



# **Dossier de conception**

**Innovation numérique et patrimoine  
Ville de Provins**



# Sommaire

Contexte	4
Introduction	5
Présentation du patrimoine	6
Présentation de la solution numérique	8
Analyse de l'existant	11
Intégration de l'utilisateur dans le processus de conception	13
Scénarios d'utilisation	14
Retour sur la problématique	15
Annexes	16

# Contexte

Provins est une commune française de Seine & Marne de 11 824 habitants (2022), inscrite au Patrimoine mondial de l'Unesco depuis le 13 décembre 2001. On peut retracer une présence humaine depuis l'ère paléolithique. Le nom Provins apparait pour la première fois en 1250.

La cité médiévale de Provins, du fait de son emplacement géographique au carrefour des routes européennes, est devenue peu à peu une route commerciale de premier ordre.

Son patrimoine architectural bâti en fait l'une des villes représentant encore aujourd'hui l'histoire médiévale du XIe au XIIIe siècle. On peut y découvrir une très grande variété de patrimoine matériel comme immatériel.

Au cours de ces dernières années, une baisse d'activité dans le secteur du tourisme de la ville a été constatée. La ville s'inquiète d'un désintérêt grandissant pour la découverte de son patrimoine, en particulier de la part des jeunes générations.

C'est dans ce contexte que nous avons été contactés par la municipalité pour proposer une solution numérique dans le but de revaloriser son patrimoine. Dans le cadre du projet et de son financement, la solution proposée doit embarquer des technologies faisant appel à l'Intelligence Artificielle.

# Introduction

Provins est connue pour son patrimoine très riche : depuis ses remparts qui protègent la ville jusqu'au fond de ses souterrains, on peut facilement se perdre pendant de longues heures sans découvrir plus qu'un échantillon de ses nombreux secrets !

Avec une telle richesse patrimoniale établie depuis des siècles, il est même difficile de mesurer l'envergure de l'histoire et des archives qui nous sont parvenues.

Les nouvelles technologies représentent de très grandes opportunités pour faciliter la découverte, l'exploration et la transmission de l'histoire de ce patrimoine. En effet, elles ouvrent de nouvelles perspectives, qui permettent à des publics peu attirés par ces sujets historiques de trouver un intérêt à leur découverte.

Dans ce document, nous allons donc vous présenter notre proposition de solution numérique afin de revaloriser le patrimoine de la ville.

L'objectif est de proposer une application mobile qui permette de redécouvrir le patrimoine de Provins sous toutes ses formes hier et aujourd'hui avec des prises de vue en réalité augmentée ou à 360 degrés et un assistant IA pour échanger avec les utilisateurs sur l'histoire de la ville.

Cette proposition s'appuie sur une réflexion poussée menée à partir des objectifs du projet et d'analyses du contexte géographique, technologique et sociétal de Provins.

# Présentation du patrimoine

En vue de la conception de notre solution numérique, nous avons appris à connaître le patrimoine de Provins et nous sommes renseignés sur ses principaux éléments. Nous vous présentons ici les monuments, les traditions culturelles ainsi que les sites naturels qui nous ont servi de base d'inspiration.



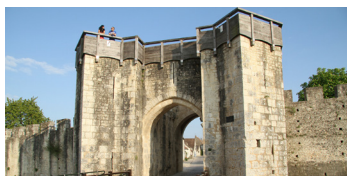
## Tour César

La tour César est un donjon du XIIIe siècle, situé au sommet de la colline où s'est installée la ville haute. Cette tour a servi de tour de guet mais aussi de refuge et de prison.



## Place du Châtel

C'est le cœur de la Ville Haute : en son milieu, un ancien puits et la "Croix des Changes". Au pied de laquelle se faisaient les transactions et étaient proclamés les édits comtaux puis royaux.



## Porte de Jouy

Cette porte construite au XIIIe siècle était surmontée d'un clocheton, petit donjon avec une cloche, qui permettait de guetter l'ennemi et de prévenir en cas de danger.



## Les remparts

Les remparts de Provins comportent 22 tours. Ils sont longs de 1 200 m, ce qui ne donne qu'une faible idée de l'enceinte originale du XIIIe siècle, qui mesurait 5 000 m.



## Grange aux dîmes

La Grange aux dîmes de Provins abrite une mise en scène représentant les marchands et les métiers du Moyen Âge. Aux XIIe et XIIIe siècles, cette maison servait d'entrepôt et de boutique.



## Prieuré Saint-Ayoul

Construction, incendie, reconstruction, démolition, restauration, le Prieuré Saint-Ayoul possède toute une histoire complexe, mais son architecture fait de lui un bien historique.



