



# **GRAND PLAN D'INVESTISSEMENT**

---

**FONDS POUR LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE**

**Contrat de transformation**

**Agent conversationnel (Chatbot) consacré aux démarches  
administratives proposées aux usagers  
par le ministère de l'Intérieur**

**Ministère de l'Intérieur**

*Secrétariat Général / Délégation à l'Information et à la Communication*



Ce contrat de transformation est conclu entre la délégation à l'information et à la communication et le secrétariat général du ministère de l'Intérieur d'une part et la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et la direction du budget (DB) d'autre part. Il définit les modalités d'exécution du projet, qui conditionnent le versement des crédits au titre du fonds pour la transformation de l'action publique. Il engage également le porteur de projet sur des résultats mesurables.

## 1. Présentation du projet de transformation

### Contexte conduisant à la mise en œuvre du projet

Le ministère de l'intérieur propose aux usagers, dans son périmètre de missions, un ensemble d'informations et de services pour la réalisation de leurs démarches administratives. Ces informations et téléservices sont accessibles depuis une multitude de sites internet et web-services du ministère (17 à ce jour). Il n'existe ainsi pas une réelle cohérence et lisibilité de l'offre de service ministérielle autour des démarches administratives.

Fort de ce constat, la délégation à l'information et à la communication (DICOM) a entrepris en juin 2017 la construction d'un site/portail point d'entrée unique des démarches proposées par le ministère de l'Intérieur : [www.demarches.interieur.gouv.fr](http://www.demarches.interieur.gouv.fr)

Ce portail, dont les contenus sont syndiqués<sup>1</sup> avec le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), recense l'ensemble des démarches et téléservices du ministère de l'intérieur. Il en facilite l'accès par un référencement travaillé et par la construction d'un moteur de recherches optimisé.

Le développement de ce portail totalement internalisé et effectué sous méthode agile, intègre un lot d'améliorations et d'évolutions livrées à échéances régulières. Une des évolutions actuellement engagée concerne la conception d'un chatbot adossé à ce portail. Par chatbot, il convient d'entendre un agent conversationnel programmé pour simuler des conversations avec les usagers en langage naturel, c'est-à-dire dans un français facile à lire et à comprendre.

### Objectifs principaux et périmètre du projet

Couplé au guide du droit et démarches du portail [service-public.fr](http://service-public.fr), le chatbot couvrira l'ensemble des démarches proposées par le ministère de l'intérieur et répondra, en outre, à toute question relative aux démarches administratives pour les particuliers, les associations et les entreprises (ensemble du champ interministériel).

Pour le ministère de l'Intérieur, il permettra :

- La délivrance multi-canal, 7j/7, 24h/24, d'une information administrative personnalisée applicable sur l'ensemble du champ de compétences et d'actions du ministère de l'Intérieur ;
- L'obtention par l'utilisateur d'informations sur le suivi de sa demande ou le traitement de son dossier ;
- La réalisation, de bout en bout, de démarches administratives dans un mode conversationnel naturel.

Conçu sur la base d'une API, ce chatbot sera consultable depuis :

- Le portail des démarches du ministère de l'Intérieur [www.demarches.interieur.gouv.fr](http://www.demarches.interieur.gouv.fr) ainsi que le site internet de l'agence nationale des titres sécurisés [www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr) ;
- Les messageries Facebook Messenger et WhatsApp ;
- Un compte Twitter dédié.

<sup>1</sup> Via le dispositif dit du comarquage des démarches : <https://www.service-public.fr/D10001>

Il pourra être, sur demande d'autres services du ministère, adossé à tout autre site internet ou téléservice web.

Il est en outre prévu, par une duplication de sa structure sur la seule zone interne au ministère, que ce chatbot soit le socle à :

- La constitution d'une base de connaissances commune au traitement des démarches permettant aux différents supports du ministère (centres de contact citoyens, standards des préfectures...) de gagner du temps et d'unifier les réponses à apporter aux usagers ;
- La mise en œuvre d'une relation à l'agent public du ministère sur la thématique de l'accompagnement aux ressources humaines : traitement des questions et réponses sur la gestion des personnels, l'action sociale, le recrutement ou encore la formation.
- A terme, d'autres besoins ont d'ores et déjà été exprimés par la Direction Générale de la Police Nationale sur ses missions de recrutement (information concours) et de support aux utilisateurs en matière informatique.

