

NEWSLETTER

Chatbot Rebecca



SOMMAIRE

ACTUALITÉS

- **De nouvelles connaissances**

INTERVIEW DU MOIS

NOUVEAUTÉ

- **Amélioration ergonomique**
-

De nouvelles connaissances

En juillet, le chatbot intègre 3 nouveaux sous-domaines : le compte personnel de formation, le congé pour études et recherche, et enfin le congé pour recherches ou conversion thématique.

Il s'enrichit également d'évolutions liées à la loi de transformation de la fonction publique. Au menu : le nouveau dispositif du contrat de projet ainsi que la nouvelle réglementation de certaines sanctions, de la position normale d'activité et des attributions des commissions administratives paritaires.



Interview du mois



**Jorge GAITAN-CARTIER,
Relais chatbot, Ministère
de l'Intérieur**

DIALOGUE 2

Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ? Quelles missions exercez-vous au sein du ministère de l'Intérieur ?

Jorge GAITAN-CARTIER, chef de section des relations interministérielles à la direction d'application Dialogue 2 (DAD2) (MI/SG/DRH/MMSM/MGMRH/DAD2). Au sein du pôle des relations avec les services, le rôle de ma section est de maintenir le SIRH ministériel Dialogue 2 (D2) à l'état de l'art et d'accompagner sa modernisation en capitalisant au mieux sur les investissements et les travaux interministériels à forte valeur ajoutée dont les objectifs recoupent avec ceux du ministère, tel que le chatbot Rebecca.

Actuellement, nous poursuivons les travaux de mise en qualité des données, initiés en janvier 2020, avec la collaboration de l'ensemble des bureaux de gestion du ministère afin :

- dans un premier temps, d'assurer la réussite de la bascule vers le compte individuel retraite (CIR) mensuel et la déclaration sociale nominative (DSN) mensuelle ;
- et dans un second temps, de préparer la dématérialisation du dossier agent, en commençant par les actes (dans le cadre du listage des entrées).

Vous faites partie des premiers à vous être inscrit pour être relais chatbot; qu'attendez-vous de cette communauté chatbot ? Quelle est pour vous la mission d'un relais chatbot ?

En effet, à la mission de gouvernance et de modernisation du SIRH ministériel (MGMRH) comme à la DAD2, nous avons rapidement compris que le chatbot pouvait être à la fois utile aux gestionnaires et collectivement nous faire économiser un temps précieux en ce qui concerne les questions/réponses relatives aux règles de gestion RH de la FPE puisque ces dernières sont implantées dans le SIRH et se déclenchent donc systématiquement en cas d'erreur à la saisie.

Cela constitue une grande nouveauté par rapport à la précédente version de notre SIRH et nécessitait donc un accompagnement à la hauteur de l'enjeu.

Nous partageons toujours ce raisonnement et souhaitons être acteur au sein de cette communauté chatbot afin notamment de pouvoir participer aux orientations des futurs travaux qui le concernent.

Notre mission est ensuite de prendre en compte ces orientations dans nos travaux internes (pour capitaliser dessus et éviter, par exemple, qu'un autre service ne mène un projet doublon en parallèle), traduire et diffuser l'information auprès de nos utilisateurs.



Interview du mois (suite)

Le ministère de l'Intérieur a décidé de mettre à la disposition de ces gestionnaires le chatbot Rebecca depuis le 15 juillet 2019; les gestionnaires sont-ils satisfaits du service rendu ?

Dès le premier mois de la mise à disposition du chatbot et jusqu'aujourd'hui, les statistiques d'utilisation dépassent nos projections : en moyenne, près de 2000 utilisateurs l'interrogent chaque mois. C'est plus de 50% de la cible.

Le chatbot est donc désormais un module à part entière au sein de notre SIRH, et il fait partie, probablement, des plus rentables dans un ratio investissement/solution : nous ne recevons, en ce qui le concerne, pratiquement aucun ticket d'assistance de la part des utilisateurs et n'avons eu aucune anomalie technique à déclarer/gérer.

Savez-vous si les gestionnaires ont moins sollicité les directions réglementaires ?

En dehors des statistiques de fréquentation, nous ne savons pas dans le détail quelle a été l'interaction homme-machine. C'est l'un des axes d'amélioration sur lequel nous souhaiterions échanger lors de notre prochain atelier de travail dédié au chatbot.

Cependant, nous connaissons ce que contient le chatbot, les statistiques de fréquentation mensuelle depuis juillet 2019 et le contenu de nos tickets d'assistance qui sont bien davantage d'ordre applicatif que réglementaire. Nous en déduisons donc que l'essai ne peut qu'être généralement transformé : l'utilisateur obtient bien auprès du chatbot la réponse qu'il est venu chercher.

Un dernier mot avant de nous quitter ?

Nous vous remercions pour l'ensemble de vos travaux dont nous mesurons l'ampleur et vous encourageons à poursuivre vos efforts : nous sommes convaincus, après seulement une année de mise en production, que le chatbot, en tant que vitrine du Noyau RH FPE, nous a déjà collectivement beaucoup apporté et qu'il a encore beaucoup de potentiel.

La communauté interministérielle du chatbot en bref

- **Février 2020** : lancement de la communauté
- **10** relais chatbot volontaires
- **7** structures partenaires représentées
- Une **première** rencontre téléphonique le 8 juillet

Pour rejoindre la communauté et devenir relais chatbot :
<https://www.galileo.finances.gouv.fr/index.php/978982?lang=fr>



Amélioration ergonomique

Nouveauté ce mois-ci, découvrez la nouvelle ergonomie des réponses apportées par Rebecca : une mise en valeur des différents items par plus de couleurs et d'icônes pour une lecture plus efficace des réponses !

ANCIENNE PRÉSENTATION

Règles de gestion :

Si les 2 conjoints sont fonctionnaires en activité, le congé peut être réparti entre eux. Le congé est alors réparti entre les deux conjoints sa durée est augmentée et fractionnée selon les modalités prévues par la législation sur la sécurité sociale.

Références Juridiques :

Code de la sécurité sociale D712-2 | D712-48

Code de la sécurité sociale L 331-7

Impacts :

Rémunération : L'agent bénéficie de l'intégralité de sa rémunération. Les primes liées à l'exercice effectif des fonctions sont supprimées. La nouvelle bonification indiciaire est maintenue.

Pour en savoir plus :

Mode opératoire : Comment saisir un congé d'adoption ou de paternité naissance simple

NOUVELLE PRÉSENTATION



RÈGLES DE GESTION

Si les 2 conjoints sont fonctionnaires en activité, le congé peut être réparti entre eux. Le congé est alors réparti entre les deux conjoints sa durée est augmentée et fractionnée selon les modalités prévues par la législation sur la sécurité sociale.



RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Code de la sécurité sociale D712-2 | D712-48

Code de la sécurité sociale L 331-7



IMPACTS

Rémunération : L'agent bénéficie de l'intégralité de sa rémunération. Les primes liées à l'exercice effectif des fonctions sont supprimées. La nouvelle bonification indiciaire est maintenue.



POUR EN SAVOIR PLUS

Mode opératoire : Comment saisir un congé d'adoption ou de paternité naissance simple



Rebecca et son équipe vous souhaitent de
bonnes vacances et vous donnent rendez-
vous à la rentrée.