

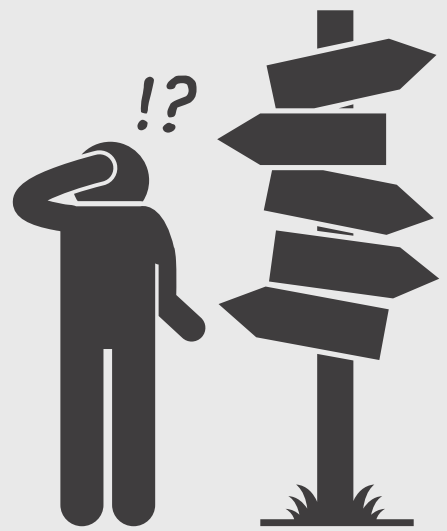
CHATBOT COMMUNAL

Digitalisation de l'interaction
citoyenne

Ralisée par : Benali kawtar

epta.ma

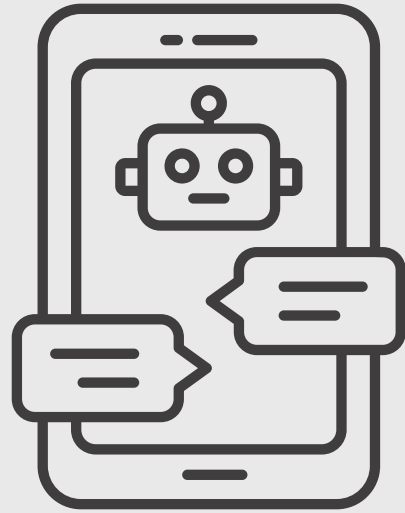
Encadré par : Mr Azami



CONTEXTE DU PROJET

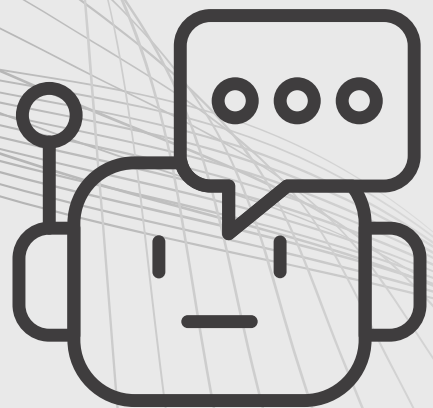
- ➔ Les citoyens rencontrent des difficultés à trouver les bonnes informations administratives
- ➔ Beaucoup ne maîtrisent pas les outils numériques
- ➔ Les agents sont souvent mobilisés pour répondre à des questions simples et répétitives





OBJECTIF DU PROJET

- ✓ Créer un chatbot multilingue accessible à tous
- ✓ Répondre automatiquement aux questions fréquentes des citoyens
- ✓ Offrir une assistance 24h/24, sans mobilisation humaine
- ✓ Simplifier l'accès à l'information administrative



PUBLIC CIBLE



- **Citoyens peu à l'aise avec le numérique**
→ Navigation simplifiée par boutons
- **Personnes âgées ou jeunes utilisateurs**
→ Interface claire, accessible, visuelle

- **Touristes ou résidents étrangers**
→ Support multilingue dès l'ouverture
- **Utilisateurs en situation de handicap**
→ Accessibilité prévue pour des évolutions futures

FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES

- **Deux modes d'interaction**
 - Boutons (catégories prédéfinies)
 - Champ de texte libre (questions ouvertes)
- **Accessibilité 24h/24**
 - Réponses immédiates, sans intervention humaine
- **Multilingue intégré**
 - Arabe, Français, Anglais, Espagnol
- **Réponses claires et fiables**
 - Textes, liens, pièces à fournir, numéros utiles
- **Interface d'administration simple**
 - Gestion facile des contenus sans compétences techniques