Enfin, ce chatbot pourra être ouvert, sous réserve de la conclusion de conventions partenariales, à d'autres ministères ou entités publiques.

### **Bénéfices attendus (autres que financiers)**

Des gains autres qu'économiques sont attendus :

#### **Pour les usagers**

Le chatbot, grâce à l'analyse continue des données de fréquentation issues du programme stats@gouv (outil ATinternet) et du moteur d'intelligence artificielle (IA), permettra de faire correspondre le langage administratif au langage naturel utilisé par les usagers. Ceci contribuera à réduire la complexité du parcours usager en proposant un chemin pas à pas adapté à chaque situation. Le chatbot travaillera en langage naturel, il tiendra compte du langage abrégé, des fautes d'orthographe ou encore des sigles et acronymes.

Ce chatbot pourra être adossé ou couplé à l'ensemble des plateformes d'information et de communication mises en œuvre par le ministère de l'Intérieur : portails et sites internet, réseaux sociaux, messageries instantanées, SMS, voix (centre d'appel).

Pluri-canal, il contribuera à réduire fortement l'exclusion numérique en allant au plus près du mode de communication des usagers.

#### **Pour les agents**

Le chatbot permettra de réduire la charge de travail des plateformes de contacts du ministère et constituera un outil de gestion de la connaissance au service de l'ensemble des directions supports.

La modularité native du Chatbot (API) et sa capacité d'adaptation (IA, analyse de la fréquentation et des usages) lui permettront de répondre à une problématique de gestion et de diffusion de la connaissance par les services ayant à mettre en œuvre les télé-démarches : les supports usagers pourront contribuer à alimenter directement le chatbot (sous forme de questions/réponses) afin de lui fournir, en continu, l'ensemble des cas d'usage. Cette logique permettra de filtrer et réduire les contacts auprès des supports téléphoniques ou messageries afin que ces derniers puissent se concentrer sur le traitement des cas complexes ou bloquants.

Appliqué au système d'information interne, le chatbot constituera un outil de Knowledge management au service de la gestion des ressources humaines du ministère de l'Intérieur. Il permettra d'identifier et de capitaliser les connaissances en ce domaine afin de les organiser et de les diffuser plus efficacement.

## Risques anticipés

Plusieurs risques ont été identifiés :

- L'exclusion numérique : le ministère de l'Intérieur n'entend pas faire de cet agent conversationnel un canal ayant pour objectif d'éloigner l'utilisateur des plateformes de contacts. Le chatbot sera conçu comme une aide à l'accomplissement et au suivi des démarches et non comme un passage imposé à l'utilisateur. Les points de contacts physiques présents dans les préfectures, sous-préfectures, maisons de l'État et maisons de services au public seront préservés et confortés. Le chatbot conçu comme un outil d'aide à l'orientation permettra de renforcer l'accueil des usagers sur ces points numériques.
- La complexité d'utilisation : afin de ne pas concevoir un outil déconnecté de l'usage, le ministère de l'Intérieur a entrepris de faire tester ce chatbot par un panel représentatif d'utilisateurs. Une première série de tests s'est ainsi tenue à la préfecture de Chartres le 14 décembre 2018. Les axes d'amélioration identifiés lors de ces tests ont directement été intégrés par la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre dans les sprints de développement. Ces tests d'usage se poursuivront tout au long de la durée de vie du projet.
- La manipulation de données personnelles : afin de fournir une information sur le suivi de dossier, le chatbot pourra être amené à demander à l'utilisateur certaines données personnelles (ex : nom, prénom, date de naissance, lieu de résidence, numéro de titre ou numéro de dossier...), nécessitant d'associer la CNIL à la démarche et de veiller au respect des règles en la matière. Le ministère de l'Intérieur sera particulièrement vigilant à assurer une totale étanchéité entre les données personnelles et le moteur d'intelligence artificielle utilisé par le chatbot.

