

# Start & Tremplin IA : ChatBot

François Laureys – Bureau Économique de la Province de Namur



# Bénéficiaire

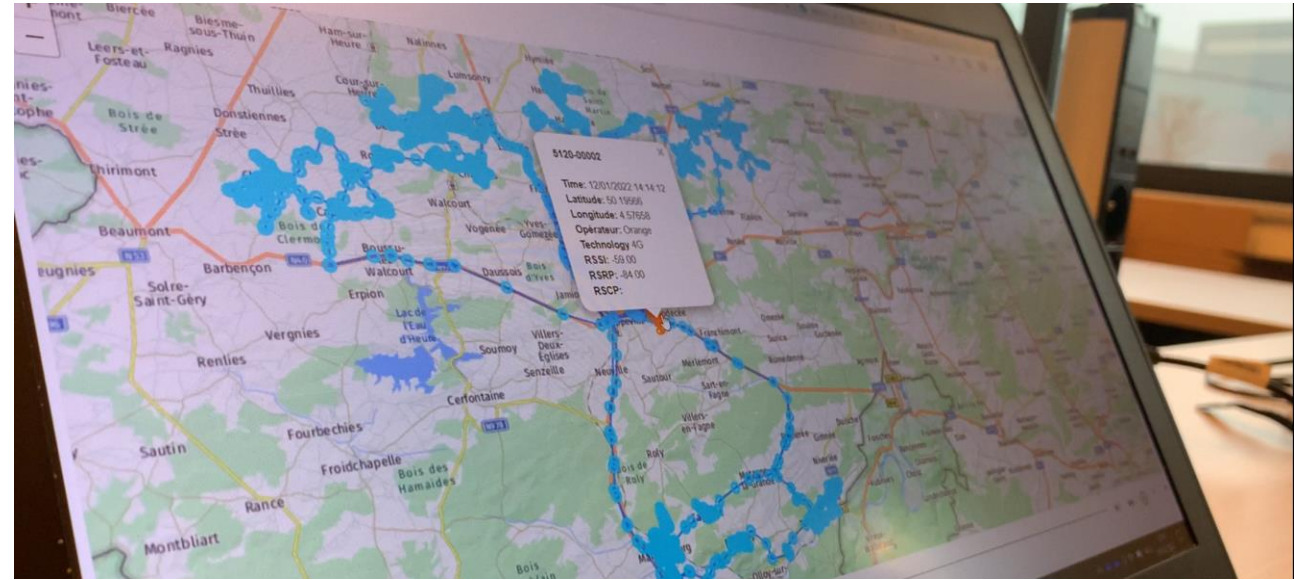
- **BEP Environnement**
- 276k tonnes de déchets collectés par an, 2000 bulles à verre, 33 parcs à conteneurs et une flotte de plus de 250 camions connectés.
- **Environ 4000 plaintes de citoyens reçues chaque année.**



# L'outil

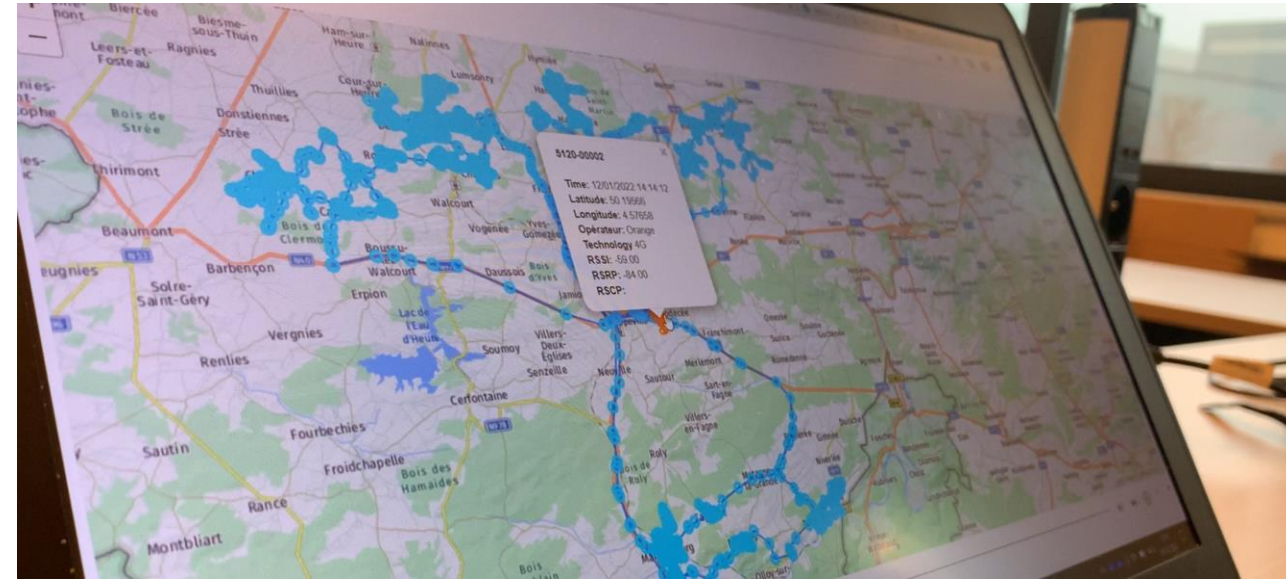
- Chatbot conversationnel
- Outil de classement des plaints

