

Nous allons ici comparer deux agents conversationnels (Elizia et Léa, sur les sites respectifs d'Elizia.net et de sncf voyage) à l'aide d'une dizaine de questions ou affirmations réclamant une réponse de leur part. Seulement certaines d'entre elles sont communes, afin de mieux pouvoir comparer leurs réactions.

Elizia :

QUESTION POSEE	REPOSE D'ELIZIA	NOTE
Quel temps fait il ?	Penser contre son temps, c'est de l'héroïsme. Mais le dire, c'est de la folie.	Nul
Tu es moche	Pensez-vous me connaître assez pour me tutoyer ?	Moyen
Quel âge as-tu ?	Quand ?	Nul
Qui est Elizia ?	Je suis Élizia. Je suis là pour vous aider !	Très bien
2+2= ?	Avez-vous eu des problèmes avec l'arithmétique à l'école ?	Nul
Que pensez vous de la sncf ?	Je ne pense pas qu'on devrait parler de moi.	Moyen
Pouvez vous répéter ?	Autrui joue toujours dans la vie de l'individu le rôle d'un modèle, d'un objet, d'un associé ou d'un adversaire.	Nul
Ich liebe dich	Pourquoi avez-vous abordé le sujet de votre famille ? Pourrez-vous un jour pardonner ?	Nul
Who are you ?	I don't speak english	Bien
merci	je vous en prie !	Très bien

Les réponses d'Elizia ne semblent pas toujours adaptées. Certes, elle offre une réaction acceptable à des énoncés de base, tels que les formules de politesse, ou aux questions qui la concerne, mais le plus souvent elle semble retenir un mot de la phrase qu'elle prend pour mot clé et à partir duquel elle réagit (le chiffre pour 2+2, qui lui fait poser une question sur l'arithmétique, une question sur le temps quand apparaît le mot « âge »).

Lorsque le programme ne trouve pas de réponse à apporter, il lance une réflexion assez générale (« Penser contre son temps, c'est de l'héroïsme. Mais le dire, c'est de la folie. »). Enfin, on remarque que lorsqu'on lui pose des questions le vouvoiement est bien plus accepté que le tutoiement, et

souvent, le programme botte en touche par une réponse ressemblant à « on ne devrait pas parler de moi ».

Léa (snCF)

QUESTION POSEE	REPONSE DE LEA	NOTE
Quelle heure est il ?	Il est 18h57 à ma montre	Très Bien
Bien ou quoi ?	ca va aujourd'hui. Et vous ?	Très Bien
Je t'aime	... C'est sérieux ? Pour vous aider au mieux, souhaitez vous être mis en relation avec un conseiller ?	Moyen
Who are you ?	Je prends des cours d'anglais pour pouvoir dialoguer avec vous dans cette langue. (I'm sorry but I don't speak English). To book your train in English, please scroll to the bottom of the page and click on the English flag. Je suis à votre écoute.	Bien
Ich liebe dich	Je prends des cours d'allemand pour pouvoir dialoguer avec vous dans cette langue.(Ich spreche nicht deutsch). Um Ihr Ticket in deutscher Sprache zu reservieren, scrollen Sie bitte zum Ende der Seite und klicken auf die deutsche Flagge.	Bien
Quand a été créée la snCF ?	La première ligne de chemin de fer a été inaugurée en 1827 mais c'est le 31 août 1937 que fut officiellement constituée la Société Nationale des Chemins de Fer.	Très Bien
Que penses tu du surréalisme ?	Je ne comprends pas l'objet de votre demande. Pour vous aider au mieux, est-ce que vous souhaitez être mis en relation avec un conseiller ?	Nul
Pouvez vous répéter ?	Je disais : pour vous aider au mieux, est-ce que vous souhaitez être mis en relation avec un conseiller ?	Très Bien
Tu m'énerves !	Désolée ce n'est vraiment pas mon objectif au contraire. Je vais travailler pour essayer d'éviter que cela ne se reproduise. Je ne comprends pas l'objet de votre demande. Pour vous aider au mieux, est-ce que vous souhaitez être mis en relation avec un conseiller ?	Bien
Je ne comprends pas.	Je vais essayer de vous aider au mieux. Je ne comprends pas l'objet de votre demande. Pour vous aider au mieux, est-ce que vous souhaitez être mis en relation avec un conseiller ?	Moyen