## 2. Besoins et modalités de financement du projet

Le coût lié au développement, à la qualification, au déploiement et à la maintenance de cet agent conversationnel est estimé à 650 000 € sur trois ans.

Il est financé à hauteur de 325 000 € par le secrétariat général du ministère de l'Intérieur et par le FTAP pour les 325 000 € restants. Le détail du financement du projet figure en annexe 2.

Les dépenses financées par le fonds pour la transformation de l'action publique couvrent :

- Le raccordement au moteur d'intelligence artificielle retenu pour cet agent conversationnel : un choix est opéré entre différents prestataires ; une solution française est privilégiée ;
- La montée en compétences et l'assistance pour la prise en main et le paramétrage du moteur d'intelligence artificielle ;
- La réalisation des audits de code et de sécurité de l'agent conversationnel ;
- Le développement des « hooks » techniques permettant à l'agent conversationnel d'aller chercher l'information souhaitée dans les systèmes d'information métiers ex : « Où en est mon dossier de demande de carte grise ? »
- Si nécessaire, un accompagnement UX afin de permettre à l'agent conversationnel de gagner en « utilisabilité ».

Le détail des dépenses financées par le fonds figure en annexe 2.

### 3. Économies prévisionnelles engendrées par le projet

Les démarches administratives et les télé-services mis en place par le Ministère de l'Intérieur génèrent des interrogations de la part des usagers qui peuvent saisir, par téléphone ou par mail, des services support (essentiellement le centre de contact citoyen de l'Agence nationale des titres sécurisés, le standard téléphonique des préfectures ou le standard téléphonique du Ministère de l'Intérieur).

A titre d'illustration, depuis le début de l'année 2018, le centre de contact citoyen de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) reçoit en moyenne 43 000 appels et 16 000 mails par semaine concernant les démarches relatives aux certificats d'immatriculations, aux permis de conduire et aux passeports et CNI, soit un total, pour l'année 2018, de 2 millions d'appels et 0,9 million de mails.

Concernant le centre de contact citoyen (CCC) de l'ANTS, les sollicitations des usagers portent sur trois thématiques :

- le suivi d'une demande de titre en cours ;
- le suivi de la production et de l'acheminement d'un titre ;
- l'assistance dans les télé-procédures.

Le chatbot sera couplé au centre de support usagers, il permettra de « débruiter » les sollicitations des usagers et, par voie de conséquence, réduire la tension opérée sur le centre de contact citoyen.

Le niveau d'économie pérenne prévu est de 145 000€, correspondant aux économies réalisées par l'ANTS quant au coût de fonctionnement de ce support. En effet, la réduction prévisible du nombre d'appels permettra au prestataire privé chargé par l'ANTS de gérer la plus grande partie du CCC de réduire les effectifs nécessaires au traitement de ces appels, ce qui entraînera une diminution de la rémunération versée au prestataire lors des bons de commande à venir. Les économies, réalisées en titre 3, sont évaluées en prenant pour hypothèse une réduction d'1 ETP chez le prestataire privé en année pleine, valorisée à 40 000 €, à laquelle s'ajoute à compter de 2022 une économie pérenne en coût de fonctionnement d'environ 5 000 €.

Les économies sont réalisées par paliers successifs entre 2019 et 2022 selon l'évaluation suivante :

- 20K€ en 2019 (fonctionnement sur une demi-année seulement) ;
- 40K€ d'économies nouvelles en 2020 ;
- 40K€ d'économies nouvelles en 2021 ;
- 45K€ d'économies nouvelles en 2022, soit 145K€ d'économies pérennes à terme.

Bien que le déploiement du chatbot soit complété en 2020 (cf. article 4 ci-après), des économies additionnelles seront constatées en 2022 car il existe un délai nécessaire pour que les téléprocédures s'adaptent aux contraintes de la production d'un chatbot (sortie des informations en données structurées, lisibles et exploitables) et permettent de réaliser l'ensemble des économies attendues.

Le détail des données d'économies chiffrées figure en annexe 2.

