



Agent conversationnel de la DRH

Le Chatbot RH

Salle Émeraude (1NP09c) - visioconférence n°758638
(code PIN 564112)

Jeudi 9 février 2023 - 09h30

Ordre du jour

1. Le contexte de création et les objectifs de l'agent conversationnel
2. Les principales caractéristiques de l'agent conversationnel
3. Le calendrier de construction et de déploiement de l'agent conversationnel
4. Les suites et les déclinaisons du projet
5. La démonstration du fonctionnement de l'agent conversationnel

1 – Le contexte de création et les objectifs de l’agent conversationnel

11- Un contexte particulier :

- la transformation numérique de la gestion des ressources humaines.

Cette transformation est rendue nécessaire par :

- la présence sur le marché de l’emploi d’une « génération numérique » ;
- la nécessité de doter les gestionnaires RH de nouveaux outils de gestion.

12- La détermination corrélative de plusieurs objectifs :

- permettre aux agents d’obtenir sans délai des réponses précises à leurs questions dans les domaines de :

l’administration du personnel, la paie, le temps de travail, les congés, la santé, la formation et le recrutement, l’action sociale et l’accompagnement.

1 – Le contexte de création et les objectifs de l'agent conversationnel

- permettre aux agents de la DRH, des services déconcentrés, mais aussi de la gendarmerie et de la police nationales, de rationaliser (et d'améliorer) leurs relations avec les agents gérés :
 - simplifier les contacts standards mais néanmoins importants pour les agents ;
 - faire preuve de flexibilité afin d'améliorer la qualité de ces échanges récurrents ;
 - affiner les contacts personnalisés avec les agents gérés présentant des situations particulières, atypiques ou sensibles.
- pour les gérés et les gestionnaires : accéder à de nouvelles compétences par l'appropriation d'un outil numérique.
- pour le ministère, valoriser sa marque employeur dans le domaine des ressources humaines.

2 – Les principales caractéristiques de l’agent conversationnel

21- La DRH a opté, à l’image de plusieurs autres administrations, pour le produit proposé par un prestataire privé (*Le Petit Martin* de la SARL *Les Petits Bots*).

22- L’agent conversationnel s’appuie sur une solution en mode *SaaS* (Software As A Service), c’est-à-dire un modèle d'exploitation commerciale du logiciel dans lequel celui-ci est installé sur des serveurs distants (ceux du prestataire) et non sur ceux du ministère. Ce dernier ne paie pas de licence d'utilisation pour une version, mais paie un abonnement pour utiliser le service en ligne.

23- Ainsi, la DRH bénéficie par internet d'un compte spécifique qui lui permet de piloter l’agent conversationnel mis à disposition par le prestataire et de bénéficier d'un *dashboard* complet et intuitif. Les utilisateurs accèdent à l’agent conversationnel par un *widget* interactif sur la page intranet de la DRH.

2 – Les principales caractéristiques de l'agent conversationnel

24- L'agent conversationnel, dénommé « *Chatbot RH* », sera accessible depuis la page intranet de la DRH (une page de test existe actuellement). Son avatar prend la forme d'une chouette.

25- Le *Chatbot RH* fonctionnant sur le modèle de l'apprentissage supervisé, le prestataire a accompagné l'équipe projet de la DRH dans la construction d'une première base de connaissances constituée de questions et de réponses associées (**400 questions prévues pour le lancement**). Dans un premier temps, les agents administratifs de catégorie A sont plus spécialement concernés.

26- L'agent conversationnel est sécurisé : le prestataire ne s'accapare aucune donnée du support client, notamment personnelle, et n'utilise pas de *cookies*. Les serveurs de la société sont basés en Ile-de-France.

2 – Les principales caractéristiques de l’agent conversationnel

27- Le *dashboard* mis à disposition de l’équipe d’administrateurs :

- donne notamment accès aux statistiques d’utilisation, lesquelles permettent de définir précisément la performance du *Chatbot RH* et les pôles d’intérêt des agents utilisateurs.
- permet de prendre connaissance des remarques et questions posées par les agents afin d’ajuster la communication interne et le contenu de la base de connaissances.

Par ailleurs, l’agrégation des informations RH en un même lieu facilite la transmission des informations aux référents administrateurs du *Chatbot RH*.

3 – Le calendrier de construction et de déploiement de l’agent conversationnel

Présentation de l’agent conversationnel

1

Co-construction

Co-construction des questions et réponses qui serviront à l'apprentissage initial du *Chatbot RH* sur la base du socle de questions fourni par Les Petits Bots.

Création du chatbot.

2

Test

Test et enrichissement de la première version du *Chatbot RH* en collaboration avec les référents internes de la DRH.

3

Déploiement

Lancement du *Chatbot RH*.
Accompagnement du prestataire à la mise en œuvre d'un plan de communication adapté.

4

Utilisation

Enrichissement du *Chatbot RH* grâce aux premiers retours des utilisateurs.

4 – Les suites et les déclinaisons du projet

41- Mise en service officielle de l'agent conversationnel.

42- Enrichissement de la base de connaissances et de l'accessibilité :

- affiner les réponses renvoyant pour le moment à des liens hypertextes ;
- mettre l'accent sur la dimension « égalité-diversité » ;
- structurer la page d'accueil afin de répondre aux règles d'accessibilité numérique.

43- Extension de la base de connaissances aux agents des autres catégories et corps.

44- Réalisation d'une enquête auprès de l'équipe projet pour étudier l'impact sur les méthodes de travail engendré par l'intégration des technologies d'intelligence artificielle.

5 – La démonstration du fonctionnement de l'agent conversationnel



Merci de votre attention