



LE CISIRH TESTE, UN CHATBOT DÉDIÉ À LA GESTION RH

Le service interministériel expérimentera, à la rentrée, un agent conversationnel consacré aux règles de gestion RH de la fonction publique de l'État. L'agent posera sa requête en langage naturel et obtiendra immédiatement la réponse.

Constitué il y a deux ans, le CISIRH, pour Centre interministériel de services informatiques relatifs aux ressources humaines, est encore peu connu du grand public.

DIGITALISATION

Comme son nom l'indique, il s'agit d'un service qui se consacre à la modernisation et à la transition numérique des RH dans la fonction publique de l'État. Il compte 125 personnes. On doit principalement au CISIRH la mise en production d'un SIRH interministériel.

Construit sur une base HR Access (Sopra), RenoIRH est utilisé par les ministères des Affaires sociales et de la Culture – 55 000 agents à eux deux – et les services du Premier ministre. Le centre a aussi développé un outil de gestion des référentiels et des applications dédiés aux ouvertures de concours ou aux processus d'évaluation.

L'autre mission de cette entité consiste à simplifier les usages en faisant de la veille sur les bonnes pratiques et les outils innovants du marché en liaison avec les éditeurs spécialisés. Il travaille, par exemple, à la dématérialisation des entretiens d'évaluation professionnelle.

C'est dans cet esprit que le centre a eu l'idée d'un chatbot spécialisé dans les règles de gestion RH afin d'en faciliter l'accès. La fonction publique comprend un nombre important de normes, de nomenclatures et de règles écrites comme celles relatives à la mobilité des agents et à leur déroulement de carrière.

UN ACCÈS PLUS DIRECT

Ces règles sont centralisées sur le portail Ingres (Instrument de gestion des référentiels RH), mais les recherches nécessitent une certaine expertise. La richesse

des contenus peut aussi désarçonner l'utilisateur. Potentiellement intéressantes pour les gestionnaires RH et pour les agents eux-mêmes, ces règles de gestion sont, de fait, sous-utilisées.

« Avec le chatbot, il s'agit d'offrir un accès plus direct et convivial, avance Grégoire Parmentier, directeur du CISIRH. L'agent pose sa requête en langage naturel et obtient une réponse immédiate. Nous réfléchissons aussi à la possibilité qu'il puisse interagir en mode vocal. » Cet agent conversationnel a été développé par Sopra HR Software en s'appuyant sur la plateforme Sopra HR 4You de l'éditeur. La start-up Living Actor a apporté, elle, la brique d'analyse sémantique et le moteur de recherche.

« L'avatar travaille sur un glossaire de termes prédéfinis, explique Philippe Uszynski, directeur de la transformation digitale et des offres stratégiques de So-

pra HR Software. En cas de non-réponse, un assistant humain reprend la main. » Ce dernier apporte soit une réponse directe à l'utilisateur, soit enrichit la base de connaissances. Le chatbot fait aussi appel à des mécanismes de machine learning (auto-apprentissage) pour améliorer au fil du temps la pertinence des réponses.

UN ÉLARGISSEMENT POSSIBLE

Une phase d'expérimentation de ce chatbot sera menée à la rentrée auprès d'une centaine de gestionnaires de RenoIRH. Grégoire Parmentier se dit confiant. « Lors des réunions de présentation, nous avons eu un accueil favorable. Cela répond à une demande. Cette nouvelle interface homme-machine contribue aussi à rénover l'image du SIRH. »

Si cet intérêt se confirme lors du test, le CISIRH pourrait alors élargir la démarche à l'ensemble des agents publics, mais aussi le périmètre aux référentiels de paie et aux barèmes réglementaires afférents. « C'est une piste », tempère Grégoire Parmentier.

Comme dans le cas de RenoIRH, le directeur du CISIRH entend procéder de façon progressive. Avec le SIRH, « nous n'avons pas voulu embarquer tout de suite deux millions de fonctionnaires. Il faut susciter le changement par l'adhésion, sur la base du volontariat. Sans chercher à imposer d'un coup une solution monolithique ».

XAVIER BISEUL