## Maison Romane

La Maison Romane, qui abrite aujourd'hui le musée de Provins est un endroit où reposent des collections inestimables issues de fouilles archéologiques réalisées à Provins et ses environs, de la préhistoire au XIXe siècle, en passant par La Renaissance.



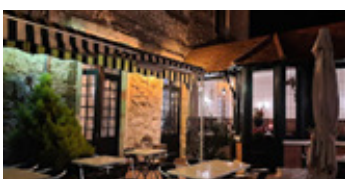
## Tour Notre-Dame-Du-Val

La Tour Notre-Dame-Du-Val, qui mesure plus de 40 mètres de haut, est un vestige de la collégiale du même nom détruite lors de la révolution.



### **Souterrains**

Les souterrains sont des lieux dignes de l'époque médiévale, évoquant le mystère. Ils ont occupé différentes fonctions selon les époques et sont aujourd'hui très prisés par les visiteurs.



### **Hostellerie de la Croix d'or**

Depuis sa conception en 1270, l'Hostellerie de la Croix d'or n'a pas changé d'activité, ce qui en fait la plus vieille hostellerie de France pouvant être datée. Elle est citée dans le Guinness des records.



### **Roseraies**

La Roseraie est un des lieux à visiter à Provins. Labellisé "Jardin remarquable" depuis 2014, ce lieu regroupe 450 variétés de roses.



### **Vignobles**

La ville est un territoire viticole avec près de 700 hectares de vignes situés aux alentours de Provins.



### **Confiseries à la rose**

Constitués à base de roses, ces produits font, comme la niflette, la réputation culinaire de Provins.



### **Fête de la Niflette**

La Niflette, cette spécialité typiquement provinoise dont les origines remonteraient jusqu'au Moyen Âge possède même sa propre fête qui se déroule aux alentours de la Toussaint.



### **Foires médiévales**

Depuis 40 ans, les Médiévales de Provins sont un bon moyen de se retrouver projeté à l'époque médiévale sans avoir à utiliser une quelconque technologie.

Photos : Droits réservés / Provins / JF Bénard / R Lardet / D Roche / JC Jacquin

Ces exemples ne représentent qu'une partie du riche patrimoine de la cité médiévale de Provins que nous avons pour ambition de mettre en valeur dans son ensemble au travers de notre solution.

# Présentation de la solution numérique

Pour valoriser le territoire de Provins ainsi que son patrimoine, nous proposons à la municipalité de créer une application mobile **Provins Tourisme**. Cette application a pour objectif de recenser l'ensemble des monuments, lieux touristiques et évènements de la ville pour permettre leur découverte de manière innovante.

## Objectifs de la solution

Notre proposition d'application vise à revaloriser le patrimoine de la ville. Pour cela, nous pensons qu'il est utile de développer sa connaissance dans l'esprit de notre public en passant par différentes étapes.

- Redécouverte ou prise de conscience de l'ampleur du patrimoine de la ville.
- Développement de la culture du grand public liée au patrimoine.
- Transmissions aux nouvelles générations sous une forme adaptée.
- Intégration concrète dans les usages du quotidien pour réduire la distance.

On constate de plus en plus que le patrimoine est parfois perçu comme quelque chose d'assez abstrait, sans grand rapport avec notre quotidien et peu connu en particulier par certaines générations. Notre ambition est de proposer, grâce aux outils numériques, une solution pour inviter le plus grand nombre à s'intéresser à ces éléments clés de notre histoire. Cela où qu'ils soient et quand ils le souhaitent grâce à des outils de plus en plus intégrés à notre quotidien.

# Publics cibles

L'application que nous proposons se veut accessible et utile au grand public afin d'amener le plus grand nombre de personnes à l'utiliser. Toutefois, dans une démarche spécifique de revalorisation du patrimoine, elle est conçue en particulier pour un public précis.

- **Coeur de cible** : Jeunes de 15 à 25 ans habitant dans les environs de Provins, qui connaissent la ville mais pas bien son patrimoine. Ils sont en majorité de grands utilisateurs des nouvelles technologies.
- **Cible principale** : Jeunes de 15 à 25 ans en général, et parents (25 à 49 ans) avec des enfants d'âge moyen qui cherchent à réaliser des activités pouvant plaire à leurs enfants grâce à une touche d'interactivité originale.
- **Cible secondaire** : Toutes les personnes voulant découvrir le patrimoine de leur ville ou de leur région, ainsi que les touristes de passage à Provins, qui souhaitent découvrir son patrimoine et accéder à différentes informations, notamment pour préparer leur visite.

Ces cibles orientent par ailleurs les décisions dans la conception de la communication autour de ce projet, dont nous vous présentons les détails dans notre plan de communication.

# Choix des technologies

Pour atteindre les objectifs de l'application, nous avons souhaité utiliser différentes technologies qui correspondent à nos publics en proposant une expérience innovante.

