temps réel
- Recentrer le travail des équipes support vers les sujets à valeur ajoutée
- Adopter une approche centrée sur la pertinence des réponses apportées par le chatbot
- Disposer d'un système bien intégré dans l'éco-système DILA
- Proposer une démarche agile pour mener cette expérimentation

Bénéfices utilisateurs

Bénéfices DILA



Etapes & Enjeux IA

Présent

Futur

Démonstrateur (sujets simples)

(sujets simples)

A partir d'un parcours prédéfini de Q/R

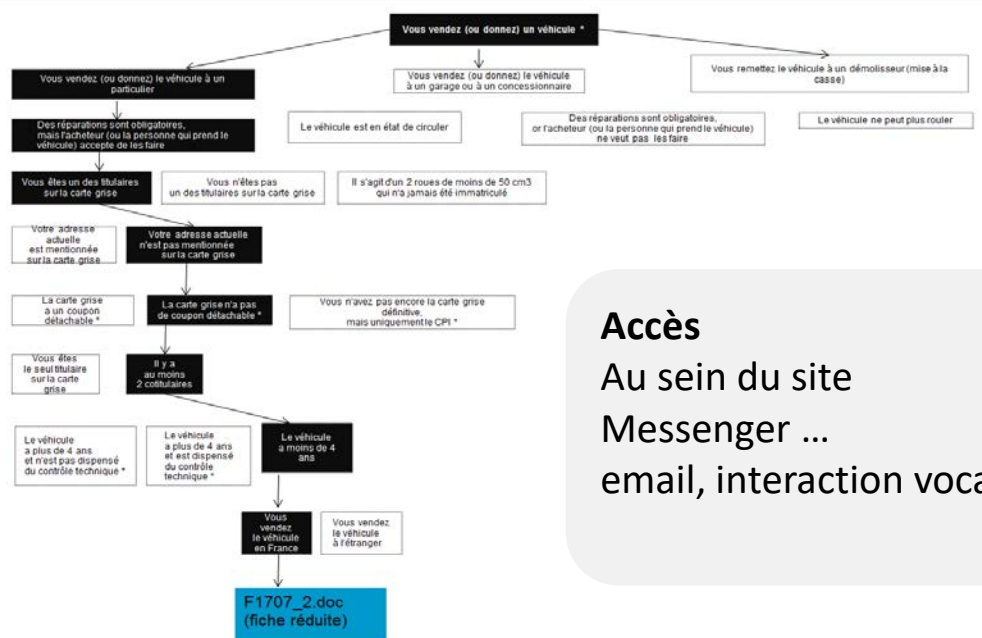
Reconnaissance du langage naturel

Dialogue « intelligent »

Perspectives

Apprentissage et amélioration continue

- Base de questions/réponses
- Aidé par des opérateurs/superviseurs



Accès

Au sein du site
Messenger ...
email, interaction vocale



Traitement automatique

du langage français (sujets complexes)

- Corpus documentaire
- Création de réponses



DILA

Direction d'administration centrale des services du Premier ministre

LÉGIFRANCE | SERVICE-PUBLIC.FR | LA DOCUMENTATION FRANÇAISE

Appel à projet Chatbot
Dépôt des dossiers : 18 décembre 2017
Toute l'info sur dila.premier-ministre.gouv.fr

MERCI

La lettre de la DILA
@DILA_officiel

Alexandre.otparlic@dila.gouv.fr



www.dila.premier-ministre.gouv.fr