

# NEWSLETTER

*Chatbot Rebecca*



## SOMMAIRE

### ACTUALITÉS

- **De nouvelles connaissances**
- **1ère réunion de la communauté des relais chatbot**

### INTERVIEW DU MOIS

- **Sébastien Archimède, de Living Actor**

### ÉVOLUTION

- **Références juridiques**

## De nouvelles connaissances

En septembre, le chatbot s'enrichit des évolutions liées aux contractuels sur emploi de direction (articles 14 et 15 de la loi n° 2019-828), au congé parental et à la disponibilité pour élever un enfant (article 85 de la loi n° 2019-828), au compte épargne temps (décret n° 2020-287), et à la titularisation des bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés à l'issue d'un contrat d'apprentissage (décret n° 2020-530).

## 1ère réunion de la communauté des relais chatbot

Début juillet, une première réunion à distance a été organisée afin de réunir l'ensemble des relais chatbot. Ce fut l'occasion pour les participants de faire connaissance, d'échanger sur le rôle d'un relais chatbot et l'utilisation actuelle et future de Rebecca. Le prochain rendez-vous est prévu début octobre.

Encore un grand merci à l'ensemble des participants pour ces échanges très fructueux !



## Interview du mois



## Sébastien, Living Actor

### Pourriez-vous vous présenter ainsi que votre société Living Actor en quelques mots ?

Je m'appelle Sébastien Archimède et j'évolue dans le secteur des nouvelles technologies depuis 12 ans. Après avoir occupé le rôle de Chef de Projets chez Living Actor pendant 3 ans, je suis devenu Account Manager (Responsable clientèle) en début d'année.

Living Actor est l'éditeur d'une plateforme chatbot « tout compris » permettant aux entreprises d'automatiser le support client et la relation client ou collaborateurs. Le client paramètre son chatbot avec les connaissances de l'entreprise et pilote son activité via une administration très riche et intuitive.

### Quelles sont les spécificités du projet "Chatbot Rebecca" par rapport aux projets chatbot de vos autres clients ?

Le projet « Chatbot Rebecca » présente plusieurs spécificités.

La **première** concerne le nombre de connaissances. Avec près de 10 000 connaissances en périmètre cible, Rebecca dépasse de loin la moyenne des autres chatbots qui disposent en général de 500 à 1000 connaissances.

La capitalisation des connaissances représente le **second** aspect. Celles-ci existaient déjà dans un outil interne au CISIRH. Pour les valoriser, nous avons défini et mis en place un processus industriel, incluant une revue éditoriale et un import en masse des connaissances du chatbot, en collaboration

avec l'équipe projet du CISIRH, dans le but de faciliter l'injection de ces contenus réglementaires et leur usage par le chatbot Rebecca.

La **troisième** particularité est le mécanisme de filtrage de population qui a été mis en place pour permettre aux gestionnaires RH de changer de filtres à la volée durant une même conversation avec Rebecca.

Un bouton d'appel interactif, présentant un message déroulant et affichant des notifications, constitue la **quatrième** spécificité du projet.

**Enfin**, après avoir été fourni en mode Cloud, le chatbot Rebecca a migré vers le Réseau Interne de l'Etat (RIE) afin de s'inscrire dans une politique de déploiement sécurisée pour tous les ministères.

### Pouvez-vous nous parler des perspectives d'évolution de votre solution chatbot pour les années à venir ?

La solution évolue en continu. A propos des évolutions importantes à venir, je peux citer : le nouveau moteur de compréhension, le machine learning, qui va permettre au chatbot d'apprendre de ses conversations avec les utilisateurs pour adapter son comportement et enrichir ses connaissances... Enfin, nous travaillons pour coupler toujours davantage le chatbot avec le Système d'Information pour personnaliser au maximum chaque dialogue, et lui donner accès à d'autres sources de connaissances.

## Evolution des références juridiques

A venir au quatrième trimestre 2020 : une évolution dans l'affichage des références juridiques des règles de gestion RH.

Présentes initialement uniquement dans la partie "Références juridiques", elles seront désormais également accessibles au niveau de chaque règle de gestion dans la partie "Règles de gestion" avec la précision de l'article du texte juridique mobilisé.

Vous pourrez toujours retrouver les textes (sans les articles) au niveau de la partie "Références juridiques".



Retrouvez l'ensemble de mes actualités sur ma page

Une seule adresse à retenir :

<https://pissarho.cisirh.rie.gouv.fr/projet/29/chatbot-rebecca>

