




# CHATBOTS CULTURELS

L'intelligence artificielle au service  
de l'expérience visiteur

ASK MONA *La Lucarne*



# SOMMAIRE

- 02 Qui sommes-nous ?
  - 03 La technologie au service de la culture
  - 04 Développer un chatbot
  - 05 Chatbot d'informations pratiques
  - 07 Chatbot de médiation culturelle
  - 09 Les étapes de votre accompagnement
  - 11 Collaborations en Suisse
  - 12 Contact
- 

# QUI SOMMES-NOUS ?

## **Ask Mona**

Convaincus que le dialogue est un vecteur essentiel pour rapprocher les institutions culturelles de leurs publics, Ask Mona crée des dispositifs numériques pour engager et entretenir ce lien, améliorer et augmenter l'expérience des visiteurs, et ce, tout au long de leur parcours. Des établissements prestigieux ou plus confidentiels, publics ou privés, individuels ou en réseau, qui grâce aux dispositifs numériques intelligents que nous créons, dialoguent avec leur public, dans les murs, hors les murs. Chaque projet est unique et nous mobilise avec la même passion.

## **La Lucarne**

La Lucarne a pour objectif de coordonner des projets et de dynamiser la médiation culturelle en créant et proposant des actions ciblées. L'équipe travaille avec des institutions, des associations ou des structures privées pour lesquelles elle développe, coordonne et anime des actions ou établit des supports qui mettent en lien des institutions, des collections, des pièces de théâtre, des créations, etc. avec tous les types de public. La Lucarne constitue un pont vers la culture, au sens large du terme.

**DANS LE CONTEXTE DE DÉVELOPPEMENT DE NOTRE L'OFFRE À L'INTERNATIONALE,  
LA LUCARNE COLLABORE AVEC ASK MONA SUR LE TERRITOIRE SUISSE.**



# LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE LA CULTURE



Nous développons des « chatbots », ou agents conversationnels, à destination des musées, des monuments, des salles de spectacles, des théâtres... Travaillant exclusivement pour le secteur culturel, nous avons développé une gamme de solutions sur-mesure, répondant aux besoins, aux enjeux et aux spécificités de ce secteur. Afin de proposer une expérience visiteur hors du commun, Ask Mona associe ses technologies d'intelligence artificielle à son expertise éditoriale.

Convaincu de l'importance de l'accessibilité aux connaissances pour l'épanouissement des individus, Ask Mona œuvre à décroquer le monde de la culture pour rapprocher ses institutions de tous leurs publics.

# QU'EST-CE QU'UN CHATBOT ?

Le chatbot, ou robot conversationnel, est une solution digitale disponible sur votre site Internet qui permet d'interagir en langage naturel et en temps réel pour répondre aux questions de vos visiteurs, proposer des solutions adaptées ou encore leur faire découvrir votre institution culturelle de façon originale et surprenante.

## Pourquoi développer un chatbot ?



### Réactivité et gain de temps

L'assistant conversationnel répond aux questions les plus fréquentes et diminue par conséquent les demandes entrantes jusqu'ici gérées par le personnel.



### Mise en valeur et visibilité

La possibilité de varier les formats, d'inclure de l'humour, des jeux ou des liens externes contribue à mettre en valeur le patrimoine culturel des institutions et favorise un partage des connaissances plus efficace.



### Proximité

Le format conversationnel disponible depuis le smartphone des visiteurs favorise le sentiment de proximité entre ces derniers et les institutions culturelles clientes.



### Attractivité

Le caractère innovant de la solution nourrit l'attractivité des institutions culturelles comme de leur site Internet, jouant ainsi sur le trafic en présentiel comme en ligne.

## Les solutions

Toutes les solutions sont cumulables et intégrées en fonction de vos besoins :

- Chatbot d'informations pratiques
- Chatbot de médiation culturelle

# CHATBOT D'INFORMATIONS PRATIQUES

Le chatbot d'informations pratiques permet de répondre à toutes les questions fréquentes des visiteurs et de les orienter dans leur préparation.

## Objectifs

### 1 - Fluidifiez la préparation de vos visiteurs en ligne

Levez de potentiels freins à la visite en répondant instantanément aux questions de vos publics 24/7. Assistez-les de façon personnalisée dans la préparation de leur venue et leur parcours de réservation.

### 2 - Faites gagner du temps à votre équipe

En les soulageant des réponses aux questions fréquentes, permettez-leur de se concentrer sur les demandes les plus complexes et/ou des tâches à plus forte valeur ajoutée.

### 3 - Créez un lien unique avec vos publics en identifiant leurs problématiques

Grâce aux algorithmes d'intelligence artificielle et aux statistiques que nous vous proposons, vous aurez une vision plus claire des problématiques qu'ils rencontrent et pourrez y apporter une réponse.

## Fonctionnement

Nous fonctionnons sur une double logique : bouton d'entrée (ou « Quick replies ») et langage naturel.

Nous proposons 5 boutons relatifs à la préparation à la visite :

- La programmation,
- les horaires,
- les tarifs,
- l'itinéraire,
- l'accessibilité.

Chaque bouton permet de rentrer dans un scénario d'utilisation qui conduira vos visiteurs à trouver la bonne information.

## Le petit +

Nous pouvons lier votre chatbot avec votre solution de billetterie via une API (Interface de programmation applicative) et proposer également une solution pour la réservation de visites scolaires.

Il peut être complété par un chatbot de jeu, pour proposer des expériences ludiques à vos utilisateurs. Sous forme de quiz, de match ou d'arbres de décisions, ils sont principalement développés pour appuyer la valorisation d'un événement (exposition, festival...).

# MUSÉE DE LA GRANDE GUERRE DE MEAUX



Ce chatbot bilingue français-anglais permet à la fois de renseigner les visiteurs sur les informations pratiques du musée et aussi de plonger dans le Circuit Marne 14, pour découvrir les traces de la Première bataille de la Marne en 1914 à Meaux et aux alentours.

**Tester le chatbot**

# MAISON VICTOR HUGO



Ce chatbot permet de solutionner deux problématiques en un seul et même outil : répondre aux questions pratiques des visiteurs et les accompagner dans leur découverte de Victor Hugo.

**Tester le chatbot**

# CHATBOT DE MÉDIATION CULTURELLE

Le chatbot de médiation culturelle vous permet de proposer à vos visiteurs une visite dont la tonalité est légère et naturelle, disponible sur place ou à distance, avant et/ou pendant la visite.

## Objectifs

### 1 - Proposer un dispositif de médiation in situ pour captiver vos publics :

Augmentez le parcours de visite de vos visiteurs avec un dispositif de médiation culturelle qui propose une narration innovante enrichie de multiples contenus multimédia (contenus audio, images, vidéos...).

### 2 - Déployez un dispositif de médiation intuitif et accessible

Le chatbot est directement accessible depuis les smartphones de vos publics, directement sur votre site et/ou via un QR code, sans téléchargement nécessaire d'une application.

### 3 - Captez l'attention de vos publics avant la visite ou à distance

Le chatbot peut être un support pour inciter plus de visiteurs à pousser les portes de votre institution, mais également pour proposer des contenus accessibles à distance et ainsi atteindre une audience encore plus large.

## Fonctionnement

Nous concevons la trame narrative du parcours.

- Pour chaque œuvre ou objet, nous rédigeons un contenu éditorial à partir des éléments bruts que vous fournissez : contexte historique, biographie, mouvement artistique, informations et/ou anecdotes sur l'artiste, le lieu...
- Ces éléments sont travaillés dans le but d'être « conversationnels ».
- Nous intégrons le contenu dans notre back-office. L'idée est de proposer un angle original de médiation culturelle, avec des informations inédites. Tous types de média peuvent être proposés: texte, image, vidéo ou encore audio.

## Le petit +

La médiation culturelle peut également fonctionner avec le principe de reconnaissance visuelle : le visiteur est alors invité par le chatbot à prendre en photo l'œuvre de son choix. Le module de reconnaissance d'images reconnaît la photo et propose au visiteur un scénario de visite.

Le chatbot peut être complété par des jeux, pour proposer des expériences ludiques à vos utilisateurs. Sous forme de quiz, de match ou d'arbres de décisions, ils sont principalement développés pour appuyer la valorisation d'un événement (exposition, festival...).



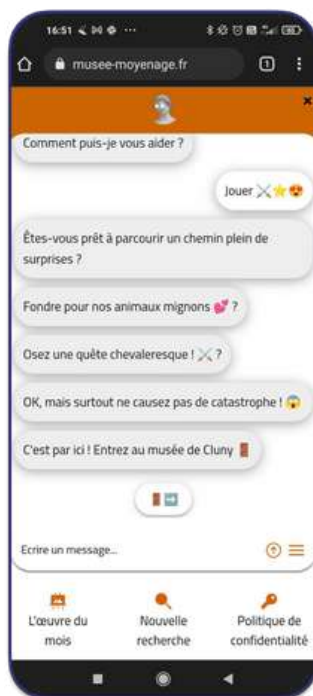
# MUSÉE DES AUGUSTINS



Ce chatbot a été développé pendant la fermeture du musée pour travaux. Il permet d'entretenir le lien avec les publics en partageant des histoires et anecdotes sur l'histoire du musée : différents parcours sont proposés pour voyager à travers le temps et les collections de façon interactive.

## Tester le chatbot

# MUSÉE DE CLUNY



Ce chatbot d'information est régulièrement mis à jour avec des nouveaux contenus qui mettent en avant les collections du musée de manière ludique : jeu, quizz et scénarios de médiation.

## Tester le chatbot



# LES ÉTAPES DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

## En bref

Ask Mona et La Lucarne vous accompagnent de bout en bout, de la phase d'idéation à la mise en production de nos outils. Notre suivi personnalisé avec une méthodologie éprouvée vous permettra de lancer un chatbot dans un temps limité. Après le lancement de votre chatbot, nous continuons à vous accompagner pour le faire évoluer selon les usages de vos publics.

### 1 - Cadrage de projet

### 2 - Conception et développements

### 3 - Tests et mise en ligne

### 4 - Accompagnement et suivi

### 5 - Maintenance technique des différents outils

## En détails

### 1 - CADRAGE DE PROJET

Une réunion de cadrage du projet avec un expert de la solution et vos équipes marque le lancement de la collaboration. Nous étudions et validons ensemble :

- Les sujets autour de l'intégration des informations ;
- Le cadrage et la formation de vos équipes ;
- La définition et le paramétrage de la charte graphique du chatbot.

### 2 - CONCEPTION ET DÉVELOPPEMENTS

#### Conception de la trame narrative du parcours :

- Nous rédigeons du contenu éditorial à partir des éléments que vous nous avez fourni : contexte historique, biographie, mouvement artistique, informations ou anecdotes sur l'artiste ou le lieu etc.
- Vos équipes travaillent avec les nôtres pour conjuguer rigueur scientifique et narration innovante.

#### Mise en récit de ces éléments dans un format conversationnel et captivant :

- Nous proposons un angle original de médiation en passant par la mise en récit et en intégrant tout type de média pour captiver vos publics (texte, image, vidéo, audio).
- Nous créons ensemble un avatar pour incarner votre chatbot et ainsi valoriser l'identité, l'histoire et ce qui rend unique votre institution.
- Nous pouvons également vous accompagner dans la production de contenus supplémentaires (podcast, vidéo...).

### Graphisme et interface du chatbot :

- Votre chatbot peut prendre différents formats au design personnalisable.
- Il peut être développé dans plusieurs langues.
- Le graphisme de l'avatar est créé par des illustrateurs qui sauront retranscrire votre univers.

### 3 - TESTS ET MISE EN LIGNE

#### Mise en ligne de votre chatbot :

- Intégration sur votre site internet et/ou sous la forme d'un lien URL dédié (webchat).

#### Tests :

- Afin de faciliter les échanges, nous mettons à votre disposition une page Notion où vous pouvez nous rapporter les bugs qui seront fixés ensuite par Ask Mona. Les équipes de projet et techniques mènent également une série de tests avant la publication et ensuite en continu.

### 4 - ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI

- Assistance par mail et téléphone tout au long du projet ;
- Envoi des chiffres clés d'utilisation ;
- Envoi de bilan de fin d'expérience.

### 5 - MAINTENANCE TECHNIQUE DES DIFFÉRENTS OUTILS :

- Maintenance corrective : résolution des bugs ;
- Maintenance évolutive : conseil d'ajustements ou évolutions en fonction du comportement du chatbot, sous réserve de l'adéquation des demandes avec l'évolution générale de la plateforme et des ressources disponibles.

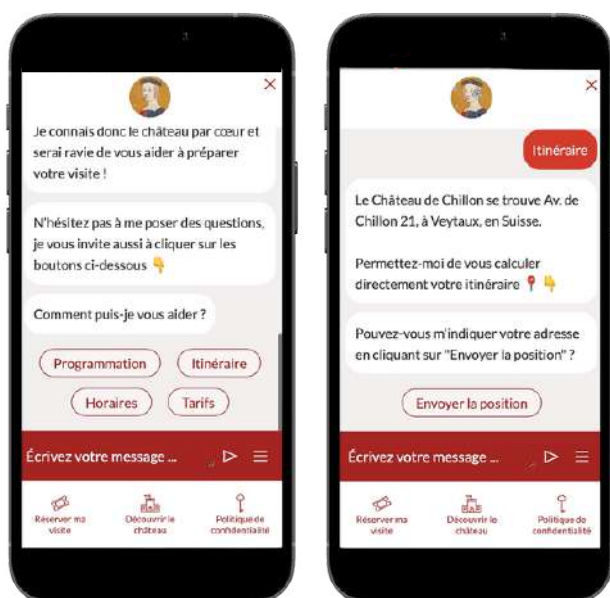
The screenshot shows the ASK MONA dashboard. At the top, there are navigation tabs: Analytics, Scénarios, Questions / réponses (active), Push, Messagerie, and Paramètres. On the right, there is a 'Votre Chatbot activé' indicator and a profile icon. The main content area is titled 'Questions / réponses' and features a table with columns: Thématique, Réponse, Options, and Statut. The table lists various questions and their corresponding answers, such as 'recommandation' with the answer 'Lien direct vers le module lexpodenovembre' and 'livre' with the answer 'Mon livre préféré ? Je dirai "La mythologie des robots".' There is also a search bar on the left and a list of categories like 'Autres (61/0)', 'Small talks (0/0)', etc.

| Thématique                 | Réponse   | Options               | Statut   |
|----------------------------|---|-----------------------|----------|
| recommandation             | Lien direct vers le module lexpodenovembre  | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| smal.talk.agent.occupation | Mes journées de robot sont bien remplies 🤖!   | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| smal.talk.agent.crazy      | Pourtant, je me sens parfaitement bien.   | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| livre                      | Mon livre préféré ? Je dirai "La mythologie des robots". 📖  | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| oeuvre préférée            | J'aime tellement d'œuvres... 🤖 Ne me force pas à choisir !  | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| couleur préférée           | Ma couleur préférée ? Je dirai le bleu ! La couleur à la fois de la confiance et de la liberté !                              | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| rêve                       | Je mène déjà une vie de rêve ! 🤖  | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| Mes amis bots              | Lien direct vers le module lebotdumois  | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| argent                     | Comme on dit, le temps c'est de l'argent ! Je n'ai pas d'argent, mais j'ai beaucoup de temps ! Que puis-je faire pour toi ? 🤖 | [edit] [share] [link] | [toggle] |
| candidacy                  | Ça m'intéresse ! 🤖  | [edit] [share] [link] | [toggle] |

# COLLABORATIONS EN SUISSE

Des chatbots d'informations pratiques et de médiation culturelle ont déjà été déployés sur le territoire suisse romand. Voici deux exemples :

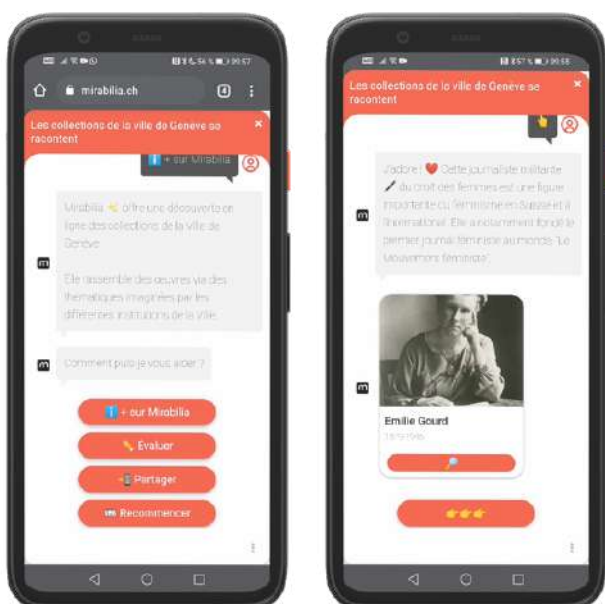
## CHÂTEAU DE CHILLON



Horaires, tarifs, réservation de visites guidées et d'activités, suggestion de parcours grâce à la géolocalisation, ce chatbot d'informations pratiques facilite la venue des futurs visiteurs.

### Tester le chatbot

## MIRABILIA



À l'occasion du 61e anniversaire du droit des femmes à Genève, Ask Mona a imaginé une expérience narrative ludique qui a permis de dévoiler des oeuvres de musées genevois sur la plateforme Mirabilia (mirabilia.ch) et de mettre en avant l'histoire des Genevoises.

Ce dernier a été déployé pour une durée limitée en 2021.

### Voir la vidéo du chatbot

# CONTACT

**LA LUCARNE, REPRÉSENTANTE  
D'ASK MONA POUR LE TERRITOIRE SUISSE**

**ANNE-SOPHIE MARCHAL**

**E-mail** : [asophie.marchal@lalucarne.ch](mailto:asophie.marchal@lalucarne.ch)

**Téléphone** : +41 (0)79 224 89 50

**Site internet** : [www.lalucarne.ch](http://www.lalucarne.ch)

