

Éléments de correction : les agents conversationnels (chatbots)

Activité apprenant n°1

Questions

1. Retrouver le nom et la nature de l'organisation qui a créé le **chatbot Noa**

Préfecture de région d'Île-de-France → organisation publique

2. Converser avec le **chatbot Noa** (<https://www.inpi.fr/fr/chatbot-noa>) en lui posant les questions suivantes :
 - a. Quel est ton champ de compétences ?
 - b. Que signifie URSSAF ?
 - c. Qu'est-ce qu'un incubateur ?
 - d. Poser des questions de votre choix.

Quel est ton champ de compétences ?

Je suis en apprentissage constant mais je peux répondre aux questions relatives aux **démarches administratives concernant votre entreprise**: titre de séjour, obligations sociales ou fiscales, propriété intellectuelle, accompagnement et formation, financements etc...

Que signifie URSSAF ?

Je n'ai pas la certitude d'avoir compris, veuillez cliquer sur l'une des propositions ou reformuler votre question.

- [Qu'est ce que l'Urssaf ?](#)
- [Qu'est-ce que la CET ?](#)
- [Comment fonctionne le Certiphyto, certificat individuel pour l'application de produits phytopharmaceutiques \(CIPP\) ?](#)

Qu'est-ce qu'un incubateur ?

Structure d'appui à la création d'entreprises, l'incubateur a pour objectif de transformer une idée innovante en entreprise performante. Initier son projet dans le cadre d'une couveuse peut être un moyen d'en vérifier la viabilité.

Exemple de question libre : la réponse n'est pas adaptée à la question.

comment faire des bénéfices

Je n'ai pas la certitude d'avoir compris, veuillez cliquer sur l'une des propositions ou reformuler votre question.

- [Comment fonctionne le crédit d'impôt en faveur de l'agriculture biologique ?](#)
- [Comment obtenir la carte de commerçant ambulancier ?](#)
- [Existe t-il une aide pour les créateurs ou repreneurs d'entreprises](#)

3. Montrer que l'activité d'un agent conversationnel (chatbot) est une tâche relevant de l'intelligence artificielle.

Si un humain répondait aux questions, il devrait faire preuve d'intelligence. En se basant sur la définition de M. Minsky, il est possible de dire que l'activité d'un agent conversationnel (chatbot) est une tâche relevant de l'intelligence artificielle.

4. Déterminer si le **chatbot Noa** passe le test de Turing.

Le chatbot Noa ne passe pas le test de Turing car l'utilisateur humain s'aperçoit rapidement qu'il s'agit d'un agent conversationnel.

Exemples :

- Réponses parfois inadaptées,
- Propositions de questions lors de la saisie,
- Réponses très rapides/immédiates,
- ...

5. Préciser comment les organisations, qui utilisent le **chatbot Noa**, vont pouvoir mettre en place une nouvelle organisation des tâches.

Le chatbot Noa a pour mission de faciliter les démarches administratives des start-up.

Avant la mise en place de ce chatbot, les agents des administrations publiques devaient répondre aux usagers sur toutes les questions (simples ou complexes) autour de la création de start-up, dans une plage horaire restreinte.

Le chatbot Noa est disponible 7j/7, 24h/24 et permet de répondre à des questions simples. Les agents des administrations publiques continuent à répondre aux questions complexes des usagers, demandant plus d'analyse.



Activité apprenant n°2

À l'aide de l'**annexe 3**, réaliser les activités ci-dessous.

Questions

6. Créer un agent conversationnel à cette adresse : <http://www.vixia.fr/createbot/>

Création :

Nom du chatterbot :

Mot de passe :

Confirmation :

J'accepte les [conditions d'utilisation](#)

7. En binôme, créer un scénario pour un agent conversationnel de SAV pour un produit de votre choix.

Un exemple d'agent conversationnel de SAV de téléphone est disponible à cette adresse : <http://www.vixia.fr/createbot/dialog.php?bot=botsav>

Attention : La séquence commence en écrivant « Bonjour ».

Il utilise le script suivant :

Exemple de script pour l'agent conversationnel de SAV

// La séquence commence par un "bonjour" de l'utilisateur.

+ bonjour

- Bonjour, quelle est la marque de votre téléphone ?

// Récupération de la marque

+ [*] marque est *

- <set marque=<star2>><get marque> est une très bonne marque. Quel est le modèle (à écrire sans espace) ?

// Récupération du modèle

+ [*] modèle est *

- <set modele=<star2>>Quel problème rencontrez-vous avec votre téléphone <get marque> <get modele> ?

// Pannes possibles

+ [*] écran cassé [*]

- Pour un écran cassé, vous devez rapporter votre téléphone <get marque> au magasin.

+ [*] écran noir [*]

- Pour un écran noir, vous devez rapporter votre téléphone <get marque> au magasin.

+ [*] wifi [*]

- Pour un problème de WiFi, vous devez réinitialiser votre téléphone <get marque>.

+ [*] bluetooth [*]

- Pour un problème de Bluetooth, vous devez réinitialiser votre téléphone <get marque>.

+ [*] cassé [*]

- Pour ce problème, vous devez rapporter votre téléphone <get marque> au magasin.

+ [*] fonctionne pas [*]

- Pour ce problème, vous devez rapporter votre téléphone <get marque> au magasin.

+ [*] marche pas [*]

- Pour ce problème, vous devez rapporter votre téléphone <get marque> au magasin.

+ [*] problème [*]

- Pour ce problème, vous devez rapporter votre téléphone <get marque> au magasin.

// Prise de congé

+ [*] merci [*]

- J'espère avoir répondu à votre demande. Au revoir !

+ [*] au revoir [*]

- Bonne journée !

// L'entrée est juste "*", c'est à dire n'importe quelle entrée non vide.

+ *

- Je n'ai pas compris la réponse.

- Pouvez-vous reformuler votre demande ?

- Que voulez-vous dire ?

9. Déterminer si la programmation des agents conversationnels peut être influencée par la personnalité des humains qui les ont créés.

En utilisant les agents conversationnels des autres groupes, on s'aperçoit que chacun d'entre eux est unique et que les réponses varient en fonction de leurs concepteurs.

C'est un phénomène connu : il s'agit d'un des biais des algorithmes de l'intelligence artificielle.

Pour en savoir plus :

<https://theconversation.com/intelligence-artificielle-combattre-les-biais-des-algorithmes-125004>