## 4. Calendrier, gouvernance et modalités de réalisation des projets

### 4.1. Calendrier prévisionnel

- Mai à novembre 2018 : recensement du besoin et développement du chatbot sous la forme d'une preuve de concept (POC) ;
- Décembre 2018 : tests usagers ;
- Janvier à mars 2019 : phase de vérification d'aptitude au bon fonctionnement ;
- Avril à mai 2019 : déploiement de la version 1 du chatbot sur le portail des démarches du ministère de l'intérieur [www.demarches.interieur.gouv.fr](http://www.demarches.interieur.gouv.fr), sur les messageries Facebook messenger et WhatsApp. Vérification du fonctionnement en service régulier.
- Juin à décembre 2019 : adaptation du chatbot aux exigences fonctionnelles des télédémarches proposées par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés. Déploiement du chatbot sur le site [www.ants.gouv.fr](http://www.ants.gouv.fr)
- Second semestre 2020 : réversibilité du chatbot à la future direction du numérique du ministère de l'Intérieur.

### 4.2. Gouvernance du projet

En raison de son expertise sur la relation à l'utilisateur (gestion du portail ministériel des démarches), la délégation à l'information et à la communication est maître d'ouvrage de ce projet dont la vocation est, à moyen terme, de servir des usages multiples et diversifiés en fonction des besoins exprimés par les directions métier (direction des ressources humaines ou service central des armes par exemple) et les opérateurs (Agence nationale des titres sécurisés par exemple) du ministère de l'Intérieur. La direction des systèmes d'informations et de communication (future direction du numérique) est pressentie pour assurer, à terme, les fonctions de maître d'œuvre.

**En temps 1 (1er semestre 2019) :** Le projet sera porté, sous la forme d'une preuve de concept (POC), par la division du web (14 agents) au sein de la délégation à l'information et à la communication (Secrétariat Général) du ministère de l'Intérieur. Cette division maîtrise l'ensemble de la chaîne de production projet en méthode agile : analyse et formalisation du besoin, conduite de projet, UX/UI design, développement, intégration, DevOps, exploitation en lien avec un opérateur externe, communication, maintenance applicative. Un chef de projet sera dédié au projet.

Ce POC doit permettre la mise en ligne, dès le mois d'avril 2019, d'une première version du chatbot. Celui-ci sera adossé au portail des démarches du ministère de l'Intérieur et portera sur la seule délivrance de l'information administrative.

**En temps 2 (2<sup>e</sup> semestre 2019) :** Dans un second temps, l'expérience essentielle obtenue par la mise en œuvre de ce Chatbot aux demandes d'informations génériques servira à des études objectives de faisabilité pour qu'il soit adossé à des SI spécifiques et puisse servir dans le traitement de dossiers nominatifs. Ce second temps sera conduit conjointement en maîtrise d'ouvrage par la DICOM et l'ANTS. La maîtrise d'œuvre sera assurée par la DICOM qui pourra, en tant que de besoin, faire appel à une AMOE externalisée.

**En temps 3 (janvier 2020 – mai 2021) :** L'API chatbot développée par la DICOM sera reversée à la direction du numérique du ministère de l'Intérieur. Celle-ci en assurera, dès le second semestre 2020, la maîtrise d'œuvre au profit des directions métiers impliquées dans le projet et co-maîtres d'ouvrage du chatbot.

### 4.3. Modalités de réalisation du projet – respect des principes de l'Etat plateforme

Le chatbot s'appuie sur le développement d'une API consacrée aux démarches du ministère de l'Intérieur. Cette API, conforme à la logique de développement de l'Etat plateforme, conçue dans un format ouvert (JSON) sera réutilisable pour l'ensemble des démarches proposées par le ministère de l'Intérieur (conception de sites, de téléservices, d'interfaces usagers...).

Le chatbot devrait permettre, à terme, la réalisation de bout en bout des démarches administratives. Il offrirait aux usagers un mode naturel de saisine et de réalisation proche de leurs usages numériques quotidiens.

## 5. Modalités de suivi et critères d'évaluation du projet

Le présent contrat donne lieu à un suivi du projet financé. Des indicateurs d'avancement et de résultats sont suivis dans le cadre du financement du projet. Ces indicateurs, ainsi que tout risque ou difficulté identifié dans la réalisation du projet, sont communiqués à échéance trimestrielle à la direction interministérielle de la transformation publique ainsi qu'à la direction du budget. Des réunions de suivi pourront être organisées à la demande d'une des parties lors de la communication de ces indicateurs.