Agilytic



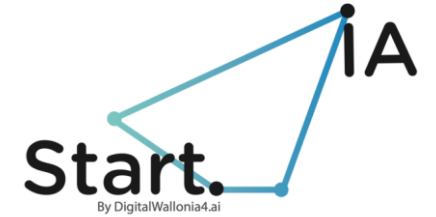
# Déploiement ?

- Anticipé
- Comment et où déployer (Déshumanisation ?)
  - Outil de classement des plaints
  - Chatbot



# L'IA au BEP ?

- Groupe de travail et de conseils transversal au niveau de la DG
- Formation
- Vendredi de l'IA "Un peu d'IA dans votre café"
- ChatGPT
- Communication web
- Consultation public
- Données territoriales
- ...



[Vendredi de l'IA] Un peu d'IA avec votre café?

Saviez-vous que #ChatGPT ou #Bing se basent sur des probabilités pour concevoir leurs réponses ? Dès lors, sont-ils vraiment "créatifs" ? Pourquoi a-t-on beaucoup parlé de biais et d'éthique lors du lancement de ces outils ?

Pour ceux qui veulent mieux comprendre le fonctionnement de ces nouveaux outils, leurs possibilités mais aussi leurs limites, notamment l'accès à l'informatique dans...

**Pense-BEP ChatGPT**

**À savoir**  
**OpenAI:** maison mère de ChatGPT  
**Generative AI:** catégorie d'IA qui produit du contenu comme des images/textes  
**Prompts:** messages que l'on envoie à ChatGPT  
**1 token:** 1 caractère/un mot

**Les 12 mots clés**

- Explique
- Résume / reformule
- Ecris
- Fais un tableau avec
- Liste
- Recherche
- Code
- Crée
- Traduis
- Analyse
- Définit
- Fais un brainstorm sur ...

**Tonalité**

Formel	Optimiste
Créatif	Pro
Passionné	Critique
Persuasif	Sceptique

**Plugins**

Prompt Perfect	Show Me
Vidéo Insights	LinkReader
AskYourPDF	Zapier

**Méthode de Prompt**  
**Action:** tâche que doit effectuer ChatGPT  
**Contexte:** détails, exemples, cibles, ...  
**Tonalité:** style rédactionnel de la réponse  
**Identité:** rôle que ChatGPT doit prendre  
**Format:** forme de la réponse de ChatGPT

**Techniques de Prompts**  
**Instruction prompting:** demander une tâche simple  
 → ex: créer un mail de relance pour un produit  
**Role prompting:** donner un rôle précis  
 → ex: agir comme le meilleur rédacteur d'email  
**One-shot prompting:** donner un exemple précis  
 → ex: inspire-toi de cet email pour la relance  
**Few-shot prompting:** donner plusieurs exemples  
 → ex: voici tous nos meilleurs emails, inspire-t-en format bien plus lisible avec des titres clairs et des points clés

**Astuces avancées**  
**Température:** appliquer le paramètre "température" 0 peu créatif - 1 plus créatif  
**Découper les tâches complexes** en plusieurs petites tâches  
**Tonalité:** format bien plus lisible avec des titres clairs et des points clés

**Alternatives**  
 Bing Chat, Google Bard

