**1. Requête de localisation de prestataire**

Demandes où l’utilisateur cherche un **lieu** ou **service médical** :

| **Exemple de phrase** | **Intention à détecter** | **Action du bot** |
| --- | --- | --- |
| Je cherche une pharmacie près de moi | Localiser un établissement par type | Rechercher dans la BDD les pharmacies proches |
| Où puis-je faire une échographie ? | Cherche un service spécifique | Rechercher prestations contenant "échographie" |
| Hôpital dans mon quartier ? | Recherche vague mais géographique | Localiser les hôpitaux proches |
| Où consulter un dentiste ? | Type de médecin | Filtrer categorie ou prestations = "dentiste" |

**2. Requête par symptôme / besoin médical**

L’utilisateur exprime un **problème de santé** :

| **Exemple de phrase** | **Intention à détecter** | **Action du bot** |
| --- | --- | --- |
| J’ai mal à la tête | Symptôme physique | Répondre avec empathie, proposer un prestataire ou pharmacie |
| Je suis enceinte et je vais accoucher bientôt | Besoin en maternité | Suggérer maternités, cliniques avec “pré-natal” |
| Mon enfant a de la fièvre | Besoin pédiatrique | Suggérer consultation pédiatrique |
| J’ai mal aux dents | Problème bucco-dentaire | Recommander un cabinet dentaire proche |

**3. Demande de conseil médical simple**

L’utilisateur demande des **informations ou recommandations générales** :

| **Exemple de phrase** | **Intention à détecter** | **Action du bot** |
| --- | --- | --- |
| Quel médicament pour la diarrhée ? | Conseil de médication légère | Répondre par des médicaments usuels et suggérer pharmacie |
| C’est quoi une consultation ORL ? | Demande d’information | Fournir une définition simple |
| Comment éviter les maux de ventre ? | Conseil préventif | Répondre avec hygiène, repos, alimentation… |

**4. Demande conversationnelle (assistant amical)**

L’utilisateur **parle naturellement** sans demande explicite :

| **Exemple de phrase** | **Intention à détecter** | **Action du bot** |
| --- | --- | --- |
| Salut, ça va ? | Conversation simple | Répondre amicalement |
| Je suis fatigué en ce moment | Fatigue générale | Réagir humainement + proposer un suivi si pertinent |
| Tu peux m’aider ? | Demande d’aide vague | Poser une question de relance ("Tu cherches un médecin ou une pharmacie ?") |

**5. Expression négative ou insatisfaction**

Pour que le bot rebondisse intelligemment :

| **Exemple de phrase** | **Intention à détecter** | **Action du bot** |
| --- | --- | --- |
| Je n’aime pas celui-là | Rejet de la suggestion | Proposer un autre prestataire |
| Pas ce quartier | Filtrer géographiquement | Appliquer filtre sur ville ou adresse |
| Tu as autre chose ? | Demande d'alternative | Parcourir les suggestions suivantes dans la liste |

6. **Demande de contact ou urgence**

| **Exemple de phrase** | **Intention à détecter** | **Action du bot** |
| --- | --- | --- |
| Appeler le SAMU | Demande d’urgence | Fournir les numéros utiles : SAMU (124), Pompiers, etc. |
| Numéro d’un docteur ? | Contact urgent | Afficher telephone du prestataire suggéré |
| Je suis en danger | Urgence critique | Répondre calmement + conseiller d’appeler le 124 (ou tout numéro local d'urgence) |

**Structures conversationnelles :**

**1. 📍 Recherche de prestataires**

**Utilisateur : Bonjour, je cherche une pharmacie pas loin de chez moi.  
Chatbot : Bonjour ! Pour vous aider, pouvez-vous me dire dans quelle ville vous êtes actuellement ? Ou voulez-vous que je me base sur votre position GPS ?  
Utilisateur : Je suis à Antananarivo.  
Chatbot : Parfait, voici quelques pharmacies à Antananarivo :**

* **🏥 Pharmacie By-Pass — Lot T16 B Ambatojara**
* **🏥 Pharmacie Sitraka — Lot 19 B 390 Ambohimiandrisoa  
  La plus proche de vous semble être Pharmacie By-Pass. Souhaitez-vous obtenir l’itinéraire ou les horaires d’ouverture ?**

**2. 🤕 Symptômes médicaux**

* **Utilisateur :** J’ai mal au ventre depuis ce matin.  
  **Chatbot :** Je suis désolé d’apprendre cela. Est-ce que la douleur est plutôt forte, modérée ou légère ? Avez-vous d'autres symptômes comme fièvre ou nausées ?  
  **Utilisateur :** Non, juste un peu de gêne.  
  **Chatbot :** Cela pourrait être une simple indigestion. Dans ce cas, un médicament comme du **Métronidazole** peut aider.  
  Souhaitez-vous que je vous localise une pharmacie à proximité où vous pouvez en trouver ?  
  **Utilisateur :** Oui.  
  **Chatbot :** Très bien. Voici la pharmacie la plus proche de vous : **Pharmacie By-Pass** à Ambatojara. Vous voulez l’itinéraire ? 😊

**3. 💬 Conseils santé**

**Utilisateur : Comment éviter les grippes ?  
Chatbot : Excellente question ! Voici quelques conseils :**

* **Lavez-vous les mains fréquemment.**
* **Évitez les contacts proches avec des personnes malades.**
* **Aérez votre logement tous les jours.**
* **Pensez à la vaccination antigrippale.  
  Souhaitez-vous que je vous oriente vers un centre de vaccination ou un médecin généraliste ?**

### 4. 😊 Conversation amicale

**Utilisateur :** Salut, tu fais quoi ?  
**Chatbot :** Salut ! Moi je suis toujours dispo pour t’aider à trouver un prestataire de soins ou te donner des conseils santé. 😊 Tu as besoin d’aide pour quelque chose aujourd’hui ?  
**Utilisateur :** Juste envie de discuter un peu.  
**Chatbot :** Je suis ravi d’être ton compagnon de santé. N’oublie pas de bien t’hydrater et de faire une petite marche si tu peux ! 🏃‍♂️ Tu veux que je te propose un lieu pour une balade ou une pharmacie à visiter ?

**5. 🚨 Cas d’urgence**

**Utilisateur : Mon ami a des difficultés à respirer !  
Chatbot : C’est une urgence. Veuillez appeler immédiatement le 112 ou le service de secours le plus proche.  
Pendant ce temps, je peux vous localiser l’hôpital le plus proche de votre position. Voulez-vous que je le fasse ?  
Utilisateur : Oui s’il te plaît.  
Chatbot : L’hôpital CDU - Centre de Diagnostic et d'Urgence à Ampahibe est le plus proche. Vous pouvez l’appeler au 22 329 56.**

**6. 🧭 Navigation et orientation**

**Utilisateur : Comment aller à Santé Plus à Antsirabe ?  
Chatbot : Santé Plus se trouve à Lot 20 G 240 Ambohimiandrosoa, Antsirabe.  
Souhaitez-vous que je vous ouvre un lien Google Maps pour l’itinéraire ?  
Utilisateur : Oui.  
Chatbot : Voici le lien pour vous guider : [Lien Google Maps]**