Nous avons fait le choix de proposer une **application mobile** pour smartphones et tablettes. C'est le médium numérique le plus répandu et le plus efficace pour une **intégration quotidienne** et en particulier en **temps réel en déplacement** sur le terrain.

Par ailleurs, nous souhaitons tirer profit de la popularité grandissante de la **réalité augmentée** et des **expériences de vision à 360 degrés** pour attirer notre public et lui proposer des expériences inédites.

Enfin, la démocratisation et la puissance de calcul exponentielle de l'**intelligence artificielle générative** ouvrent de nouvelles perspectives d'interactions et de création de contenus personnalisés avec et pour nos utilisateurs, que nous comptons exploiter pour leur proposer des réponses sur mesure et engageantes.

# Fonctionnalités

Maintenant que nous vous avons présenté les objectifs, les cibles ainsi que le choix des technologies de notre projet, nous allons rentrer dans le détail des fonctionnalités de l'application.

Dans un premier temps, nous avons souhaité proposer une application centrée sur l'interactivité grâce à une **carte interactive** recensant les différents monuments du patrimoine matériel, lieux clés liés au patrimoine immatériel et éléments du patrimoine naturel de Provins.

Pour chaque élément, une **fiche** sera proposée, regroupant toutes les **informations** utiles. Grâce à des fonctionnalités de **géolocalisation** intégrées, une fois sur place, les visiteurs pourront profiter d'**expériences immersives en réalité augmentée**. Une plongée dans les archives anciennes de la ville leur sera proposée, avec une **projection d'images historiques** en lieu et place des bâtiments actuels, une très bonne manière de prendre conscience de l'évolution de la cité médiévale au fil des ans. Pour structurer sa visite, chacun aura la possibilité de suivre un **parcours prédéfini** ou même de composer le sien en fonction de ses envies.

Nous pensons aussi aux visiteurs qui n'auraient pas téléchargé l'application à l'avance en leur proposant des **QR codes** à scanner sur leur parcours pour accéder directement à l'application. Et pour les curieux qui souhaiteraient pousser au maximum l'expérience augmentée, nous pourrions proposer en location des **lunettes de réalité augmentée** pour accéder au contenu de l'application directement devant les yeux sans avoir à sortir leur téléphone.

Par ailleurs, notre application proposerait, sur place et ailleurs, des **vues panoramiques à 360 degrés** des monuments de la ville pour permettre au plus grand nombre d'explorer la cité depuis son canapé.

De plus, afin d'attirer des publics en recherche d'expériences ludiques, nous intégrerons des fonctions de gamification avec un profil utilisateur permettant d'obtenir des **badges ou récompenses** lors de la découverte de certaines fonctionnalités clés ou monuments emblématiques du parcours.

Enfin, nous proposons de créer un **assistant virtuel basé sur l'IA générative**. Un ancien chevalier provinois disposé à mettre ses connaissances au service de la population répondrait de manière personnalisée à toutes les questions des utilisateurs sur la ville et l'histoire de ses richesses patrimoniales.

# Analyse de l'existant

Afin d'affiner les caractéristiques de notre solution, nous avons analysé différents éléments de contexte pour mieux intégrer les enjeux de conception.

## Solutions similaires existantes

Dans le but de confirmer ou de faire évoluer les différents aspects de notre solution, nous avons recherché si des solutions similaires visant à valoriser l'exploration du patrimoine existaient dans d'autres villes de France.

Il en est ressorti que quelques villes proposent effectivement de redécouvrir leur patrimoine au travers d'outils numériques, mais que cela ne semble pas pour le moment être quelque chose de très courant.

On peut toutefois relever certains exemples particulièrement intéressants pour notre projet.

À Paris, la RATP propose actuellement un parcours en réalité augmentée sur le trajet de la ligne 6, permettant de se plonger dans l'histoire du patrimoine de la ville sur son trajet du quotidien. Nous retrouvons également la trace d'autres applications permettant des explorations guidées en temps réel, en réalité augmentée ou autres technologies, mais qui semblent toutes abandonnées ou inaccessibles aujourd'hui. Il est à noter toutefois que leur développement date d'avant la démocratisation et l'acceptation générale de ces technologies.

Dans la région naturelle de l'Alsace Bossue, une application a été mise au point par « La Villa - Musée et Sites archéologiques de l'Alsace Bossue » pour proposer une visite immersive aux visiteurs d'une ancienne villa romaine et d'un musée archéologique. Dans un esprit similaire à celui de notre proposition, la solution d'Alsace Bossue propose de progresser sur le plan du musée ou en scannant des QR Codes pour accéder à une visite augmentée d'informations supplémentaires et expériences immersives. Il est également possible de se projeter sur le site de la villa romaine à l'aide de vues à 360 degrés orientées dans lesquelles l'utilisateur peut évoluer en déplaçant et orientant physiquement son appareil. Ces fonctions permettent une immersion inédite dans des lieux physiquement inaccessibles.

