

## **IBM et la Ville de Markham lancent un agent virtuel en ligne et téléphonique qui répond aux questions sur la COVID-19**

**Ce nouveau service innovateur fait appel à l'intelligence artificielle et à l'apprentissage machine pour offrir une expérience utilisateur améliorée et garder les citoyens en sécurité pendant la pandémie.**

**MARKHAM (ONTARIO)** – C'est une première au Canada : IBM (NYSE : [IBM](#)) et [la Ville de Markham](#) – capitale canadienne de la haute technologie – utilisent l'agent virtuel «IBM Watson Assistant for Citizens» fondé sur l'intelligence artificielle (IA) pour offrir un service à la clientèle 24 heures sur 24 aux citoyens qui cherchent de l'information sur la COVID-19. Cette solution fera appel à l'IA et à l'apprentissage machine pour permettre à la Ville de Markham d'offrir de façon pratique des renseignements fiables et uniformes par l'entremise du clavardage et du téléphone, partout et à tout moment.

«Servir notre collectivité a toujours été une priorité de la Ville de Markham, a déclaré le maire Frank Scarpitti, et il est encore plus crucial de fournir de l'information à jour pendant cette crise de santé publique. Nous devons nous assurer que les gens ont accès rapidement à des renseignements qui sont exacts. À la Ville de Markham, nous sommes partisans de l'utilisation de la technologie, et cette initiative est un exemple de l'important partenariat que nous avons établi avec IBM Canada, le siège social d'IBM et le laboratoire de logiciels IBM qui font partie intégrante de notre communauté.»

IBM offre Watson Assistant for Citizens aux gouvernements, aux organismes de santé et aux universités par l'entremise du [nuage public IBM](#), sans frais pendant au moins 90 jours, ainsi que l'accès aux experts d'IBM qui les aideront à mettre en œuvre l'agent virtuel. Celui-ci est fondé sur [Watson Assistant](#), sur les capacités de [traitement du langage naturel](#) du groupe Recherche IBM et sur les fonctions de recherche de pointe basées sur l'IA de [Watson Discovery](#), ce qui lui permet de comprendre les questions courantes sur la COVID-19 et d'y répondre.

Markham se joint ainsi aux organismes publics des États-Unis, de l'Espagne, du Royaume-Uni, de la Grèce, de la Pologne et de la République tchèque qui font également appel à la technologie d'IA IBM pour aider leurs citoyens à trouver les renseignements nécessaires en utilisant n'importe quel type d'appareil.

«Étant donné que l'information change presque d'heure en heure, a affirmé Frank Attaie, vice-président, Infonuagique, IBM Canada, il est essentiel que les gens disposent des bons outils pour rester en sécurité et en bonne santé. Nous avons de nombreuses années d'expérience d'utilisation de technologies puissantes telles que l'IA, l'analytique des données et le nuage, et notre objectif est de faire en sorte que les citoyens aient facilement accès aux connaissances adéquates afin de pouvoir prendre des décisions éclairées tandis que nous traversons cette crise.»

Les éléments d'IA peuvent être adaptés et étendus en fonction des besoins précis du client et du contexte. Le contenu préconstruit a été personnalisé pour la Ville de Markham au moyen de l'information recueillie sur son site et auprès des autorités de la santé publique, notamment l'Agence de la santé publique du Canada, le ministère ontarien de la Santé et le Service de santé de la région de York. Aucun renseignement personnel n'est recueilli pendant l'interaction avec l'utilisateur.

Voici certains exemples de questions auxquelles Watson Assistant for Citizens peut répondre : «Quels sont les symptômes de la COVID-19?», «Comment puis-je me protéger contre la COVID-19?», «Où puis-je me faire tester pour la COVID-19 à Markham?», «Les parcs et les sentiers sont-ils fermés?», «Quels services municipaux sont ouverts?», «La collecte des déchets va-t-elle avoir lieu à l'heure habituelle?», etc.

On peut accéder à l'agent virtuel en ligne sur le site Web de la Ville de Markham et on peut l'appeler au téléphone au 1-833-926-0929; ce service complète le site d'information de Markham sur la COVID-19 qui se trouve à l'adresse [markham.ca/covid19](https://www.markham.ca/covid19).

Le centre de contact de Markham continue à répondre aux questions sur les services et les programmes municipaux à l'adresse [customerservice@markham.ca](mailto:customerservice@markham.ca) et au 905-477-5530, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.

La pandémie de COVID-19 va continuer à avoir un impact sur Markham et sur le monde entier au cours des prochains mois. La ville va poursuivre son travail avec tous les paliers de gouvernement, notre collectivité et les entreprises locales pour contribuer à interrompre la chaîne de propagation du virus et à aplanir la courbe.

#### **IBM et Watson Assistant for Citizens :**

Alicia Ali, Communications externes IBM, à [Alicia.Ali@ibm.com](mailto:Alicia.Ali@ibm.com) ou au 905-220-9395

#### **Bureau du maire de Markham, Frank Scarpitti :**

Lama Nicolas, conseillère principale aux communications, à [lnicolas@markham.ca](mailto:lnicolas@markham.ca) ou au 416-671-2890.

#### **Autres questions des médias / demandes d'entrevue pour la Ville de Markham :**

Jennifer Yap, coordonnatrice, Communications et relations avec les médias, à [jyap@markham.ca](mailto:jyap@markham.ca) ou au 437-229-2450.

**À propos des efforts d'IBM relatifs à la COVID-19 :** allez à [ibm.com/covid19](https://ibm.com/covid19) et à [newsroom.ibm.com/covid-19](https://newsroom.ibm.com/covid-19)

**À propos de Markham :** Markham, municipalité gagnante de plusieurs prix qui compte plus de 355 000 résidents et constitue la plus grande des neuf collectivités de la région de York, accueille plus de 400 sièges sociaux et plus de 1 500 entreprises de haute technologie et de sciences de la vie. Markham figure parmi les municipalités qui attirent le plus d'investissements étrangers directs, et plus de 210 entreprises étrangères y sont installées. Fondée dans les années 1790, Markham est aujourd'hui l'une des collectivités les plus diversifiées et possède un riche patrimoine, une planification et des services communautaires remarquables, et une économie locale en pleine expansion. Markham a reçu le prix Or d'Excellence Canada pour la qualité organisationnelle et le milieu de travail sain, ainsi que de nombreux prix relatifs au patrimoine et à l'environnement.

**Restez en contact :** visitez notre [salle des nouvelles](#) ou recherchez #MarkhamNews et #MarkhamEvents pour trouver l'information la plus récente sur les programmes, les services et les événements municipaux.

**Pour voir les annonces de la Ville de Markham sur la COVID-19 :**

Allez à [markham.ca/covid19](https://www.markham.ca/covid19) ou écoutez [105.9 The Region](https://www.105.9.com), la station de radio d'information et de renseignements en cas d'urgence de Markham.

---

<https://canada.newsroom.ibm.com/2020-04-29-IBM-et-la-Ville-de-Markham-lancent-un-agent-virtuel-en-ligne-et-telephonique-qui-repond-aux-questions-sur-la-COVID-19>