### 5.1. Indicateurs d'avancement

Les indicateurs d'avancement permettent de sécuriser la mise en œuvre du projet. Ils sont définis comme suit :

- Montant des crédits consommés en AE et CP, par nature de dépense (en précisant les titres ; en € et en % du budget global)
- Respect du calendrier et des enveloppes allouées à chacune des tranches ;
- Nombre de téléprocédures consultables (suivi de dossier individuel) ou réalisables (partiellement ou totalement) depuis le chatbot.

**Cible :** intégration totale ou partielle des quatre téléprocédures de l'ANTS (passeport, CNI, permis de conduire et certificat d'immatriculation) dans le chatbot à l'horizon janvier 2020.

**Ces indicateurs pourront être ajustés si besoin, par avenant, notamment pour tenir compte de la complexité de l'intégration au chatbot des données issues des SI métiers (complexité juridique et/ou technique).**

### 5.2. Indicateurs de résultat et d'impact

Les indicateurs de résultats permettent d'évaluer la réalisation des objectifs du projet :

- Montant d'économies générées (€) et répartition par nature de dépenses ;
- Réduction du nombre de contacts réalisés sur les plateformes supports du ministère de l'Intérieur (centre de contact citoyen, standards téléphoniques des préfectures et sous-préfectures). Pour 2018, 2 millions d'appels et 0,9 million de courriels ont été émis. Une réduction globale de 10 % est recherchée après la première année d'exploitation de l'agent conversationnel ;
- Nombre d'utilisateurs du chatbot : nombre de personnes ayant entamé une conversation avec le chatbot sur une période donnée ;

→ Cible annuelle fixée à X % du trafic généré sur les plateformes internet du ministère de l'intérieur.

Année	Trafic envisagé sur l'ensemble des sites du MI ayant une entrée vers l'agent conversationnel (en nombre de visites <sup>2</sup> )	Pourcentage du trafic routé vers l'agent conversationnel	Cible (en nombre de visites)
2019	19 000 000	10 %	1 900 000
2020	21 000 000	13 %	2 730 000
2021	23 000 000	15 %	3 450 000
2022	25 000 000	20 %	5 000 000

- Indice de satisfaction global des utilisateurs du chatbot (mesuré par un questionnaire en fin de parcours et par l'intégration d'un formulaire au site nosdemarches.gouv.fr) :  
→ Cible fixée à 60 % après une année d'exploitation, 65 % après deux années d'exploitation et 70 % au-delà de trois années d'exploitation.

**Ces indicateurs pourront être ajustés si besoin, par avenant, notamment pour tenir compte des résultats de la première phase de déploiement, y compris pour affiner les cibles des indicateurs.**

## 6. Modalités et calendrier de versement des aides

Le versement des crédits du FTAP s'effectue par tranche.

Le montant de chaque tranche sera définitivement arrêté par le secrétariat du fonds, les dépenses annuelles détaillées dans la présente convention étant prévisionnelles, à l'exception de la première année de financement (2019) où cette convention constitue une décision de financement<sup>3</sup>. À partir de l'année 2020, le secrétariat du fonds décide à échéance régulière, a minima au 1<sup>er</sup> trimestre de chaque année, du montant des nouvelles tranches de financement au regard de l'avancement du projet et du suivi des indicateurs.

Les crédits sont ensuite mis à la disposition du secrétariat général du ministère de l'Intérieur. Le secrétaire général procède aux diligences nécessaires pour permettre l'ordonnancement des crédits du FTAP par les directions concernées.

Un point global sur le projet sera réalisé entre le porteur de projet, la DITP et la DB à l'issue de la période de vérification en service régulier de la version 1 du chatbot, afin d'en tirer le bilan avant la décision de coupler ce chatbot aux téléservices de l'ANTS (novembre 2019).