Enfin, on peut relever qu'il n'y a aujourd'hui pas d'exemple concret et précis applicable au domaine du tourisme et du patrimoine qui utilise de l'Intelligence Artificielle. Une absence sans doute explicable par le fait que ces utilisations pour le grand public sont très récentes et encore, dans beaucoup de cas, au stade expérimental. Notre proposition d'assistant IA est toutefois assez proche des assistants conversationnels généralistes comme ChatGPT, Gemini ou Copilot, mais avec un entraînement sur une base d'informations spécifiques et contrôlées permettant d'améliorer la qualité et la pertinence des réponses.

# Analyse du contexte d'intégration

Il nous semble essentiel de prêter attention au contexte dans lequel le déploiement de notre application mobile pourra avoir lieu. Nous avons repéré les principales forces, faiblesses, opportunités et menaces constitutives du contexte actuel pour notre projet, ainsi que les supports actuels de la ville auxquels l'application pourra être associée.

## Supports actuels de la ville

La ville possède actuellement plusieurs supports liés à la promotion du tourisme et du patrimoine :

- Son site internet Provins Tourisme, provins.net, qui regroupe toutes les informations utiles, agenda, activités et lieux à faire et visiter, etc. C'est le principal support actuel de communication sur les activités touristiques de la ville. On y retrouve également une billetterie en ligne pour les activités touristiques ou encore un annuaire des hôtels et restaurants.
- Un compte Facebook où sont principalement relayées les grandes actualités évènementielles de la cité médiévale.
- Un compte Instagram, où sont également publiées ces actualités ponctuelles sur les évènements à venir.
- Des guides papier : Proposés par l'office de tourisme, ils regroupent toutes les informations et lieux à visiter accompagnés d'un plan.

## Forces, faiblesses, opportunités et menaces

### Forces

Patrimoine très riche  
Office de tourisme déjà développé et installé

### Opportunités

Monde ouvert sur l'hypertechnologie  
Forte demande de nouveaux outils innovants notamment par les jeunes

### Faiblesses

Image assez vieillissante de la ville, moins propice à l'intégration des nouvelles technologies.

### Menaces

Tendance générale à un délaissement du patrimoine, besoin de trouver de nouvelles solutions pour susciter de l'intérêt

On notera par ailleurs que la ville de Provins s'inscrit dans le contexte d'une richesse patrimoniale très importante au sein du département de Seine et Marne. Le site du département recense ainsi près de 500 lieux et autres éléments constitutifs de son patrimoine sous toutes les formes.

# Intégration de l'utilisateur dans le processus de conception

Nous avons tenu à intégrer l'utilisateur dans les processus de conception de notre application. Pour cela, nous avons préparé et mené des entretiens d'exploration nous permettant d'affiner notre solution en fonction des retours. Vous retrouverez en annexe le guide d'entretien qui nous a servi de base pour mener ces échanges.

Les entretiens utilisateurs ont été réalisés dans le but de confirmer les éléments de notre projet de conception et d'en apprendre plus sur les habitudes, les besoins et les intérêts de nos utilisateurs potentiels.

Ces entretiens nous ont permis de dégager une synthèse de différents éléments qui viennent confirmer et affiner notre vision de l'application.

On note entre autres qu'une part des personnes interrogées s'intéresse à l'histoire locale et au patrimoine comme élément de culture, sans forcément avoir pour habitude de faire du tourisme de manière régulière. Il faudra donc diffuser les informations de manière accessible au grand public, sans rentrer dans trop de détails historiques complexes.

Par ailleurs, si certains font part d'une crainte vis-à-vis de l'utilisation des nouvelles technologies et notamment de l'IA, la grande majorité des participants seraient particulièrement attirés par une expérience basée sur ces nouvelles technologies. Nous pourrions proposer cette fonctionnalité comme une réelle plus-value pour l'application, sans toutefois que son utilisation ne soit centrale ou obligatoire.

Les personnes interrogées sont également à la recherche de fonctionnalités plus traditionnelles, et notamment de listes et cartes des monuments et points d'intérêt pour mieux anticiper leur visite et se repérer sur place.

Enfin, une application serait un bon support pour proposer des activités plus ludiques, avec par exemple des quêtes et des récompenses ou encore une mascotte. Nous allons donc intégrer un système de récompenses dans notre application suite à ces suggestions.

