



M. Thierry Tanguay
Vice-président, services-conseils

Transformer le service municipal avec l'intelligence artificielle : l'impact de *Linotte* à Saint-Lin-Laurentides

L'ère numérique transforme les attentes des citoyens en matière de services municipaux, les poussant vers des solutions plus rapides, plus accessibles et plus réactives. Face à ces attentes croissantes, les municipalités sont à la recherche de solutions innovantes pour améliorer leur service tout en optimisant leurs ressources. La Ville de Saint-Lin-Laurentides, en collaboration avec Activis, a pris les devants en déployant *Linotte*, un robot conversationnel intelligent, sur son site Internet. Cette initiative illustre comment l'intelligence artificielle peut être un levier stratégique pour améliorer la qualité du service municipal et renforcer le lien avec la communauté.

Répondre instantanément aux besoins des citoyens

L'un des principaux avantages de l'intégration d'un robot conversationnel comme *Linotte* est sa capacité à fournir des réponses instantanées aux questions des citoyens, à tout moment. Que ce soit pour des renseignements sur les règlements municipaux, les démarches administratives ou les activités communautaires, *Linotte* offre un accès immédiat à l'information, réduisant ainsi le temps d'attente et augmentant la satisfaction des citoyens.

Amélioration de l'efficacité municipale

Linotte permet à la Ville de Saint-Lin-Laurentides d'alléger la tâche de son personnel qui devait répondre à de nombreuses demandes récurrentes. Ainsi, celui-ci peut se concentrer sur des tâches plus complexes et à valeur ajoutée. Cette optimisation des ressources humaines se traduit par une amélioration globale de l'efficacité municipale, avec un service plus agile et réactif aux besoins changeants de la population.

Intégration et mise à jour

La capacité de *Linotte* à utiliser les données du site Internet de la Ville comme base de connaissances assure une cohérence et une actualisation permanentes des informations fournies. Cette intégration harmonieuse signifie que toute mise à jour du site se répercute automatiquement sur les connaissances de *Linotte*, garantissant aux citoyens un accès à des informations fiables et à jour.

Un impact mesurable sur la communauté

Depuis sa mise en ligne en décembre 2023, *Linotte* a eu un impact tangible sur la communauté de Saint-Lin-Laurentides, en traitant quotidiennement les demandes de plusieurs dizaines de citoyens avec une satisfaction utilisateur mesurée à 5/5. Cet impact positif démontre le potentiel des robots conversationnels (chatbots) intelligents à enrichir l'expérience citoyenne et à renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté.



Engagement envers la sécurité et la confidentialité

La conception de *Linotte* témoigne d'un engagement ferme en matière de protection de la vie privée et de sécurité des données, en s'abstenant de collecter des informations personnelles. Ce principe est essentiel pour consolider la confiance des résidents vis-à-vis des services numériques offerts par leur municipalité. En outre, l'adoption de *Linotte* illustre l'alignement de la Ville sur les exigences de la Loi 25, qui impose aux entités de s'adapter aux cadres législatifs récents en matière de collecte et de gestion des données personnelles. Cette conformité assure non seulement la sécurité des informations, mais renforce également la confiance dans l'usage responsable de technologies numériques au sein de l'administration municipale.

Conclusion

L'expérience de Saint-Lin-Laurentides avec *Linotte* révèle comment l'intelligence artificielle, à travers les robots conversationnels (chatbots), peut révolutionner le service municipal en offrant une réponse instantanée aux besoins des citoyens, en améliorant l'efficacité des opérations et en renforçant la connexion avec la communauté. Pour les municipalités envisageant de telles innovations, *Linotte* sert d'exemple éloquent de la manière dont la technologie peut être mise au service de l'amélioration continue de la qualité de vie des citoyens.