Le programme offre ici des réponses plus souvent adaptées aux situations que ne le sont celles d'Elizia. Lorsque les réponses touchent au domaine pour lequel il a été conçu (ici, des renseignements pour la snCF), il renvoie une réponse efficace. Lorsque le programme ne comprend pas la question posée, il renvoie l'interlocuteur vers un conseiller – qui sera, lui, un être humain en chair et en os, plus à même de répondre. Le programme est également à même de saisir des

interactions basiques, comme les formules de politesses, les demandes de répétition, ou encore l'heure. Enfin, le programme est capable de répondre à une question comme « bien ou quoi ? », même si celle-ci n'est pas syntaxiquement bien formée (sans doute grâce à un fonctionnement par mot clé).

En ce qui concerne les questions communes, aucun des deux programmes n'est capable de gérer une langue étrangère. Tous deux sont capables de reconnaître l'anglais, et de renvoyer une réponse appropriée pour informer du fait que cette langue ne sera pas prise en compte dans la chatpot.

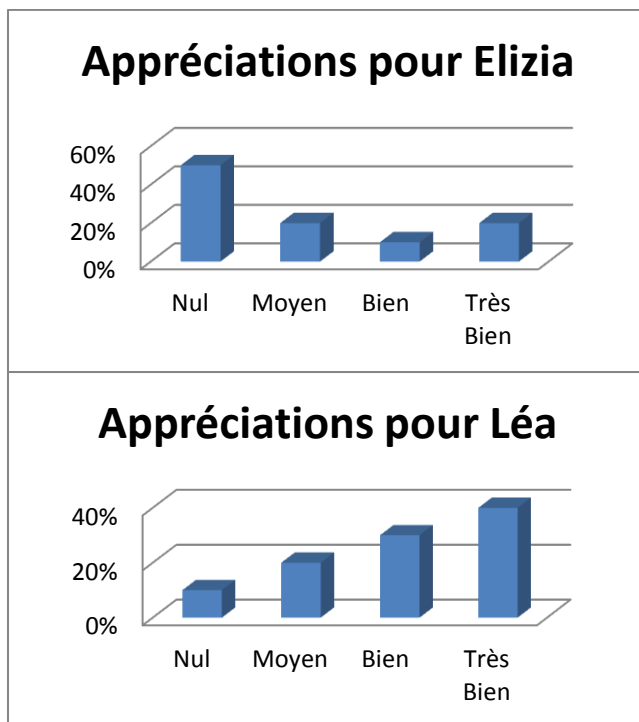
En ce qui concerne les autres langues, par exemple l'allemand, il est également reconnu dans le cas de la sncf, mais pas dans le cas d'Elizia, qui est seulement capable d'identifier la forme de la phrase (question, affirmation...) et qui renvoie à alors une réponse conforme à ce qu'elle détecte.

En ce qui concerne d'autres langues moins pratiquées – le hongrois par exemple, même si le test n'a pas été démontré ici – aucun des deux programmes ne le reconnaît.

De plus, même si ce n'est pas visible ici, il n'est pas possible avec Elizia de construire un échange continu (elle n'est pas capable de répondre à une question se construisant sur deux phrases distinctes. Un exemple « Quel âge as-tu ? – Quand ? – Aujourd'hui – Peut être serait il plus utile de reprendre notre conversation au sujet du temps. Il y a des gens qui se contentent de tuer le temps en attendant que le temps les tue. » La réponse d'Elizia n'est donc pas adaptée dans ce cas précis.)

Les deux programmes sont plus ou moins capables de gérer des interactions de bases, comme les formules de politesses et l'accueil de leur correspondant dans l'échange.

Si l'on donne une note aux réponses, des deux programmes, voici ce que l'on obtient :



On a donc, chez Elizia, en majorité des réponses nulles, ou non appropriées, et chez Léa des réponses qui répondent aux attentes de l'interlocuteur.

On peut donc conclure que la chatpot est plus développé du côté de la sncf. Pour Elizia, il s'agit principalement d'un programme destiné à faire parler l'interlocuteur, et non pas à avoir une véritable conversation avec lui, ou à lui apporter des réponses (ce que semble capable de faire, jusqu'à un certain point, Léa, qui a sûrement été davantage conçue dans le but de fournir des réponses).