

ORLEANS, PREMIERE COLLECTIVITE DE FRANCE A SE DOTER D'UN CHATBOT RH

Dans le cadre de la mutualisation de leurs services supports et des transferts de compétences liés aux évolutions législatives et institutionnelles de l'intercommunalité, Orléans Métropole et la Mairie d'Orléans mettent en œuvre des services innovants et travaillent à la fluidification des procédures. C'est ainsi qu'avec la start-up Clevy, ils ont entrepris la mise en place du chatbot O'RH, permettant de suppléer le service RH.

Orléans Métropole et la Mairie d'Orléans sont les premières collectivités en France à avoir implanté un chatbot (agent conversationnel) pour améliorer l'accès à l'information interne de ses agents. Pour ce faire, la Métropole s'est appuyée sur Clevy, une start-up qui permet aux grandes entreprises et collectivités de créer facilement et sans formation préalable un chatbot d'information interne. Six mois à peine après sa mise en service, le chatbot a répondu à plus de 1 200 questions d'agents avec un taux de succès de 90%. Loin de déshumaniser le service RH, cette innovation permet au contraire d'offrir un nouveau service aux agents d'Orléans Métropole et de la Mairie d'Orléans qui gagnent pour leur permettre d'améliorer leur qualité de vie au travail.

O'RH, l'outil conversationnel pour poser toutes les questions RH

En octobre dernier, Orléans Métropole et la Mairie d'Orléans se sont appuyées sur Clevy pour lancer O'RH, un chatbot permettant de poser des questions librement et de manière totalement anonyme sur tous les domaines concernant les ressources humaines (mutuelle et prévoyance, action sociale, carrière, retraite, formation, mobilité professionnelle, congés, absences...).

« Nous avons décidé de nous équiper d'un chatbot car nous avons constaté que de nombreux agents ne savaient pas à qui s'adresser pour obtenir des réponses à leurs questions RH ou dans le cadre de leurs démarches administratives. En outre, notre Métropole emploie une très grande diversité d'agents (200 métiers différents) dans de nombreux sites géographiques différents ce qui complexifiait la mise à disposition de l'information interne. » explique Karine Thilloux, référente accueil-orientation à la DRH de la métropole d'Orléans et de la Mairie d'Orléans.

Accessible en continu 7j/7 et 24h/24 depuis Internet, Intranet ou par SMS, O'RH permet aux 3 500 agents d'Orléans Métropole et de la Mairie d'Orléans :

- **d'avoir un point d'accès unique** à l'information générale RH,
- **d'obtenir facilement et de manière instantanée** des réponses à leurs questions liées aux RH,
- **de simplifier leurs démarches** en accédant plus facilement aux différents formulaires de demande sur l'intranet de la Métropole.

« Le chatbot nous a permis d'offrir à tous nos agents une solution unique, disponible de n'importe où et à n'importe quel moment de la journée. Six mois après le lancement, nous constatons une bonne fréquentation, ce qui montre un réel intérêt et une bonne adhésion à ce nouvel outil. » ajoute Karine Thilloux.

Plus de 1200 questions posées en 6 mois

Comment poser mes congés ? Comment résilier ma mutuelle actuelle ? Quels sont les tarifs de la mutuelle de la Mairie ? Où trouver le calendrier des concours ? Qui est mon gestionnaire carrière ? Comment obtenir une simulation de retraite ? Depuis son déploiement, **le chatbot Clevy a permis de prendre en charge en moyenne 200 questions par mois soit environ 1 200 questions depuis 6 mois avec un taux de succès de 90%.**

Lorsque O'RH ne peut répondre aux questions trop spécifiques ou personnelles d'un agent, elles sont automatiquement transmises au service RH qui apporte une réponse adaptée sous 5 jours. Ce faisant la réponse apportée intègre la base de connaissance du chatbot qui pourra ainsi répondre à la prochaine question spécifique.

Si le chatbot permet principalement d'améliorer l'accessibilité de l'information, il offre aussi aux agents la possibilité de poser des questions liées à des situations spécifiques qu'ils n'auraient pas osé poser directement à leur contact.

A propos de Clevy

Fondée en mai 2017, Clevy permet aux grands groupes de créer facilement et sans formation préalable un chatbot d'information interne pour répondre aux questions fréquentes de leurs collaborateurs dans de multiples domaines (RH, helpdesk ou métier). Clevy centralise les informations utiles aux employés et rend cette information, aujourd'hui dispersée, facile d'accès. En apportant des réponses instantanées aux collaborateurs et en éliminant les e-mails « polluants », Clevy permet aux entreprises de gagner en efficacité opérationnelle et en qualité de vie au travail. Partenaire officiel de Workplace by Facebook, Clevy intègre sa technologie à Workplace sans aucun développement complémentaire. Sa technologie inédite, qui mêle Intelligence Artificielle et Natural Language Processing, a été primée à plusieurs reprises (Grand Prix de l'Innovation Digitale 2017 (catégorie "ID entreprise"), Grand Prix du Jury RMSconf 2017, Challenge Sanofi à Vivatech en 2017, distinction au AWS Summit 2017.

A propos d'Orléans Métropole et de la Mairie d'Orléans

Dans le cadre de la mutualisation de leurs services supports les deux collectivités ont défini une politique RH commune, cohérente avec l'ambition portée pour la métropole de faire figurer l'Orléanais parmi les 15 territoires qui comptent en France d'ici 2030, en misant sur :

- la proximité avec les habitants et la qualité du service rendu préservées,
- l'attractivité accrue du territoire vis-à-vis des décideurs, investisseurs, artistes, touristes, et un renforcement du sentiment de fierté et d'appartenance,
- la transition écologique et numérique, comme vecteur d'innovation et de performance.

Les deux collectivités travaillent ainsi à la mise en place de services innovants qui facilitent le quotidien des agents et améliorent la perception du service rendu.

C'est ainsi qu'avec la start-up Clévy, les deux collectivités ont entrepris la création du Chatbot O'RH, permettant de :

- Simplifier le traitement des demandes récurrentes
- Offrir un délai de réponse toujours plus satisfaisant
- Recentrer l'activité de conseil des agents RH sur les cas et situations nécessitant une expertise supérieure
- Préserver la réactivité des agents en les déchargeant des sollicitations les plus fréquentes.

Retrouvez CLEVY sur les réseaux sociaux :



CONTACTS

EDIFICE | Samuel Beaupain | Tél : +33 (0)6 88 48 48 02 | samuel@edifice-communication.com
EDIFICE | Anaïs Lozance | Tél : +33 (0)7 72 66 77 91 | anais@edifice-communication.com
ORLEANS METROPOLE | Julie Barbier | Tél : +33 (0)6 21 37 13 33 | julie.barbier@orleans-metropole.fr