



M. Thierry Tanguay
Vice-président, services-conseils

Comment l'intelligence artificielle peut-elle améliorer les communications municipales et quelles sont les meilleures pratiques pour l'implémentation de *chatbots* et d'assistants virtuels ?

L'intelligence artificielle (IA) et les modèles de langage de grande taille (LLM) ont évolué de manière spectaculaire au cours des deux dernières années. Ces modèles d'IA sont devenus de plus en plus puissants, capables de réaliser un éventail croissant de tâches avec une précision et une efficacité sans précédent. Parmi ces avancées, l'utilisation de l'IA générative et des techniques comme le RAG (Retrieval-Augmented Generation) se démarque, ouvrant de nouvelles perspectives pour les municipalités.

Le RAG : utiliser l'IA avec ses propres données

Le RAG est une méthode innovante permettant de maximiser la puissance de l'IA en l'alimentant avec des données spécifiques qui ne font pas partie de sa base de connaissances native. Cette approche est particulièrement utile dans les contextes où l'accès à des informations précises et locales est crucial, comme les communications municipales.

Cependant, il est essentiel de sélectionner les bons outils pour implémenter le RAG, afin d'éviter des fuites de données et de garantir la protection des renseignements personnels. Par exemple, l'utilisation de modèles Open Source comme LLaMA de Facebook est déconseillée dans ce contexte, en raison des préoccupations concernant la gestion des données personnelles par cette entreprise.

Le RAG permet d'intégrer des données locales telles que le contenu du site Web municipal, les réglementations locales, les programmes de subventions et les formulaires de demande de permis. Une fois que l'IA est en mesure de traiter et d'interpréter ces informations, elle devient un outil extrêmement puissant et intelligent, capable d'offrir des réponses précises et pertinentes.

L'utilisation de l'IA dans les communications municipales

L'IA offre de nombreuses possibilités pour améliorer les communications municipales, notamment en matière :

- de rédaction de contenu;
- d'automatisation de tâches répétitives;
- d'accès et d'interprétation de l'information;
- d'assistance aux citoyens;
- de soutien aux employés municipaux.

Parmi les différentes applications de l'IA, le format du robot conversationnel (*chatbot*) est l'un des plus puissants et populaires. Lorsqu'il est combiné au RAG, les possibilités deviennent infinies. Un *chatbot* municipal peut remplir deux rôles principaux :

1. aider la population;
2. soutenir l'équipe interne des municipalités.

Robots conversationnels pour aider la population

Plusieurs municipalités ont déjà adopté des *chatbots* pour assister leurs citoyens. La Ville de Saint-Lin-Laurentides a été la première en Amérique du Nord à mettre en place un tel système, suivie par d'autres villes comme Brownsburg-Chatham, Contrecoeur, Baie-Comeau et Dollard-des-Ormeaux. Ces municipalités utilisent la solution AMI (Assistant Municipal Intelligent) développée par la firme Activis.

Les résultats obtenus jusqu'à présent sont prometteurs : les villes utilisant des *chatbots* ont constaté une réduction moyenne de 20% des requêtes adressées directement à la municipalité. De plus, 80% des citoyens ont déclaré être capables de répondre à leurs besoins grâce à l'assistant municipal intelligent. Cela permet aux équipes municipales de se concentrer sur des demandes plus complexes, tout en réduisant les coûts opérationnels.

L'utilisation du RAG demeure un principe clé pour garantir que les *chatbots* puissent répondre aux citoyens en se basant sur des données officielles et à jour.



Robots conversationnels pour soutenir l'équipe interne des municipalités

L'usage de robots conversationnels pour assister les équipes municipales est une initiative récente mais prometteuse. Ces *chatbots* internes centralisent l'accès aux informations critiques, facilitant ainsi la recherche de données telles que les réglementations en vigueur, les statistiques locales ou les procédures administratives. Cela permet aux employés de trouver rapidement des réponses précises sans avoir à naviguer à travers de multiples bases de données.

Ces *chatbots* peuvent également automatiser diverses tâches administratives, comme la création de rapports ou la gestion de calendriers, ce qui libère du temps pour les employés municipaux et leur permet de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée. En outre, ils jouent un rôle clé dans la formation continue en offrant des réponses instantanées aux questions sur les nouvelles politiques ou les meilleures pratiques.

Un exemple concret est la Ville d'Adstock, qui expérimente actuellement la solution AMI Pro développée par Activis. Cette solution est utilisée dans le service d'urbanisme pour optimiser les processus de traitement des demandes de permis et améliorer la collaboration entre les services. Grâce à AMI Pro, Adstock a pu réduire les délais de traitement et améliorer l'efficacité globale de ses opérations internes.

Les *chatbots* peuvent également gérer des demandes internes liées aux ressources humaines ou au soutien informatique, ce qui améliore l'efficacité du service à la clientèle et réduit les temps de réponse. En intégrant des analyses basées sur des données en temps réel, ces outils peuvent aussi assister les décideurs municipaux dans la prise de décisions éclairées.

Enfin, les *chatbots* municipaux sont conçus avec des protocoles de sécurité avancés pour garantir la protection des informations sensibles. L'accès à certaines données est restreint en fonction du rôle de l'utilisateur, et toutes les interactions sont journalisées pour assurer une traçabilité complète, un aspect crucial dans la gestion des données municipales.

L'évolution rapide de l'intelligence artificielle, en particulier avec l'introduction du RAG et des *chatbots*, transforme radicalement la manière dont les municipalités communiquent avec leurs citoyens et gèrent leurs opérations internes. En exploitant pleinement ces technologies, les municipalités peuvent non seulement améliorer l'efficacité de leurs services, mais aussi offrir une expérience citoyenne enrichie tout en optimisant leurs ressources.



www.creationsdanslesarbres.com

STEVE DESBIENS
CONCEPTEUR | 450 917-3283



Parcours d'hébertisme sur arbres ou poteaux au sol ou en hauteur.
creationsdanslesarbres@gmail.com Géré par : Les Constructions Steve Desbiens Inc. # RBQ 5635-5456-01