

# Favoriser l'accessibilité via l'IA générative

La ville d'Amarillo s'associe à Dell Technologies pour transformer l'engagement communautaire grâce à « Emma », une assistante IA qui favorise l'inclusion en offrant des services multilingues 24 h/24 et 7 j/7.



## Besoins de l'entreprise

La ville d'Amarillo doit relever plusieurs défis pour servir une population diversifiée parlant plus de 62 langues. Avec 24 % des habitants ne parlant pas anglais à la maison et de nombreux citoyens rencontrant des difficultés en matière de compétences numériques, la ville a recherché une solution d'IA innovante afin d'améliorer l'accessibilité et la réactivité.

## Résultats pour l'entreprise

## Aperçu des solutions

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
- [Dell Professional Services](#)



Transformation de l'engagement et de l'inclusion pour les résidents avec un assistant numérique interactif dans leur langue.



Traitement de 280 demandes citoyennes par jour, avec un taux de satisfaction de 98 %.



Réduction de la barrière linguistique pour les 24 % des habitants de la ville ne parlant pas anglais.



Consolidation de la confiance par la diminution des inefficacités et la garantie d'une prestation de services actualisée.



**L'efficacité d'Emma permet au personnel de se concentrer sur des projets à plus forte valeur ajoutée, avec des économies annuelles estimées à 1,8 million de dollars.**

## Accessibilité pour une communauté diversifiée

La ville d'Amarillo, au Texas, se distingue par sa richesse culturelle et abrite une communauté multilingue parlant plus de 62 langues et dialectes. Près de 24 % des habitants utilisent une langue autre que l'anglais dans leur foyer. En outre, les personnes âgées et les groupes marginalisés peinent à accéder aux services municipaux essentiels. Ces difficultés ont souligné la nécessité de trouver des solutions de service public inclusives et adaptées, capables de réduire la barrière linguistique et technologique.

## Transformation des services publics par l'intelligence artificielle

Les responsables municipaux ont reconnu que les canaux de communication traditionnels de la ville étaient insuffisants pour interagir efficacement avec une population si diversifiée. « Nous devions résoudre la question de l'accessibilité des services, non seulement pour les personnes ne parlant pas anglais, mais aussi pour celles ayant des difficultés avec la technologie », explique Rich Gagnon, assistant city manager et chief information officer. Cette volonté d'inclusion a conduit la ville d'Amarillo à s'associer à Dell Technologies pour une transformation audacieuse fondée sur l'IA, donnant naissance à Emma, une assistante numérique de pointe, optimisée par l'intelligence artificielle.

## Emma : l'assistante numérique au service de l'inclusion citoyenne

Conçue avec l'accessibilité et la fiabilité comme principes fondamentaux, Emma redéfinit la prestation des services municipaux. Bethan Williams, Global portfolio leads

chez Dell, explique : « Emma utilise des technologies d'IA générative pour améliorer l'expérience utilisateur grâce à des conversations naturelles dans n'importe quelle langue, dès que les habitants en ont besoin. » Contrairement aux simples chatbots, Emma agit comme une IA conversationnelle offrant un support multilingue en temps réel, permettant aux habitants d'accéder facilement à une large gamme de services municipaux, tels que : les calendriers de collecte des déchets, le paiement des factures de services publics, les services de bibliothèque, et même l'orientation en cas de gestion des catastrophes.

L'avatar numérique d'Emma, à l'apparence humaine, engage les utilisateurs via une interface familière et rassurante, tout en traitant en moyenne 280 demandes par jour. Une infrastructure backend robuste, conçue grâce à l'expertise de Dell Technologies, garantit les performances fluides d'Emma, permettant un traitement efficace des demandes et libérant le personnel municipal pour des projets à plus forte valeur ajoutée.

## Ingénierie collaborative pour une intégration fluide

Le développement d'Emma n'a pas été simple. Les premiers tests de mise en œuvre de l'intégration de l'IA à l'infrastructure Web existante d'Amarillo ont révélé d'importantes limites. La ville a collaboré étroitement avec Dell Technologies pour reconstruire son site Web et son infrastructure de données, garantissant ainsi la compatibilité et l'évolutivité.

