

CA Paris-Saclay

OLGGA, le chatbot citoyen de l'agglomération

Le problème

L'agglomération fait face à un accroissement des sollicitations de ses usagers sur de nombreux sujets (fibre, mobilités, eau...) et ils attendent des retours rapides et précis. Soucieuse de la satisfaction de ses usagers, l'agglomération a mis en place une démarche avec ses agents pour identifier les axes d'amélioration prioritaires à mettre en œuvre.

Votre solution innovante

Pour obtenir simplification et efficience dans le traitement des demandes est née OLGGA (anagramme d'Agglo), chatbot citoyen intelligent dont la mission est de répondre en temps réel aux questions courantes des usagers.

Les objectifs

- Améliorer la satisfaction des usagers et l'accessibilité des services publics par un service d'information rapide, précis et disponible n'importe quand, sur n'importe quel média.
- Réorganiser les services en remettant les agents au cœur de l'initiative.

L'histoire de votre action innovante

• **Qui ?**

Le Président de la CA Paris-Saclay et maire de Palaiseau, le Vice-président en charge de l'innovation et du numérique, maire d'Orsay, les élus référents au numérique du territoire. Pilotage par la direction générale et l'ensemble des services de l'agglomération, les services d'accueil des Mairies ainsi que les référents numériques des communes, les usagers du territoire (étudiants, habitants, salariés).

Les partenaires : Les Petits Bots – Concepteur de la solution Le Petit Marin.

• **Pour qui ?**

Les usagers du territoire ; les agents territoriaux qui doivent renseigner les usagers locaux.

• **Quoi ?**

OLGGA est intégré aux différents sites internet de l'agglomération, répond en temps réel aux questions des usagers et redirige vers les services concernés si nécessaire.

Pour créer 30 catégories de questions/réponses (Fibre, Culture, Tourisme, Mobilité, Eau, Dev éco, Transition écologique...) et imaginer les interactions possibles avec OLGGA, une démarche de design centrée sur les usagers a été mis en place avec les agents et les villes :

- animation de 15 ateliers avec les usagers, les services métiers, les communes et le Service communication de l'agglomération en lien avec Les Petits Bots ;
- diffusion de plusieurs questionnaires en ligne ;
- entretiens individuels avec les agents directement concernés par les sollicitations.

L'approche a permis d'identifier le chatbot comme la solution la plus appropriée pour apporter des réponses claires et précises aux usagers.

Les réponses sont modérées et mises à jour régulièrement, au même titre que le site internet par les services et le Service Communication.

Pour les sollicitations spécifiques ou nécessitant une analyse approfondie, OLGGA renvoie vers les agents de l'agglomération qui se chargent de traiter la demande particulière.

Pour les usagers en situation de fracture numérique, les agents qui sont en contact direct avec eux (accueil, structures sociales...) pourront s'appuyer sur OLGGA pour renforcer leur accompagnement physique, notamment pour ceux en situation de fragilité.

- **Quand ?** Depuis Juillet 2022.

OLGGA a été présenté aux élus lors des instances de Juin 2023 et son lancement est prévu au 1er Juillet 2023, accompagné d'un plan de communication.

Les moyens humains et financiers

- **Internes et externes :**

Chef de projet services numériques : 1/3 temps (implémentation, rédaction des questions, tests...) ; chargée de communication : 1/4 temps (charte, nommage, relecture...) ; direction générale, direction des services : 1/8 temps (thématiques, participation aux ateliers...)

Les Petits Bots : 1 Chef de projet à 40%, 1 expert Langage naturel (IA) à 40%

- **Coût total pour la collectivité :** 19 200 euros pour installation et maintenance du chatbot.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact :**

Le projet a mobilisé 42 agents au total et une centaine d'utilisateurs ont répondu aux questionnaires. Plus de 570 réponses ont été rédigées et pré-enregistrées et plus de 5000 questions types d'entraînement intégrées qui permettent à OLGGA de comprendre les demandes utilisateurs en langage naturel.

À l'issue des différents ateliers, les services se sont appropriés les démarches de design de services, le projet a également eu un impact sur la fonction d'accueil et notamment la montée des compétences des agents concernés.

Enfin, par son agilité, la démarche permet de mesurer la satisfaction des utilisateurs et d'anticiper de nouvelles questions ou de nouveaux dispositifs à mettre en œuvre.

Autres gains potentiels : - 30% d'emails d'utilisateurs d'ici la fin 2024 et un jour de travail par mois de moins par service en gestion et traitement des demandes entrantes.

- **Potentiel de diffusion et de réplique :**

L'agglomération s'inscrit dans une dynamique de réseaux territoriaux au niveau national et européen et dans ce cadre souhaite valoriser ce projet et bénéficier d'échanges avec les autres collectivités pour l'améliorer et partager le retour d'expérience.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution :**

Ce projet a permis de mettre en place un cadre d'évaluation de la satisfaction avec un suivi régulier des retours et il s'agira d'accompagner les services sur l'appropriation et le suivi.

Projets actuellement à l'étude :

- Extension du chatbot aux communes, sur les sites internet des villes
- Chatbot RH : un chatbot spécifique en interne pour renseigner les agents sur tous les aspects de leur fonction.
- Création d'un jumeau numérique du territoire : le chatbot servira à recueillir des informations de la part des utilisateurs pour quantifier leur usage du numérique et leur impact sur l'environnement.

Mots clés : IA / Accueil / Numérique