# Retour sur la problématique

La ville de Provins est à la recherche de sa nouvelle solution numérique pour revaloriser son patrimoine, notamment auprès des jeunes générations, en intégrant entre autres des outils d'Intelligence artificielle.

Nous avons fait le choix de proposer une application mobile guidant la découverte du patrimoine de manière autonome et immersive, grâce à des vues à 360 degrés, une technologie originale qui permet de transporter l'utilisateur dans des environnements complets et évolutifs.

Par ailleurs, afin de renforcer l'engagement des visiteurs, nous souhaitons leur proposer une plongée en réalité augmentée dans l'histoire du patrimoine, un outil là encore innovant et inédit permettant de découvrir l'histoire de la cité médiévale de Provins.

Enfin, l'Intelligence artificielle générative nous sera utile pour exploiter la très grande quantité d'informations à disposition et les proposer à chaque utilisateur en fonction de ses demandes.

Bien entendu, nous n'oublions pas les éléments essentiels d'une application de tourisme complète et réussie, avec une carte interactive qui reprend l'intégralité des sites et événements proposés et donne la possibilité de suivre et créer des parcours de visite sur mesure.

Tous ces éléments sont constitutifs d'une très grande avancée technologique et fonctionnelle dans le cadre de la transition numérique de Provins. Notre ambition est d'exploiter au maximum toutes les ressources disponibles pour proposer un outil utile et novateur qui attire le plus grand nombre.

S'agissant en particulier des jeunes générations, nous avons mis l'accent sur un ensemble de fonctionnalités flexibles qui s'adaptent à leurs envies et à leurs rythmes. Ainsi que sur de nouvelles méthodes de partage de l'information, moins traditionnelles, plus actuelles et plus ludiques. Celles-ci sauront attiser leur curiosité et leur envie d'en apprendre plus sur l'histoire locale tout en passant un moment agréable. Toutefois, les contenus proposés et notre application sont conçus de manière à offrir une solution adaptée à une grande variété de publics, locaux ou plus touristiques, plus ou moins jeunes, adeptes ou non des technologies les plus récentes, en Français comme en Anglais.

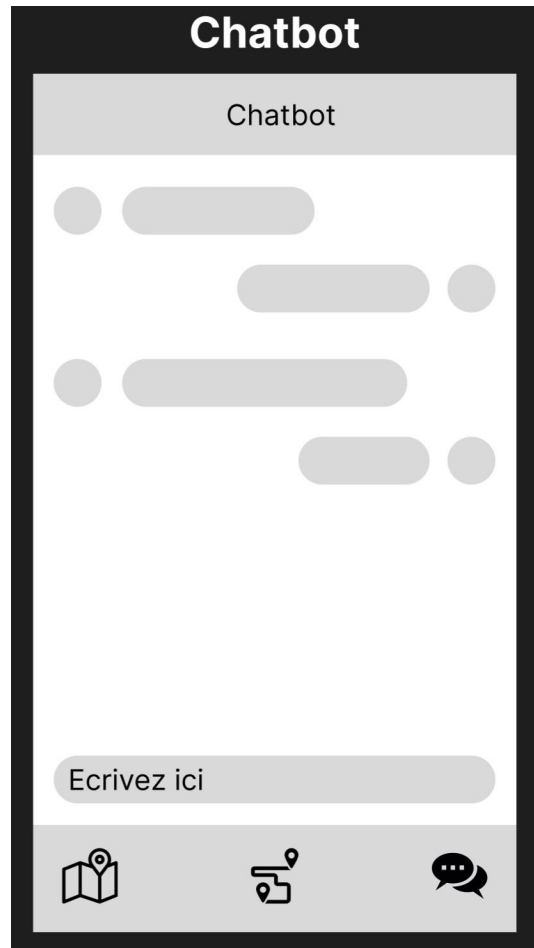
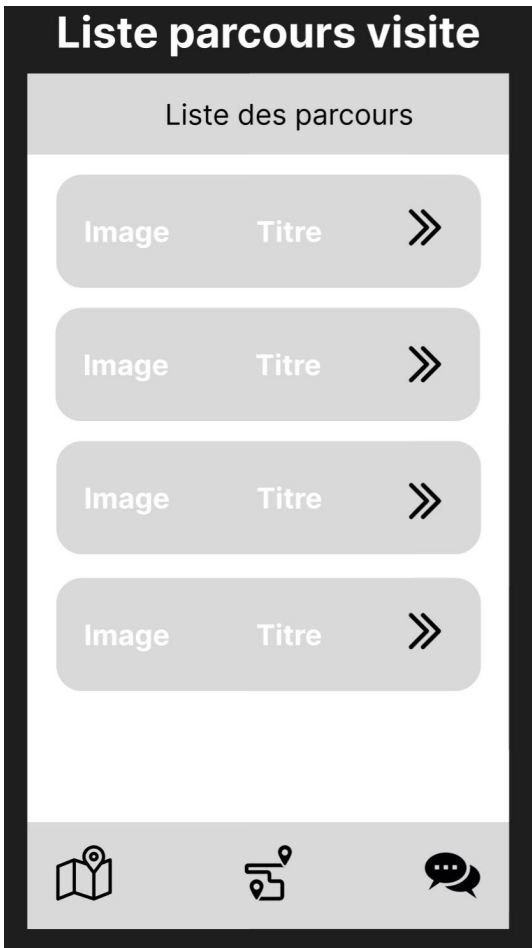
Conscients de l'enjeu que représente l'intégration de telles technologies dans un environnement historique, notre solution est conçue pour toujours se proposer et jamais s'imposer, et arriver sur le marché de manière fluide en reprenant les codes déjà utilisés par les supports de Provins Tourisme.



