

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

NUMÉRIQUE



Bonjour,
je suis
Germain !



Marie Aguiet, présidente du Num! et Julien De Normandie, Ministre auprès de la Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales.

Saint-Germain-en-Laye présente *Germain* son assistant virtuel et dévoile sa nouvelle application mobile.

À partir du 23 août, la Ville de Saint-Germain-en-Laye lance l'expérimentation de *Germain*, un assistant virtuel, nouveau service à destination des habitants pour les guider dans leurs démarches administratives.

Agent conversationnel ou chatbot, *Germain* est un assistant virtuel de service public destiné à répondre aux questions courantes des usagers et à les guider dans leurs démarches administratives les plus fréquentes : actes d'état civil, cartes d'identité, passeports, inscriptions sur les listes électorales, mariages, horaires des établissements public...

UN ASSISTANT VOCAL POUR FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ

Germain est accessible depuis le site internet saint-germainenlaye.fr via un ordinateur ou en version mobile. Sur l'ensemble des démarches, *Germain* peut dialoguer avec l'utilisateur à partir de questions fermées ou à choix multiples, afin de l'accompagner jusqu'à l'information dont il a besoin. En complément d'une discussion écrite, *Germain* comprend et répond aux questions posées oralement. Cette option permet une meilleure accessibilité pour un public en situation de handicap. Pour répondre, *Germain* s'appuie sur les données libres fournies par servicepublic.fr et sur les informations transmises par les services de la ville. « **Pour les personnes qui éprouvent des difficultés avec la lecture et l'écriture, *Germain* propose un accès simplifié au service public et aux démarches administratives, c'est un outil novateur qui permet à chacun de trouver sa place dans la ville** », explique Arnaud Péricard, maire de Saint-Germain-en-Laye.

COMMENT CA MARCHE ?

Développé par la start-up bordelaise EA4T spécialisée dans les interfaces homme/machine, ce robot conversationnel comprend le langage naturel, analyse des phrases complexes et évolue pour s'adapter aux usages et pratiques des citoyens. Pour obtenir une information, il y a plusieurs possibilités de phrases comme dans les exemples ci-dessous :

- Je cherche les horaires du centre administratif.
- Je veux renouveler mon passeport.
- Quels sont les horaires de l'hôtel de ville ?

GERMAIN VA CONTINUER À GRANDIR

Grâce à son utilisation, *Germain* va progressivement s'adapter aux attentes des citoyens et proposer de nouvelles réponses dans de nombreux domaines : solidarité, enfance, circulation, loisirs, sports, environnement... *Germain* enrichira également son vocabulaire et sa compréhension du langage naturel afin de pouvoir orienter plusieurs types de demandes, y compris celles jugées plus complexes.

POURQUOI UN CHATBOT ?

Le lancement de *Germain* vient compléter les actions menées en faveur de la transition numérique de Saint-Germain-en-Laye. La numérisation progressive des services publics, notamment les démarches administratives, peut produire des problématiques d'accessibilité pour la population. Ce robot conversationnel est un accompagnement supplémentaire pour s'informer et s'orienter plus rapidement. Il contribue au développement d'une ville durable, inclusive et connectée.

Attachée de presse

Aline DUCHEMIN
aline.duchemin@saintgermainenlaye.fr
01 30 87 20 81

Responsable de la communication

Nathalie GRÉGOIRE
nathalie.gregoire@saintgermainenlaye.fr
01 30 87 20 83



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

NUMÉRIQUE



Après le lancement de l'assistant virtuel *Germain*, l'application mobile repensée pour être 100 % serviciel, vient compléter la nouvelle offre d'information numérique de la Ville. Une nouvelle offre qui vise à améliorer l'accessibilité des services publics, faciliter l'accès à l'information sur l'action publique et lutter contre l'exclusion.

