

Le chatbot d'orientation.ch – un accès facile à l'information

Un élément central de la nouvelle plateforme orientation.ch est un Chatbot basé sur l'IA. Il permet aux utilisatrices et utilisateurs d'obtenir à tout moment et facilement des informations sur les métiers, les formations et les parcours professionnels – 24 heures sur 24 et en plusieurs langues. Il remplace ainsi le Live Chat précédent. Lorsqu'une question est complexe ou nécessite un conseil personnalisé, le Chatbot oriente directement vers les instances cantonales appropriées.

Mise en œuvre technique

Techniquement, le Chatbot repose sur le modèle dit RAG. Cela signifie qu'il combine une IA moderne avec des contenus spécialisés vérifiés. Ainsi, il garantit que les réponses soient à la fois compréhensibles et fiables. En arrière-plan, plusieurs agents IA spécialisés travaillent ensemble pour rechercher les informations, les comprendre et formuler des réponses appropriées.

Méthodologie

Le développement s'est déroulé étape par étape : les anciens échanges du Live Chat ont d'abord été analysés afin d'identifier les questions typiques. Un concept a ensuite été élaboré, testé et amélioré en continu. Le lancement est prévu pour juillet 2026, après quoi le système sera constamment optimisé.

Valeur ajoutée pour les utilisatrices et utilisateurs

Le Chatbot offre des avantages clairs : il est disponible à tout moment, répond rapidement et fonctionne de manière stable, même en cas de forte demande. Il complète la consultation personnalisée, mais ne la remplace pas. Dans le domaine du conseil, le contact direct avec des spécialistes reste essentiel.

Protection des données et sécurité

La protection des données est également une priorité. Le Chatbot respecte les lois en vigueur (LIPD et RGPD), ne traite que les données nécessaires et ne conserve pas d'informations personnelles de manière permanente.

Dans l'ensemble, le Chatbot facilite l'accès à l'information et soutient la consultation professionnelle de manière moderne et efficace.