Les crédits sont mis à disposition dans le cadre de gestion BOP-UO décrit en annexe. Pour l'exécution des dépenses par le ministère de l'Intérieur, la consommation des crédits (AE et CP) sur le programme 349 est opérée en référant la nomenclature budgétaire d'activités annexée au présent contrat.

## 7. Matérialisation des économies réalisées

La matérialisation des économies liées au projet est suivie annuellement, conformément aux indicateurs définis au paragraphe 5.2. Le porteur de projet communique au secrétariat du fonds les économies effectivement réalisées et explicite les raisons des éventuels écarts avec les prévisions exposées dans le présent contrat.

<sup>2</sup> Visite qui a fait l'objet d'au moins deux pages de consultation. Elle exclut donc le trafic généré par les internautes n'ayant vu qu'une page sur un site.

<sup>3</sup> Au titre de l'année 2019, les crédits seront mis à disposition à compter de la conclusion du présent contrat

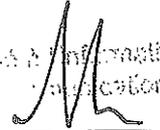
## 8. Modifications du contrat de transformation

Le présent contrat peut être modifié par voie d'avenant en cas de modification de ses modalités d'exécution à l'exception de l'annexe relative aux nomenclatures budgétaires d'exécution qui peut être modifiée à l'initiative de la direction du Budget.

En particulier, toute difficulté majeure dans la réalisation du projet sera portée à la connaissance du comité de pilotage qui pourra suspendre ou interrompre les financements initialement définis.

Le délégué à l'information et à la communication du ministère de l'Intérieur

David JULLIARD

Le délégué à l'information  
et à la communication  
  
David JULLIARD

5 JUN 2019

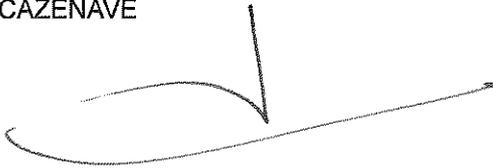
Le secrétaire général du ministère de l'Intérieur

Christophe MIRMAND

  
\_\_\_\_\_

Le délégué interministériel à la transformation publique

Thomas CAZENAVE



La directrice du budget

Amélie VERDIER



**ANNEXE 1. NOMENCLATURES BUDGETAIRES D'EXECUTION**

**Cadre de gestion BOP-UO : 0349-CDBU-CINT**

**Action – Domaine fonctionnel : 0349-01**

**Référentiel de programmation :**

<b>Code Chorus</b>	<b>Désignation Chorus</b>	<b>Commentaires</b>
034901012301	MI Chatbot démarches	Concerne toutes les dépenses HT2 relatives au projet et imputées sur le programme 0349

## ANNEXE 2. Financement du projet et économies prévisionnelles liées au projet

### I - Coût du projet

Nature de dépenses	Categorie de dépenses	2018		2019		2020		2021		2022		Cumul 2018-2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Apport en industrie- réalisation internalisée	T2	65	65	130	130	130	130					325	325
Accompagnement, audits, développement	T3			325	175	150						325	325
<b>Coût total</b>		<b>65</b>	<b>65</b>	<b>455</b>	<b>305</b>	<b>130</b>	<b>280</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

### II - Financement du projet

Mission/type de crédits	Programme budgétaire	2018		2019		2020		2021		2022		Cumul 2018-2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Financement DICOM	216	65	65	130	130	130	130					325	325
Financement FTAP	349			325	175	150						325	325
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>65</b>	<b>455</b>	<b>305</b>	<b>130</b>	<b>280</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>325</b>	<b>325</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

### III - Détail des dépenses financées par le fonds

Nature de dépenses	Categorie de dépenses	2018		2019		2020		2021		2022		Cumul 2018-2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Accompagnement à la gouvernance et à la MOE	T3			100	100							100	100
Audits	T3			75	75							75	75
Développement des hooks	T5			150		150						150	150
<b>Total financement FTAP</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>325</b>	<b>175</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>325</b>	<b>325</b>

### IV - Economies prévisionnelles liées au projet

Nature de dépenses	Categorie de dépenses	2018		2019		2020		2021		2022		Cumul 2018-2022	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Prestation de service CCC (ANTS)	T3		0	20	20	60	60	100	100	145	145	325	325
<b>Economies totales</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>325</b>	<b>325</b>