

## SUCCESS STORY

Le CISIRH innove avec son Chatbot RH !

L'Intelligence Artificielle au service de la fonction publique d'Etat



*Le Centre Interministériel de Services Informatiques relatifs aux Ressources Humaines est un service qui a pour ambition la modernisation des SIRH et la transformation numérique des RH. Cet enjeu est un réel challenge au sein de l'Etat, que le CISIRH a partagé avec Sopra HR pour mener des réflexions sur les formes d'Intelligence Artificielle et la valeur ajoutée d'un Chatbot au sein du SIRH.*

Dans son rôle de modernisation, le CISIRH a pour mission de mener des projets innovants comportant des dimensions réglementaires, fonctionnelles et informatiques spécifiques au domaine RH de la fonction publique d'Etat. L'application RenoIRH (SIRH interministériel) en est une illustration, et le projet sur la DSN Public, en cours de développement, confirme cette capacité avec un premier prototype déjà opérationnel. Pour ces applications, le CISIRH expertise, recense et formalise les règles de gestion RH nécessaires au bon fonctionnement des SIRH. A ce jour, 15 000 règles ont été recensées, elles sont centralisées mais les recherches d'informations nécessitent une certaine expertise du fait, notamment, d'une volumétrie importante. La question de l'accessibilité à l'information a vu le jour et fait l'objet d'ateliers de travail avec Sopra HR, avec la méthode Design Thinking. Ces réflexions ont conduit à la formalisation de deux priorités :

- Mise à disposition des règles de gestion RH auprès des gestionnaires de façon simple et intuitive malgré la complexité des règles (statuts, positions...).
- Application sans forte adhérence avec le SIRH afin de pouvoir la proposer à la communauté interministérielle.

**L'Assistant Virtuel ou Chatbot s'est révélé comme la réponse adaptée aux problématiques soulevées.** Le choix de cette technologie et le déploiement de la solution de Living Actor s'est fait avec Sopra HR, qui a mené le projet conjointement avec les équipes du CISIRH.

Le projet a démarré en juin 2017 pour une mise en production en décembre 2017. Cet outil facile à mettre en place a permis de gérer ce projet rapidement, au vue du périmètre, puisqu'en 6 mois l'ouverture et l'accès à la base de données étaient opérationnels. Le CISIRH a privilégié la mise à disposition d'une première version, choix stratégique dans le développement de cette offre dont le contenu et les fonctionnalités s'enrichissent au fil du temps grâce aux retours d'expériences des utilisateurs.

*« Pour une solution optimale, les utilisateurs et les développeurs ont co-construit ce Chatbot qui s'enrichit en continu grâce aux retours de chacun » souligne Gaétan Kervern, Chef du bureau du Centre de Compétences Editoriales du CISIRH.*

## Le Chatbot, l'information en toute simplicité

Le Chatbot, c'est l'accès direct à l'information pour une réponse rapide au gestionnaire RH. Cet outil apporte de la simplicité et de la convivialité à des sujets complexes. A toute question réglementaire, à tout moment, sans quitter son espace de travail, de n'importe quelle page des applications de gestion, le gestionnaire peut formuler sa requête. Que la saisie soit faite en langage naturel ou par mot clé, le gestionnaire obtient une réponse immédiate. Le Chatbot effectue un travail d'analyse sémantique, qui permet d'interroger la base de données pour apporter la ou les réponses adéquates. Selon la demande exprimée, le Chatbot transmet des premières réponses explicitement orientées, auxquelles l'utilisateur doit répondre pour affiner la recherche et obtenir ainsi la réponse précise à la question initiale. Cette capacité d'analyse permet d'indiquer au gestionnaire la règle de gestion à appliquer. A l'inverse, la saisie d'un code est interprétée explicitement pour signifier au gestionnaire dans quel cas celui-ci doit s'appliquer.

## Le Chatbot, un moyen d'informer et de former

Le Chatbot, c'est la base de connaissance par excellence. Le CISIRH utilise cette technologie sous plusieurs angles pour en tirer le meilleur. Au-delà des règles de gestion du secteur public stockées dans la base de données à usage de référence documentaire, le CISIRH exploite d'autres fonctionnalités de l'outil pour enrichir l'application et offrir un service plus riche à ses utilisateurs :

- Mise à disposition de documentations, modes opératoires du SIRH, actualités en cours,
- QMC, Quiz, vidéos, tutoriels qui permettent aux gestionnaires de se former, de consolider leurs connaissances ou de faire des tests,
- Lien vers des sites externes pour consulter la réglementation en vigueur (Légifrance...).

## Le Chatbot, un projet à taille humaine

Le projet Chatbot du CISIRH a vu le jour rapidement. Le Chatbot est une technologie simple et fluide qui offre un large éventail de services. Après 6 mois de projet, un démarrage réussi, seules 2 personnes restent affectées sur le projet pour analyser et prendre en compte les retours utilisateurs qui serviront à orienter les évolutions du Chatbot.

Dans ce projet, l'humain apporte le contenu en alimentant la base de connaissance du Chatbot en continu. L'enrichissement se fait progressivement, et se poursuit depuis maintenant plus d'un an. Le but est d'augmenter le périmètre de connaissance et de suivre les évolutions réglementaires. Sa forte valeur ajoutée est la mise à disposition de l'information à tout moment directement depuis le SIRH.

## Le Chatbot, l'assistant virtuel qui fait l'unanimité

Avec des retours très positifs et une forte adhésion des utilisateurs, l'objectif est d'étendre cette initiative aux autres ministères. C'est un outil de communication extraordinaire qui offre de belles perspectives pour toute entreprise en quête d'innovation. « Cette nouvelle interface homme-machine contribue aussi à rénover l'image du SIRH. » indique Grégoire Parmentier, Directeur du CISIRH.

### About Sopra HR Software



Sopra HR Software, filiale de Sopra Steria, offre des solutions RH complètes parfaitement adaptées aux besoins des Directions des Ressources Humaines et aux organisations de moyennes et grandes tailles, des secteurs public et privé. Spécialiste du pilotage des RH, de la paie et du talent management dans un contexte local et international, Sopra HR accompagne plus de 850 clients, dans plus de 54 pays, en mode « on-premise » ou services d'outsourcing.

Partenaire de la réussite de la transformation digitale de ses clients vers la RH 3.0, Sopra HR, acteur global des Ressources Humaines, privilégie la co-innovation, favorise les enjeux de performance RH et met en avant l'expérience collaborateur.

Fort de près de 42 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires de 3,8 milliards d'euros en 2017.



### CISIRH -

Centre Interministériel  
des Systèmes d'Information  
relatifs aux  
Ressources Humaines

Une équipe au service de  
la modernisation  
numérique de la  
Fonction Publique d'Etat

124 agents

4 pôles d'expertises

- Métier
- Applicative
- Projet
- Technique

Le CISIRH est un Service à  
Compétence Nationale  
(SCN) interministériel,  
sous-tutelle de la DGAFP,  
de la DGFIP et de la DB,  
qui participe au programme  
SIRH-paie de l'état  
coordonné par la DINSIC