« Dell a apporté des relations, une vision technologique et une visibilité sur des solutions qui ont élargi notre feuille de route bien au-delà de ce que nous pouvions imaginer », confie M. Gagnon. Grâce à Dell Professional Service et Dell AI Factory with NVIDIA, l'architecture d'Emma a été optimisée pour garantir fiabilité et adaptabilité. Cet effort collaboratif a également inclus une phase de test bêta avec des bénévoles de la communauté, afin d'adapter Emma aux besoins spécifiques des habitants d'Amarillo.

Aujourd'hui, le site Web est pleinement intégré à Emma, générant des rapports sur les demandes et les retours des habitants. Ce processus permet aux directeurs des services municipaux de corriger toute information manquante sous 48 heures, garantissant ainsi que le site Web est constamment à jour et réactif.



*Dell a apporté des relations, une vision technologique et une visibilité sur des solutions qui ont élargi notre feuille de route bien au-delà de ce que nous pouvions imaginer.*



**Rich Gagnon**

Assistant City Manager et Chief Information Officer, ville d'Amarillo

“

*Emma utilise des technologies d'IA générative pour améliorer l'expérience utilisateur grâce à des conversations naturelles dans n'importe quelle langue, dès que les habitants en ont besoin.*

”

**Bethan Williams**

Global Portfolio Lead, Dell Technologies



## Des retombées stratégiques estimées à 1,8 million de dollars d'économies annuelles

Emma a représenté une véritable transformation. Huit semaines après sa mise en service, Emma avait déjà répondu à 16 800 demandes, avec un taux de satisfaction utilisateur de 98 %, générant des économies annuelles estimées à 1,8 million de dollars en coûts de personnel. La maîtrise multilingue et les réponses instantanées d'Emma ont renforcé la confiance de la communauté, permettant aux habitants d'interagir avec les services municipaux d'une manière totalement innovante.

Grâce aux cadres avancés de Dell, Emma permet à la ville d'Amarillo de valoriser les retours des citoyens, et de résumer les interactions publiques quotidiennes pour aider les directeurs municipaux à combler les lacunes et à améliorer les opérations.

## Un avenir porté par l'innovation

La stratégie de la ville autour d'Emma dépasse les services actuels. Les évolutions futures incluent l'accompagnement des touristes, l'assistance aux personnes âgées, le guidage des visiteurs dans les bâtiments publics, ainsi que la rationalisation des opérations internes comme les ressources humaines et les achats. Des projets prévoient également d'utiliser Emma comme agent direct du service 311 pour la gestion des urgences, avec la capacité de diffuser des alertes en temps réel.

« Nous testons Emma à l'hôtel de ville et dans d'autres lieux publics pour guider les visiteurs en temps réel », indique Rich Gagnon. À l'échelle de la ville, Emma est en train de devenir une ambassadrice et est présente dans les bibliothèques, les aéroports et les kiosques, tout en soutenant les initiatives de santé publique, d'éducation et de mobilisation citoyenne.

Autrefois reconnue principalement comme un centre industriel, Amarillo a attiré plus de 1 milliard de dollars d'investissements dans des secteurs tels que l'aérospatiale et le traitement des terres rares. « Emma repositionne Amarillo comme une ville pionnière en matière de technologie », note M. Gagnon.

Grâce à son partenariat avec Dell Technologies, Amarillo incarne une innovation basée sur l'IA, alliant technologie et résultats centrés sur l'humain pour promouvoir une gouvernance plus intelligente et inclusive.

“

*Nous renforçons notre crédibilité auprès de la communauté en écoutant, en répondant et en démontrant des actions concrètes alignées sur ses besoins.*

”

**Rich Gagnon**

Assistant City Manager et Chief Information Officer, ville d'Amarillo

[En savoir plus](#) sur les solutions d'IA Dell Technologies.

Suivez-nous sur les réseaux sociaux.



**DELL** Technologies