UNE NOUVELLE VERSION DE L'APPLICATION PLUS SIMPLE

Plus intuitive et dynamique, l'application de la ville « Mobile en ville » repensée avec des Saint-Germainois volontaires propose désormais de nouvelles fonctionnalités comme la personnalisation de l'écran d'accueil, une communication ciblée en fonction des affinités des usagers, les transports en temps réel et surtout davantage d'interaction.

LES NOUVEAUTÉS

- Le module « Emploi », entièrement repensé, permet de filtrer les offres selon votre mobilité géographique, le type de contrat souhaité et de postuler directement depuis l'application.
- Le module « Me déplacer » propose des itinéraires pratiques pour se diriger plus facilement. Il est également possible de sélectionner et mettre dans « Prochains départs » vos trajets habituels en favoris.
- Le module « Me stationner » indique aux usagers le nombre de places disponibles en temps réel pour les parkings Pologne et Château dans la rubrique « Places de parking ».
- Le module « Personnaliser votre page », offre une nouvelle expérience utilisateur en configurant votre écran d'accueil. Pour cela, il suffit de sélectionner et enregistrer vos modules et services préférés.
- Les modules « Vos idées » et « Sondage » nous permettent de mettre en place une gouvernance intelligente en connaissant régulièrement vos besoins et ainsi poursuivre au quotidien l'amélioration des services.
- Le module « Signalez un problème », existant depuis 2011, a été enrichi avec de nouvelles thématiques et permet aux usagers de prévenir instantanément les services concernés en prenant une photo et en géolocalisant le dysfonctionnement. Plusieurs signalements sont possibles comme l'éclairage public, le mobilier urbain, la propreté urbaine, les tags, les dépôts sauvages en ville, les nuisances sonores, les animaux perdus, les espaces verts et les aires de jeux.

De nombreux modules offrent une réactivité inédite avec les numéros d'urgence et/ou utiles permettant, en un clic, de contacter les pompiers, la police, SOS médecins, le centre anti-poison, de visualiser les défibrillateurs, de connaître la pharmacie de garde... mais également les services publics (écoles, crèches, accueils de loisirs...).

D'autres services seront à venir comme les menus des cantines, les annuaires des associations, la billetterie du théâtre, etc. L'application « Mobile en ville » est disponible gratuitement sur App Store et Google Play.

UNE POLITIQUE NUMÉRIQUE AMBITIEUSE

Saint-Germain-en-Laye mène une politique numérique ambitieuse et innovante en matière de services et de démocratie locale en utilisant les technologies numériques. Depuis 2012, elle est récompensée par le label 5@ organisé et remis par Villes Internet pour ses actions mises en place.

Le label Villes Internet récompense les communes qui ont mis en œuvre une politique significative en matière de démocratisation des technologies de l'information, de la communication et de leurs usages citoyens. Il fonctionne sur une évaluation rigoureuse par des experts des politiques locales en faveur d'Internet, tout en mettant en perspective au niveau national les réalisations et initiatives de chaque territoire, ville et village.

Les 5@ sont la plus haute distinction qui viennent récompenser la politique numérique ambitieuse engagée par la Ville et ses actions de développement du numérique pour tous.

DES SERVICES INNOVANTS QUI FAVORISENT LA RELATION AUX CITOYENS

En 2018, la ville s'est illustrée en lançant son instance d'expertise, de concertation et de conseil Le Num ! ; en développant un dispositif d'accessibilité des services téléphoniques et des établissements aux administrés en situation de handicap auditif. **« En se saisissant de toutes les opportunités offertes par le numérique pour moderniser ses pratiques, Saint-Germain-en-Laye propose à ses habitants des services publics de qualité, toujours plus innovants, tout en proposant un accompagnement personnalisé pour ceux qui en ont besoin. »**

Mobile en ville : refonte en juillet 2019

Germain : mise en service le 23 août 2019.

Attachée de presse

Aline DUCHEMIN
aline.duchemin@saintgermainenlaye.fr
01 30 87 20 81

Responsable de la communication

Nathalie GRÉGOIRE
nathalie.gregoire@saintgermainenlaye.fr
01 30 87 20 83