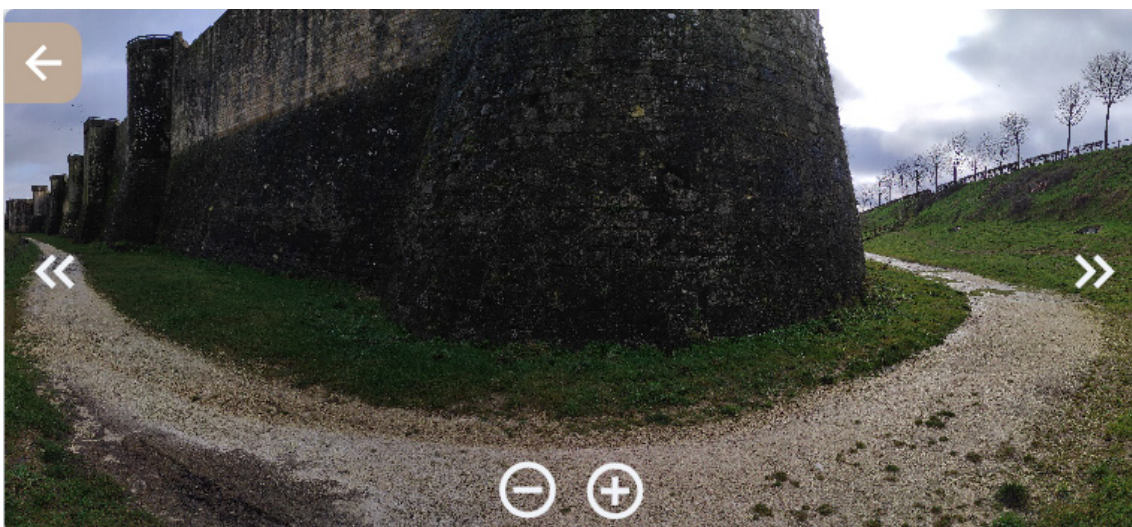
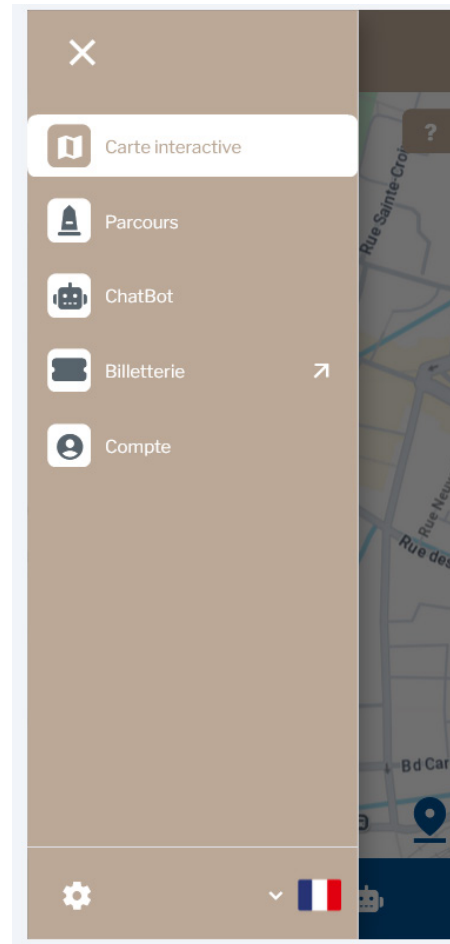
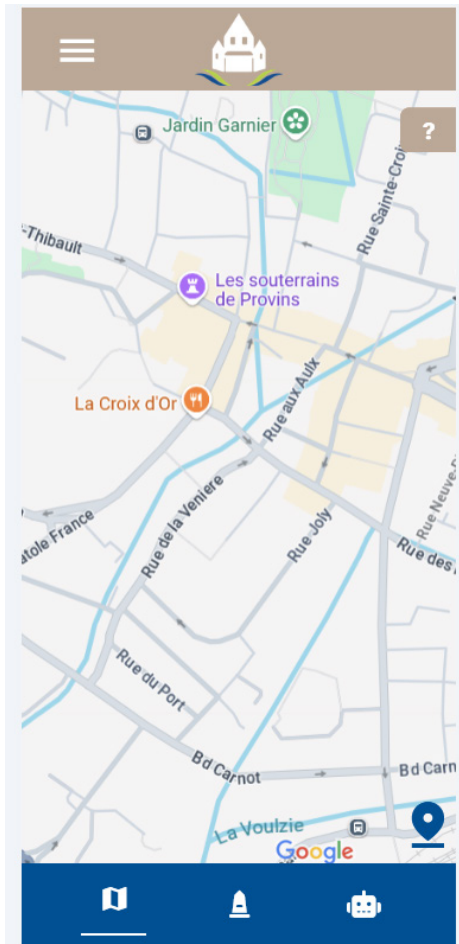
# Annexes