SCÉNARIO CONVERSATIONNEL

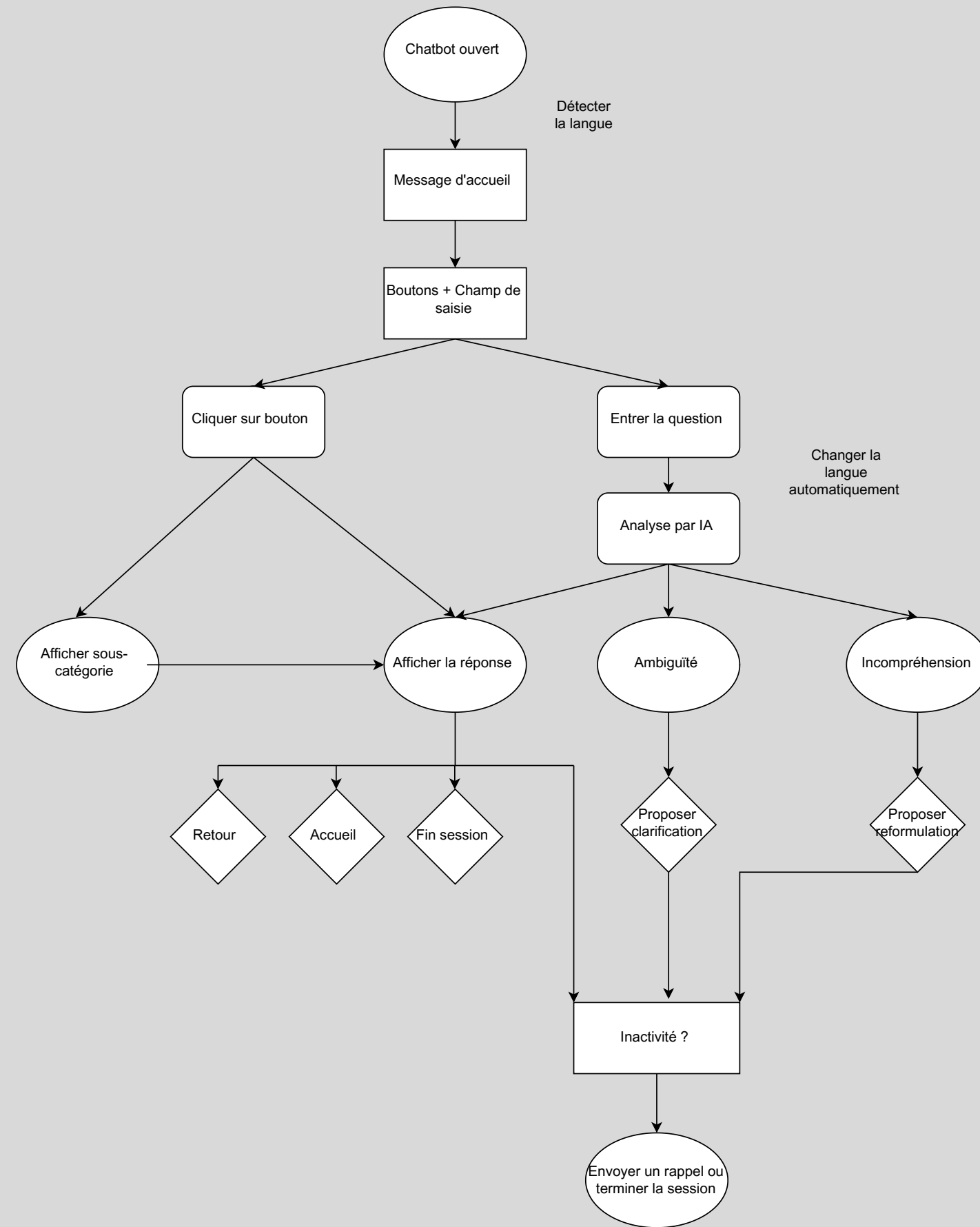
Interaction hybride :
boutons + champ
texte

Gestion des cas
d'erreur, d'ambiguïté
et d'inactivité

Navigation fluide et
retour à l'accueil
possible

Langue détectée
automatiquement

Réponses précises,
visuelles et
structurées





INTERFACE D'ADMINISTRATION

- ✓ Gestion facile des catégories, sous-catégories et contenus
- ✓ Accessible aux non-techniciens
- ✓ Interface multilingue
- ✓ Ajout, modification et suppression en quelques clics
- ✓ Suivi de l'activité des utilisateurs (version future)



PERSPECTIVES

- Amélioration du moteur de compréhension (intégration NLP)
- Ajout de nouvelles catégories et services dynamiques
- Gestion des pièces jointes (fichiers à télécharger, formulaires)
- Extension à d'autres canaux (WhatsApp, Facebook Messenger, etc.)
- Tableau de bord pour statistiques d'usage et retours utilisateurs

CONCLUSION

- ✓ Ce projet a permis de concevoir un chatbot simple, multilingue et accessible à tous
- ✓ Il répond aux besoins fréquents des citoyens sans mobilisation humaine
- ✓ L'approche adoptée pose les bases pour des améliorations futures (IA, intégration multi-canal, etc.)
- ✓ Une solution utile, évolutive et prête à être déployée dans un contexte réel



**MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION**