

Les chatbots, de vrais partenaires dans la réponse à la COVID

Uji est un chatbot multilingue qui répond aux questions que les gens se posent sur la COVID-19 en engageant de véritables conversations avec eux dans leur propre langue. Les chatbots sont des programmes informatiques qui simulent des conversations humaines sur des applications et des appareils de messagerie. Ils sont programmés pour répondre en temps réel aux questions des utilisateurs sur un sujet donné. Les chatbots comme Uji permettent aux utilisateurs de poser des questions dans leur propre langue et de recevoir des réponses pertinentes dans la même langue. Ils peuvent également relayer des contenus multimédias au grand public, y compris à des audiences ayant un faible niveau d'alphabétisation.



À l'heure actuelle, Uji aide la FICR et la Croix-Rouge congolaise dans leurs efforts pour contenir la COVID-19 en République démocratique du Congo. Pour le moment, Uji parle le français, le swahili congolais et le lingala, et nous ajouterons bientôt d'autres langues.

Uji donne de précieuses informations aux humanitaires

Les questions que les utilisateurs posent à Uji révèlent aussi des tendances sur les besoins d'information concernant la COVID-19. L'analyse de ces tendances permet aux organisations d'adapter leurs efforts de communication et de fournir des informations pertinentes à leur public cible.

Uji traque également les rumeurs mais est conçu pour éviter de les répéter, afin de ne pas les renforcer. Par exemple, un utilisateur ne recevra des informations sur les risques que son animal de compagnie attrape la COVID-19 que s'il pose spécifiquement cette question. Uji sait aussi poser des questions complémentaires pour mieux comprendre les sources de désinformation d'un utilisateur (*Où avez-vous entendu cela ?*).

Uji recueille des informations anonymes sur les utilisateurs en posant des questions ciblées et en signalant les entrées non reconnues. Notre équipe classe et analyse régulièrement ces informations, dans le respect des réglementations en vigueur en matière de protection des données. Ces informations nous seront utiles pour continuer à développer les technologies linguistiques, comme la traduction automatique pour les langues locales. Ces technologies peuvent, à terme, permettre aux personnes touchées par des crises d'accéder directement aux informations dont elles ont besoin et d'exprimer leurs préoccupations

Uji est agile et COOL

Uji se lance sur Telegram et WhatsApp, mais peut fonctionner avec des adaptations sur toute une série de plateformes, y compris les SMS, permettant ainsi d'atteindre un public plus large. La prochaine étape est d'offrir davantage de possibilités aux utilisateurs de l'utiliser exclusivement par commande vocale.

Uji est conçu pour compléter les plateformes existantes de diffusion d'informations fiables sur la COVID-19, y compris l'Alerte Santé de l'OMS. Ces services d'information invitent généralement les utilisateurs à sélectionner des informations à forte teneur en texte dans un menu de sujets prédéfinis et dans les langues nationales officielles. Uji, pour sa part, engage les utilisateurs dans une conversation ouverte et dynamique dans leur propre langue. Les utilisateurs n'ont pas à trouver l'information eux-mêmes ; Uji la trouve pour eux.

L'expérience de TWB montre que la communication dans les situations d'urgence de santé publique ou d'autres crises humanitaires est plus efficace lorsque les personnes touchées:

- Obtiennent des réponses à leurs questions spécifiques.
- Reçoivent des informations adaptées à leur situation.
- Peuvent communiquer dans une langue et un format qu'elles comprennent, en utilisant des mots qui leur sont familiers.
- Sont sûres que les organisations humanitaires recueilleront leurs commentaires et y répondront.

Uji a été créé pour répondre à tous ces besoins. Nous savons que la communication en matière de santé publique est un sujet très sérieux, mais Uji est COOL:

- **Contenu actualisé**, régulièrement mis à jour pour tenir compte des thèmes émergents.
- **Outil Optimal, utile, pertinent et accessible**, qui donne la priorité aux langues locales.
- **Langage naturel**, qui engage les utilisateurs dans un dialogue similaire à une véritable conversation.

Uji peut accompagner vos programmes

Nous souhaitons renforcer l'impact d'Uji dans toute la RDC et l'étendre à d'autres pays mais aussi à d'autres langues. Nous prévoyons également d'appliquer cette technologie dans le contexte d'autres enjeux humanitaires et de développement. Pour en savoir plus ou vous impliquer dans ce projet, contactez-nous à corona@translatorswithoutborders.org



Uji a été développé avec le financement de l'UNICEF, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance, de UK Aid du gouvernement britannique et de la Paul G. Allen Family Foundation. Les opinions exprimées dans cette publication ne doivent en aucun cas être considérées comme reflétant l'opinion officielle de l'UNICEF, du gouvernement britannique ou de la Paul G. Allen Family Foundation. L'UNICEF, le gouvernement britannique et la Paul G. Allen Family Foundation ne sont pas responsables de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.