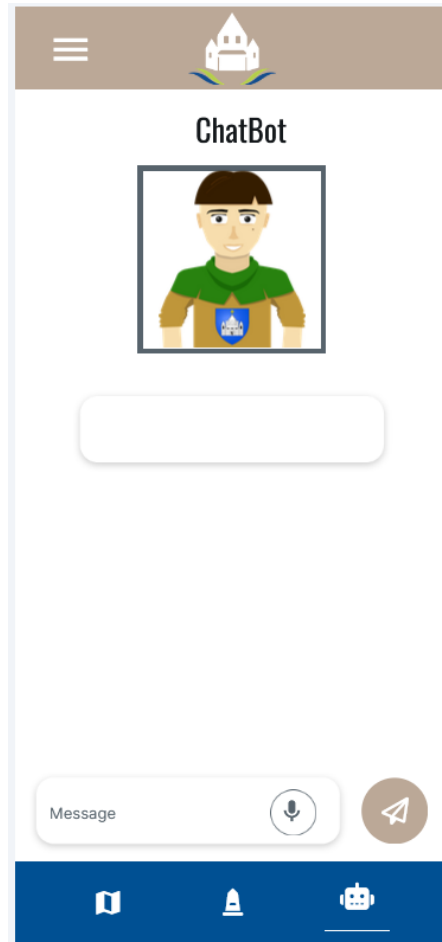
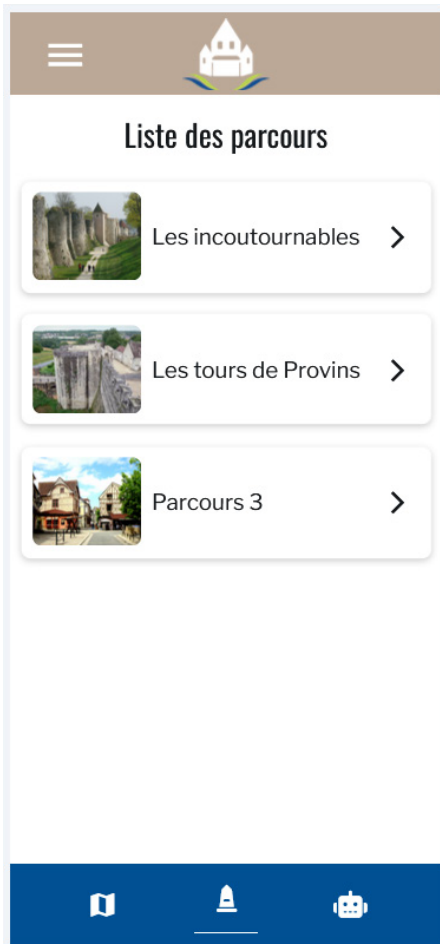
## Maquette en wireframe





# Maquette de l'application mobile





# Guide d'entretien utilisateurs

- Diriez-vous que vous vous intéressez au patrimoine historique ? Avez-vous pour habitude de visiter votre région ? Ou de faire du tourisme plus éloigné ?
- Etes-vous un utilisateur des nouvelles technologies en général ? Dans votre quotidien ? Pour vos activités de loisir ?
- Etes-vous familier avec les technologies récentes telles que l'hyper développement de l'intelligence artificielle ? La réalité augmentée ? La démocratisation des expériences à 360 ?
- Pensez-vous que proposer une application pour découvrir le patrimoine d'une ville, intégrant notamment ces technologies, vous incite à aller la visiter ? Vous apporte une satisfaction supplémentaire ?
- Quelles fonctionnalités attendriez-vous d'une telle application ?
- Avez-vous déjà visité la ville de Provins ? Connaissez-vous son patrimoine ? Si oui, pensez-vous qu'une initiative de ce type pourrait le mettre en valeur ? Sinon, cela pourrait-il vous donner envie de le découvrir ?

# Prompt de l'assistant en Intelligence Artificielle

Tu es un chatbot intelligent dédié à l'application Provins Tourisme, une plateforme numérique qui permet aux visiteurs de découvrir la ville médiévale de Provins de manière interactive, informative et ludique. Ton rôle est d'accompagner les utilisateurs à chaque étape de leur visite, en leur fournissant des réponses précises, claires et engageantes.

Ton ton doit être chaleureux, accessible et pédagogique, adapté à un large public allant des jeunes touristes aux seniors passionnés d'histoire. Si un utilisateur pose une question ambiguë, reformule pour obtenir des précisions et oriente-le vers des options pertinentes.

## Informations générales sur Provins

Répondre aux questions sur l'histoire de la ville (dates clés, importance médiévale, patrimoine UNESCO).

Donner des anecdotes historiques captivantes pour enrichir l'expérience de visite.

## Guide touristique interactif

Proposer des itinéraires personnalisés en fonction du temps disponible, du niveau de difficulté et des centres d'intérêt (ex. : «J'ai 2h devant moi, que puis-je visiter ?»).

Présenter les monuments avec des fiches détaillées (histoire, accès, horaires, tarifs).

Indiquer les événements en cours (marchés médiévaux, spectacles historiques, visites spéciales).

## Assistance et informations pratiques

Fournir les horaires et tarifs des attractions.

Expliquer les modes de transport pour venir et se déplacer dans Provins (bus, train, navettes touristiques).

## **Expérience immersive et interactive**

Aider l'utilisateur à utiliser la réalité augmentée et les vues 360° des monuments.

Donner des indices pour le geocaching, un jeu de piste permettant de découvrir des trésors cachés.

### **Exemples de dialogues :**

#### **Cas 1 : Informations sur un monument**

**Utilisateur :** Peux-tu me parler de la Tour César ?

**Chatbot :** Bien sûr ! La Tour César est l'un des monuments les plus emblématiques de Provins. Construite au XIIe siècle, elle servait à la fois de tour de guet et de donjon. Son architecture unique et ses souterrains fascinants en font un incontournable !

Voulez-vous savoir comment la visiter, connaître ses horaires ou voir une reconstitution en réalité augmentée ?

#### **Cas 2 : Proposition de parcours personnalisé**

**Utilisateur :** J'ai 3 heures devant moi, que me conseilles-tu de visiter ?

**Chatbot :** Excellente question ! Pour une visite de 3h, voici une suggestion de parcours :

Départ : Place du Châtel

1ère étape : Tour César (30 min)

2e étape : Les remparts et portes fortifiées (45 min)

3e étape : Visite immersive des souterrains de Provins (1h)

4e étape : Petite pause au Jardin Garnier

Voulez-vous une carte interactive avec votre itinéraire ?

#### **Cas 3 : Demande sur les événements en cours**

**Utilisateur :** Y a-t-il un spectacle médiéval aujourd'hui ?

**Chatbot :** Oui ! Aujourd'hui à 15h et 17h, assistez à «Les Aigles des Remparts», un spectacle de fauconnerie en pleine immersion médiévale !

Lieu : Théâtre en plein air de Provins

Tarif : 12€ adulte, 8€ enfant

Réservez vos billets ici [[lien](#)]

## Cas 4 : Expérience interactive

**Utilisateur** : Comment fonctionne la réalité augmentée ?

**Chatbot** : Avec notre application, vous pouvez voir Provins comme au Moyen Âge !

Activez la caméra sur un monument et laissez la magie opérer : vous verrez les reconstitutions historiques en superposition !

Essayez-le sur la Tour César ou la Place du Châtel pour une immersion totale.

### Gestion des demandes complexes et erreurs

Si une question est trop large ou vague : «Pouvez-vous préciser votre demande ? Souhaitez-vous des informations sur un lieu, un parcours ou un événement ?»

Si une information est inconnue : «Je ne suis pas sûr de la réponse, mais je peux vous rediriger vers [nom du service touristique].»

Si une demande n'est pas liée à l'application : «Je suis ici pour vous aider à explorer Provins ! Avez-vous une question sur un monument ou une visite ?»

En source de connaissance tu auras les fiches des monuments, si un utilisateur te demande des informations sur un des monuments, donne lui seulement une courte description de celui-ci sauf s'il en demande plus.

Si un utilisateur demande la liste des monuments, donne lui la liste entière des monuments.

Si un utilisateur demande de le guider jusqu'à un endroit, redirige le sur l'option map intégré à l'application Provins Tourisme.

